

## DAFTAR ISI

Lembar Judul .....	i
Lembar Pengesahan .....	ii
Lembar Pernyataan .....	iii
Kata Pengantar .....	iv
Daftar Isi .....	vii
Daftar Tabel .....	x
Daftar Gambar .....	xi
Daftar Lampiran .....	xii
Intisari .....	xiii
Abstract .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Permasalahan .....	4
1.3. Tujuan Penelitian .....	5
1.4. Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
2.1. Kinerja.....	7
2.2. Kepuasan Kerja .....	11

2.3. Komitmen Afektif .....	16
2.4. Keterlibatan Kerja .....	19
2.5. Hubungan antara Kepuasan Kerja dengan Kinerja .....	22
2.6. Hubungan antara Komitmen Afektif dengan Kinerja .....	22
2.7. Hubungan antara Keterlibatan Kerja dengan Kinerja .....	23
2.8. Hubungan antara Kepuasan Kerja, Komitmen Afektif dan Keterlibatan Kerja dengan Kinerja .....	24
2.9. Hipotesis .....	25
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
3.1. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	27
3.2. Lokasi Penelitian .....	30
3.3. Subyek Penelitian .....	30
3.4. Waktu Penelitian .....	30
3.5. Data yang Diperlukan .....	30
3.6. Populasi dan Sample .....	31
3.7. Metode Pengumpulan Data .....	32
3.8. Metode Analisis Data .....	34
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....</b>	<b>35</b>
4.1. Sejarah BNI .....	35
4.2. Sejarah BNI Card Center .....	36
4.3. Produk-produk BNI Card Center .....	36
4.4. Fitur dan Layanan BNI Card Center .....	37



4.5. Gambaran Responden .....	38
<b>BAB V ANALISIS DATA dan PEMBAHASAN .....</b>	<b>40</b>
5.1. Pengujian Validitas dan Reliabilitas Daftar Pernyataan .....	40
5.2. Pengujian .....	43
5.3. Pembahasan .....	47
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>52</b>
6.1. Kesimpulan .....	52
6.2. Saran .....	52
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>54</b>
<b>LAMPIRAN</b>	