

JUDUL	i
PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
INTISARI	xiii
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
1.5. Kerangka Berpikir	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1. Penelitian Terdahulu	11
2.2. Konsep Penilaian Kinerja	11
2.3. Visi, Misi, dan Strategi	13
2.4. Proses Perencanaan Strategik	16



2.5. Sejarah S	Pengaruh Pembelajaran dan Pertumbuhan Terhadap Kinerja Karyawan (Kasus Pada Departemen Network Support Services PT Ericsson Indonesia)	
2.6. Pengukuran	SIALLAGAN, TINAGAM (Adv.: Ertambang Nahartyo, Dr., M.Sc.), Ertambang Nahartyo, Dr., M.Sc. Universitas Gadjah Mada, 2013. Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/	19
2.7.	Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan (<i>Learning & Growth Perspective</i>) ..	20
2.8.	Keunggulan Metode <i>Balanced Scorecard</i>	22
BAB III METODE PENELITIAN		24
3.1.	Tempat dan Waktu Penelitian	24
3.2.	Metode Penelitian	24
3.2.1.	Jenis Penelitian	24
3.2.2.	Pendekatan Penelitian	24
3.2.3.	Sifat Penelitian	24
3.3.	Teknik Sampling: Convenience Sample	25
3.4.	Teknik Pengumpulan Data	25
3.5.	Jenis dan Sumber Data	25
3.6.	Identifikasi Variabel	26
3.7.	Definisi Operasional Variabel	26
3.8.	Uji Validitas Dan Reliabilitas	27
3.9.	Model Analisis Data	28
3.10.	Uji Asumsi Klasik	30
3.10.1.	Uji Normalitas Data	30
3.10.2.	Uji Multikolinieritas	30
3.10.3.	Uji Heterokedastisitas	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		32
4.1.	Gambaran Umum PT Ericsson Indonesia	32



Pengaruh Pembelajaran dan Pertumbuhan Terhadap Kinerja Karyawan (Kasus Pada Departemen Network Support Services PT Ericsson Indonesia)

4.2.	Visi Misi	33
4.3.	Departemen Network Support Services (NSS) PT Ericsson Indonesia	33
4.4.	Struktur Organisasi Departemen Network Support Services (NSS)	
	PT Ericsson Indonesia	35
4.5.	Karakteristik Responden	38
4.5.1.	Berdasarkan Jenis Kelamin Responden	38
4.5.2.	Berdasarkan Tingkat Pendidikan Responden	38
4.5.3.	Berdasarkan Lama Bekerja Responden	39
4.5.4.	Berdasarkan Level/Golongan Jabatan Responden	39
4.6.	Analisis Deskriptif Variabel	40
4.7.	Analisis Statistik	42
4.7.1.	Uji Validitas Kepuasan Karyawan	42
4.7.2.	Uji Realibilitas Kepuasan Karyawan	45
4.7.3.	Uji Validitas Pelatihan Karyawan	45
4.7.4.	Uji Realibilitas Pelatihan Karyawan	46
4.7.5.	Uji Validitas Kinerja Karyawan	46
4.7.6.	Uji Realibilitas Kinerja Karyawan	49
4.8.	Evaluasi Model	49
4.8.1.	Uji Normalitas Data	50
4.8.2.	Uji Multikolinieritas	51
4.8.3.	Uji Heterokedastisitas	52
4.9.	Pengujian Hipotesis	53
4.9.1.	Pengaruh Pembelajaran dan Pertumbuhan Karyawan Terhadap Kinerja	



4.9.2. Pengujian Koefisien Determinasi (R²)	55
4.10. Uji Serempak (Simultan)	56
4.11. Uji Parsial	57
4.11.1. Pengaruh Kepuasan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Ericsson	57
4.11.2. Pengaruh Pelatihan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Ericsson	58
4.11.3. Pengaruh Turnover Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Ericsson	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	60
5.1. Kesimpulan	60
5.2. Saran	61
5.3. Keterbatasan Penelitian	61
DAFTAR PUSTAKA	63

3.1. Definisi Operasional Variabel	27
4.1. Salah Satu Cuplikan SLA NSS	34
4.2. Berdasarkan Jenis Kelamin Responden	38
4.3. Berdasarkan Tingkat Pendidikan Responden	39
4.4. Berdasarkan Lama Bekerja Responden	39
4.5. Berdasarkan Level/Golongan Jabatan Responden	40
4.6. Penjelasan Responden Atas Kepuasan Bekerja di Ericsson	40
4.7. Penjelasan Responden Atas Kepuasan Program Pelatihan di Ericsson	41
4.8. Tingkat Turnover Karyawan di Ericsson	41
4.9. Penjelasan Responden Atas Kinerja Karyawan di Ericsson	42
4.10. Validitas Tiap Butir Pertanyaan Kepuasan Karyawan	43
4.11. Validitas Tiap Butir Pertanyaan Kepuasan Karyawan (<i>Adjusted-1</i>)	44
4.12. Validitas Tiap Butir Pertanyaan Kepuasan Karyawan (<i>Adjusted-2</i>)	44
4.13. Reliabilitas Statistik Kepuasan Karyawan	45
4.14. Validitas Tiap Butir Pertanyaan Pelatihan Karyawan	45
4.15. Reliabilitas Statistik Pelatihan Karyawan	46
4.16. Validitas Tiap Butir Pertanyaan Kinerja Karyawan	46
4.17. Validitas Tiap Butir Pertanyaan Kinerja Karyawan (<i>Adjusted-1</i>)	47
4.18. Validitas Tiap Butir Pertanyaan Kinerja Karyawan (<i>Adjusted-2</i>)	48
4.19. Validitas Tiap Butir Pertanyaan Kinerja Karyawan (<i>Adjusted-3</i>)	49
4.20. Reliabilitas Statistik Kinerja Karyawan	49



4.21. Coefficient	Pengaruh Pembelajaran dan Pertumbuhan Terhadap Kinerja Karyawan (Kasus Pada Departemen Network Support Services PT Ericsson Indonesia)	
	SIALLAGAN, TINAGAM (Adv.: Ertambang Nahartyo, Dr., M.Sc.), Ertambang Nahartyo, Dr., M.Sc. Universitas Gadjah Mada, 2013 Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/	
4.22. Hasil Uji Multikolinieritas Regresi Linier		52
4.23. ANOVA Hasil Regresi Linier		54
4.24. Variables Entered/Removed Hasil Regeresi Linier		55
4.25. Pengujian Determinasi Hasil Regeresi Linier		55

1.1. Kerangka <i>balanced scorecard</i>	9
1.2. Kerangka pemikiran analisis <i>balanced scorecard</i> sebagai suatu alat pengukuran kinerja karyawan di PT Ericsson Indonesia	10
2.1. Elemen-elemen kunci sistem penilaian kinerja	13
2.2. Peran awal <i>balanced scorecard</i> dalam sistem manajemen strategik	17
2.3. The <i>balanced scorecard</i> provide a framework to translate a strategy into operasional terms	20
4.1. Diagram alur CSR di NSS	34
4.2. Struktur organisasi Departemen NSS	35
4.3. Normalitas data	51
4.4. Uji heterokedastisitas kinerja karyawan (Y) sebagai variabel dependen	53

1. Pengantar Kuesioner	65
2. Kepuasan Karyawan dalam Bekerja (X_1)	66
3. Pelatihan (X_2)	67
4. Kinerja Karyawan (Y)	68
5. Regression	70