

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
DAFTAR SINGKATAN.....	ix
INTISARI.....	x
ABSTRACT.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
1.6 Sistematika Penelitian.....	10
BAB II LANDASAN TEORI.....	12
2.1 Utilitas.....	12
2.2 Akuntabilitas.....	13
2.3 Efikasi diri.....	13
2.4 Kesadaran Sosial.....	14
2.5 Kepuasan Umpan Balik.....	15
2.6 Perumusan Hipotesis.....	16
2.6.1 Pengaruh Utilitas terhadap Kepuasan Umpan Balik.....	16
2.6.2 Pengaruh Akuntabilitas terhadap Kepuasan Umpan Balik.....	17
2.6.3 Pengaruh Efikasi diri terhadap Kepuasan Umpan Balik.....	17
2.6.4 Pengaruh Kesadaran Sosial terhadap Kepuasan Umpan Balik.....	18
2.7 Model Penelitian.....	18
BAB III METODE PENELITIAN.....	20
3.1 Strategi Penelitian.....	20
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	21

3.2.1	Utilitas.....	21
3.2.2	Akuntabilitas	22
3.2.3	Efikasi diri	22
3.2.4	Kesadaran Sosial.....	23
3.2.5	Kepuasan Umpan Balik	24
3.3	Desain Pengambilan Sampel	25
3.3.1	Metode Pengambilan Sampel	25
3.3.2	Populasi dan Sampel.....	25
3.3.3	Ukuran Sampel	26
3.4	Objek Penelitian	26
3.5	Metode Pengumpulan Data.....	27
3.6	Instrumen Penelitian	27
3.7	Pengujian Instrumen	28
3.7.1	Uji Validitas.....	28
3.7.2	Uji Reliabilitas.....	29
3.7.3	Statistik Deskriptif.....	30
3.8	Metode Analisis Data.....	30
3.8	Gambaran Umum PT XYZ Wilayah Jakarta.....	32
3.9.1	Profil Perusahaan.....	32
3.9.2	Praktik Umpan Balik pada PT XYZ Wilayah Jakarta.....	33
3.9.3	Penanaman Utilitas, Akuntabilitas, Efikasi Diri, serta Kesadaran Sosial melalui Nilai Perusahaan.....	35
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....		38
4.1	Hasil Pengumpulan Data	38
4.2	Profil Responden.....	39
4.2.1	Data responden berdasarkan jenis kelamin.....	39
4.2.2	Data responden berdasarkan usia.....	40
4.2.3	Data responden berdasarkan tingkat pendidikan	40
4.2.4	Data responden berdasarkan durasi pekerjaan.....	41
4.2.5	Data responden berdasarkan departemen unit kerja.....	42
4.2.6	Data responden berdasarkan banyaknya umpan balik yang diterima dalam satu minggu.....	43
4.2.7	Data responden berdasarkan bentuk umpan balik	44

4.3	Hasil Uji Instrumen.....	45
4.3.1	Hasil Uji Validitas	45
4.3.2	Hasil Uji Reliabilitas	46
4.3.3	Statistik Deskriptif.....	47
4.4	Pengujian Hipotesis.....	48
4.4.1	Pengujian Hipotesis 1	49
4.4.2	Pengujian Hipotesis 2	50
4.4.3	Pengujian Hipotesis 3	51
4.4.4	Pengujian Hipotesis 4	52
4.5	Pembahasan	54
BAB V PENUTUP.....		59
5.1	Simpulan	59
5.2	Implikasi.....	60
5.2.1	Implikasi Praktis.....	60
5.2.2	Implikasi Teoritis.....	62
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	62
5.4	Saran	64
5.4.1	Bagi PT XYZ Wilayah Jakarta.....	64
5.4.2	Bagi Penelitian Selanjutnya.....	65
DAFTAR PUSTAKA.....		66
LAMPIRAN		71