

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xii
INTISARI	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Batasan Penelitian	5
1.5. Manfaat Penelitian	5
1.6. Sistematika Penulisan	6
BAB 2 LANDASAN TEORI	
2.1. Definisi strategik	8
2.2. Konsensus strategik	12

2.2.1. Strategic Commitment	13
2.2.2. Strategic Understanding	16
2.2.3. Kesadaran Kebersamaan	21
2.3. Kinerja	23
2.3.1. Penegertian Kinerja	23
2.3.2. Faktor-faktor Penentu Kinerja	26
2.3.3. Pengukuran Kinerja	27
2.4. Hipotesis dan Model Penelitian	29

BAB 3 METODE PENELITIAN

3.1. Metode Pengambilan Sampel.....	30
3.1.1. Sampel	30
3.1.2. Populasi	30
3.1.3. Teknik Pengambilan Sampel	31
3.2. Metode Pengumpulan Data	32
3.2.1. Data Primer	32
3.2.2. Data Sekunder	33
3.3. Metode Pengujian Instrumen	34
3.3.1. Uji Kesahihan (Validitas)	34
3.3.2. Uji Keandalan (Reliabilitas)	35
3.3.3. Uji Asumsi Klasik dan Uji Normalitas	36
3.3.3.1. Uji Asumsi Klasik	36
3.3.3.1.1. Uji Multikolinearitas	36

3.3.3.1.2. Uji Heteroskedastisitas	37
3.3.3.2. Uji Normalitas	38
3.4. Metode Analisis Data	38
3.4.1. Uji Korelasi	38
3.4.2. Regresi Linear Berganda	39
3.4.3. Pengujian Signifikansi	40
3.5. Objek Penelitian	41
3.5.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian	41
3.5.2. Visi, Misi dan Kebijakan Mutu	42
3.5.3. Struktur Organisasi	43
3.5.3.1. Divisi Administrasi	45
3.5.3.2. Divisi Operasi	45

BAB 4 ANALISIS DATA

4.1. Analisis Terhadap Alat Pengumpul Data	49
4.1.1. Uji Kesahihan (Validitas)	49
4.1.2. Uji Keandalan (Reliabilitas)	52
4.2. Hasil Uji Analisis.....	53
4.2.1. Uji Asumsi Klasik	53
4.2.1.1. Uji Multikolinearitas.....	53
4.2.1.2. Uji Heteroskedastisitas	55
4.2.2. Uji Normalitas	57
4.2.3. Analisis hubungan understanding dengan kinerja SDM	

.....	58
4.2.4. Analisis hubungan commitment dengan kinerja SDM	
.....	59
4.2.5. Analisis hubungan kesadaran kebersamaan	
dengan kinerja SDM	60
4.2.6. Pengaruh understanding, komitmen dan kesadaran	
kebersamaan terhadap kinerja SDM	61
4.2.7. Uji koefisien Determinasi berganda (R^2)	63
4.2.8. Uji F	64
4.2.9. UJI T	65
BAB 5 KESIMPULAN	
5.1. Kesimpulan	68
5.2. Saran	69
5.2.1. Secara umum	69
5.2.2. Secara khusus	69
Daftar Pustaka	71
Lampiran	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Profil perusahaan SAEI	41
Tabel 4.1. Hasil uji validitas secara simultan	50
Tabel 4.2. Hasil uji validitas secara parsial	51
Tabel 4.3. Hasil uji multikolinieritas	55
Tabel 4.4. Hasil uji heterokedastisitas	56
Tabel 4.5. Hasil uji normalitas	57
Tabel 4.6. Hasil uji korelasi <i>product moment</i>	58
Tabel 4.7. Hasil uji koefisien regresi berganda	61
Tabel 4.8. Nilai koefisien determinasi	64
Tabel 4.9. Hasil analisis uji F	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Tipologi pengambilan keputusan pelanggan	10
Gambar 2.2. Keterlibatan tinggi pelanggan dalam pengambilan	18
Gambar 2.3. Pemrosesan informasi bagi pengambilan keputusan pelanggan	25
Gambar 2.4. Tiga komponen sikap	28
Gambar 2.5. Model penelitian	35



DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1 : KUESIONER PENELITIAN**
- LAMPIRAN 2 : DATA PENELITIAN**
- LAMPIRAN 3 : HASIL UJI INSTRUMEN PENELITIAN**
- LAMPIRAN 4 : HASIL UJI ANALISIS DATA**