

DAFTAR ISI

	halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI AKHIR.....	iv
PERSYARATAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR ...	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GRAFIK	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.4.1 Manfaat Penelitian Teoretis	10
1.4.2 Manfaat Penelitian Praktis	10
1.5 Sistematika Penulisan	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Konsep Konstruk/ Variabel	13
2.1.1 Kinerja Karyawan	13
2.1.2 Kepuasan Kerja	15
2.1.3 Kompensasi	18
2.1.4 Motivasi	20
2.1.5 Penelitian Terdahulu Mengenai Kompensasi dan Kepuasan Kerja	25
2.1.6 Penelitian Terdahulu Mengenai Motivasi dan Kepuasan Kerja	31
2.1.7 Penelitian Terdahulu Mengenai Kompensasi dan Kinerja Karyawan	36
2.1.8 Penelitian Terdahulu Mengenai Motivasi dan Kinerja Karyawan	39
2.1.9 Penelitian Terdahulu Mengenai Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan	43
2.1.10 Penelitian Terdahulu Mengenai Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi	46
2.1.11 Karyawan <i>Call Center</i>	47
2.2 Hipotesis Penelitian	48
2.3 Model Penelitian	48

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1	Objek Penelitian 50
3.2	Unit Analisis 50
3.3	Tipe Penelitian 51
3.4	Operasionalisasi Variabel Penelitian 51
3.5	Populasi dan Sampel 60
	3.5.1 Penentuan Jumlah Sampel 61
	3.5.2 Metode Penarikan Sampel 61
3.6	Metode Pengumpulan Data 62
3.7	Metode Analisis Data 63
3.8	Pengujian Instrumen Penelitian 64
	3.8.1 Uji Validitas 64
	3.8.2 Uji Reliabilitas 65
	3.8.3 Hasil Uji Instrumen Pendahuluan 65
	3.8.3.1 Uji Validitas Instrumen 66
	3.8.3.2 Uji Reliabilitas Instrumen 67
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1	Hasil Penelitian 69
	4.1.1 Profil Responden 69
	4.1.2 Deskripsi Konstruk Penelitian 71
	4.1.2.1 Kompensasi 71
	4.1.2.2 Motivasi 72
	4.1.2.3 Kepuasan Kerja 74
	4.1.2.4 Kinerja Karyawan 75
	4.1.3 Analisis Data Penelitian 76
	4.1.3.1 <i>Outer Model</i> 76
	4.1.3.1.1 <i>Internal Consistency Reliability</i> 77
	4.1.3.1.2 Validitas Konvergen 77
	4.1.3.1.3 Reliabilitas Indikator 79
	4.1.3.1.4 Hasil Uji Validitas Diskriminan 79
	4.1.3.1.5 <i>Heterotrait – Monotrait Ratio (HTMT)</i> ... 81
	4.1.3.2 <i>Inner Model</i> 81
	4.1.3.2.1 <i>Variance Inflation Factor (VIF)</i> 82
	4.1.3.2.2 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) 82
4.2	Pengujian Hipotesis 83
4.3	Pembahasan 89
BAB V KESIMPULAN	
5.1	Kesimpulan 97
5.2	Implikasi Manajerial 98
5.3	Keterbatasan dan Saran Penelitian 99

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	halaman
Gambar 2.1 Kerangka Penelitian	49
Gambar 4.1 Model Pengujian Hipotesis	84



DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 1.1 Perbandingan <i>Score Card</i> dan <i>Incentive</i>	6
Tabel 1.2 Perbandingan <i>Sales/ revenue</i> dan <i>Commission</i>	7
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu Mengenai Kompensasi dan Kepuasan Kerja	30
Tabel 2.2 Ringkasan Penelitian Terdahulu Mengenai Motivasi dan Kepuasan Kerja	35
Tabel 2.3 Ringkasan Penelitian Terdahulu Mengenai Kompensasi dan Kinerja Karyawan	39
Tabel 2.4 Ringkasan Penelitian Terdahulu Mengenai Motivasi dan Kinerja Karyawan	42
Tabel 2.5 Ringkasan Penelitian Terdahulu Mengenai Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan	45
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	54
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Konvergen Instrumen <i>Outer Loading</i>	66
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Konvergen Instrumen AVE.....	67
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	67
Tabel 4.1 Profil Responden	70
Tabel 4.2 Klasifikasi Sikap	71
Tabel 4.3 Deskriptif Variabel Kompensasi	72
Tabel 4.4 Deskriptif Variabel Motivasi	73
Tabel 4.5 Deskriptif Variabel Kepuasan Kerja	74
Tabel 4.6 Deskriptif Variabel Kinerja Karyawan	75
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas	77
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Konvergen <i>Outer Loading</i>	78
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Konvergen (<i>AVE</i>)	79
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Diskriminan <i>Cross Loading</i>	80
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Diskriminan Fornell Larker	80
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Diskriminan HTMT	81
Tabel 4.13 Hasil Uji <i>Multicollinearity</i>	82
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinan (R^2)	82
Tabel 4.15 Hasil Uji Hipotesis dan Kekuatan Pengaruh	85
Tabel 4.16 Hasil Uji Total Efek Tidak Langsung	86
Tabel 4.17 Besaran Efek Mediasi	87
Tabel 4.18 Hasil Uji Hipotesis dan Mediasi	87
Tabel 4.19 Hasil Uji Relevansi Prediktif	88
Tabel 4.20 Hasil Uji Pengaruh f^2	89

DAFTAR GRAFIK

	halaman
Grafik 1.1 Data <i>Score Card vs Incentive</i>	6
Grafik 1.2 Data <i>Sales vs Commission</i>	7



DAFTAR LAMPIRAN

	halaman
Kuesioner	Lampiran A
Jawaban Kuesioner Pertanyaan Terbuka	Lampiran B
Hasil Uji Instrumen	Lampiran C
Hasil Uji Penelitian	Lampiran D
Hasil Uji Keaslian	Lampiran E

