

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	3
1.2 Masalah Penelitian.....	49
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	55
1.4 Tujuan Penelitian.....	57
1.5 Keterbaruan Penelitian	59
1.6 Manfaat Penelitian.....	60
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	60
1.6.2 ManfaatPraktis.....	61
1.7 Lingkup Penelitian.....	62
1.8 Sistematika Penulisan.....	63
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	66
2.1 <i>Research Based View</i>	66
2.1.1 <i>Dynamic Capabilities</i>	70
2.1.2 <i>Empowerment Theory</i>	72
2.1.3 <i>Firm Performance</i>	74
2.1.4 <i>Goal Setting Theory</i>	76
2.1.5 <i>Perceived Organizational Support</i>	77
2.1.6 <i>Beban Kerja Adaptif</i>	79
2.1.7 <i>Budaya Layanan</i>	82
2.1.8 <i>Komitmen Karier</i>	83

2.1.9 <i>Service Oriented Organizational Citizenship Behavior</i>	87
2.1.20 <i>Employee Performance</i>	90
2.2 Penelitian Terdahulu.....	94
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	99
2.3.1 Pengaruh <i>Perceived Organization Support</i> dan <i>Career Commitment</i>	99
2.3.2 Pengaruh antara <i>Adaptable Workload</i> dan <i>Career Commitment</i>	100
2.3.3 Pengaruh <i>Service Culture</i> dengan <i>Career Commitment</i>	102
2.3.4 Pengaruh <i>Career Commitment</i> dengan <i>Employee Performance</i>	103
2.3.5 Pengaruh <i>Perceived Organizational Support</i> dengan <i>Employee Performance</i>	104
2.3.6 Pengaruh <i>Workload</i> dengan <i>Employee Performance</i>	105
2.3.7 Pengaruh <i>Service Culture</i> dan <i>Employee Performance</i>	107
2.3.8 Pengaruh <i>Career Commitment</i> terhadap <i>Service Oriented Organizational Citizenship Behaviour</i>	108
2.3.9 Pengaruh <i>Service Oriented Organizational Citizenship Behavior</i> dan <i>Employee Performance</i>	109
2.3.10 <i>Career Commitment</i> memediasi pengaruh <i>perceived organizational support</i> terhadap <i>employee performance</i>	110
2.3.11 <i>Career Commitment</i> memediasi pengaruh <i>workload</i> terhadap <i>employee performance</i>	112
2.3.12 <i>Career Commitment</i> memediasi pengaruh <i>service culture</i> terhadap <i>employee performance</i>	114
2.3.13 <i>Service Oriented Organizational Citizenship Behavior</i> memediasi pengaruh <i>Career Commitment</i> dengan <i>Employee Performance</i>	115
2.4 Kerangka Konseptual.....	117
BAB III METODE PENELITIAN	119
3.1 Paradigma Penelitian.....	119
3.2 Objek Penelitian.....	119
3.3 Subjek, Tempat, dan Waktu Penelitian.....	120
3.4 Unit Analisis.....	120

3.5 Tipe Penelitian.....	121
3.6 Konseptual dan Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	121
3.7 Populasi dan Sampel.....	128
3.8 Teknik Pengumpulan Data.....	129
3.9 Teknis Analisis Data.....	130
3.9.1 Statistik Deskriptif.....	130
3.9.2 Statistik Inferensial.....	130
3.9.3 <i>Partial Least Square- Structural Equation Modeling</i>	131
3.9.3.1. Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	133
3.9.3.2. Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	136
3.9.3.3. Uji Hipotesis (<i>Bootstrapping</i>).....	140
3.10 Analisis Mediasi.....	142
3.11 <i>Importance-Performance Map Analysis (IPMA)</i>	143
3.12 Hasil Studi Pendahuluan.....	144
3.12.1 Evaluasi <i>Outer Model</i>	145
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	150
4.1 Hasil Penelitian.....	150
4.1.1 Deskripsi Umum Responden.....	150
4.1.1.1 Profil Responden.....	151
4.1.2 Deskripsi Konstruksi Penelitian.....	159
4.1.2.1 Dukungan Organisasi yang Dirasakan.....	159
4.1.2.2 Beban Kerja Adaptif.....	163
4.1.2.3 Budaya Layanan.....	166
4.1.2.4 Komitmen Karier.....	170
4.1.2.5 Perilaku Kewargaan Organisasi yang Berorientasi pada Layanan.....	173
4.1.2.6 Kinerja Karyawan.....	176
4.2. Analisis Inferensial.....	179
4.3. <i>Outer Model</i>	180
4.3.1. <i>Outer Loading</i>	180
4.3.2. <i>Construct Reliability dan Validity</i>	184

4.3.3	<i>Convergent Validity</i>	184
4.3.4	<i>Dicriminant Validity Heterotrait – Monotrait Ratio (HTMT)</i>	185
4.4.	<i>Inner Model</i>	188
4.4.1.	Pengujian Multikolinearitas.....	189
4.4.2	<i>Coefficient of Determinant (R²)</i>	192
4.4.3	<i>Effect Size (f²)</i>	195
4.5	Nilai Prediksi Q2 dan CVPAT.....	196
4.6	Nilai PLS <i>Predict</i>	200
4.7	Uji Hipotesis.....	203
4.8.	Analisis Mediasi.....	212
4.9.	<i>Advanced Analytic PLS-SEM</i>	216
4.9.1	<i>Analisis Peta Importance-Performance (IPMA)</i>	216
4.9.1.1	IPMA Konstruk.....	216
4.9.1.2	IPMA Indikator.....	219
4.10	Pembahasan Hipotesis.....	227
4.10.1	Pengaruh <i>perceived organizational support</i> berpengaruh positif terhadap <i>career commitment</i> karyawan lini depan hotel bintang lima.....	228
4.10.2	<i>Adaptable workload</i> berpengaruh positif terhadap <i>career commitment</i> karyawan lini depan hotel bintang lima.....	231
4.10.3	<i>Service culture</i> berpengaruh positif terhadap <i>career commitment</i> karyawan lini depan hotel bintang lima.....	232
4.10.4	<i>Career commitment</i> berpengaruh positif terhadap <i>employee performance</i> karyawan lini depan hotel bintang lima.....	234
4.10.5	<i>Perceived Organizational Support</i> berpengaruh positif terhadap <i>Employee Performance</i> karyawan lini depan hotel Bintang lima.....	237
4.10.6	<i>Adaptable workload</i> berpengaruh positif terhadap <i>employee performance</i> karyawan lini depan hotel bintang lima.....	239

4.10.7	<i>Service culture</i> berpengaruh positif terhadap <i>employee performance</i> karyawan lini depan hotel bintang lima.....	240
4.10.8	<i>Career commitment</i> berpengaruh positif terhadap <i>service oriented organizational citizenship behavior</i> karyawan lini depan hotel bintang lima.....	243
4.10.9	<i>Service oriented organizational citizenship behavior</i> berpengaruh positif terhadap <i>employee performance</i> karyawan lini depan hotel bintang lima.....	244
4.10.10	<i>Career commitment</i> memediasi pengaruh <i>perceived organizational support</i> terhadap <i>employee performance</i> karyawan lini depan hotel bintang lima.....	247
4.10.11	<i>Career commitment</i> memediasi pengaruh <i>service culture</i> terhadap <i>employee performance</i> karyawan lini depan hotel bintang lima.....	249
4.10.12	<i>Career commitment</i> memediasi pengaruh <i>service culture</i> terhadap <i>employee performance</i> karyawan lini depan hotel bintang lima.....	250
4.10.13	<i>Service oriented organizational citizenship behavior</i> memediasi pengaruh <i>career commitment</i> terhadap <i>employee performance</i> karyawan line depan hotel bintang lima.....	251
4.11	Integrasi Hasil Peneltian Dengan Teori	253
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		256
5.1	Kesimpulan.....	256
5.2	Implikasi Teoritis.....	259
5.3	Implikasi Manajerial.....	261
5.4	Kertebatasan Peneltian.....	263
5.5	Saran untuk penelitian selanjutnya.....	266
DAFTAR PUSTAKA.....		268

LAMPIRAN.....	A-1
Lampiran A Kuesioner.....	A-1

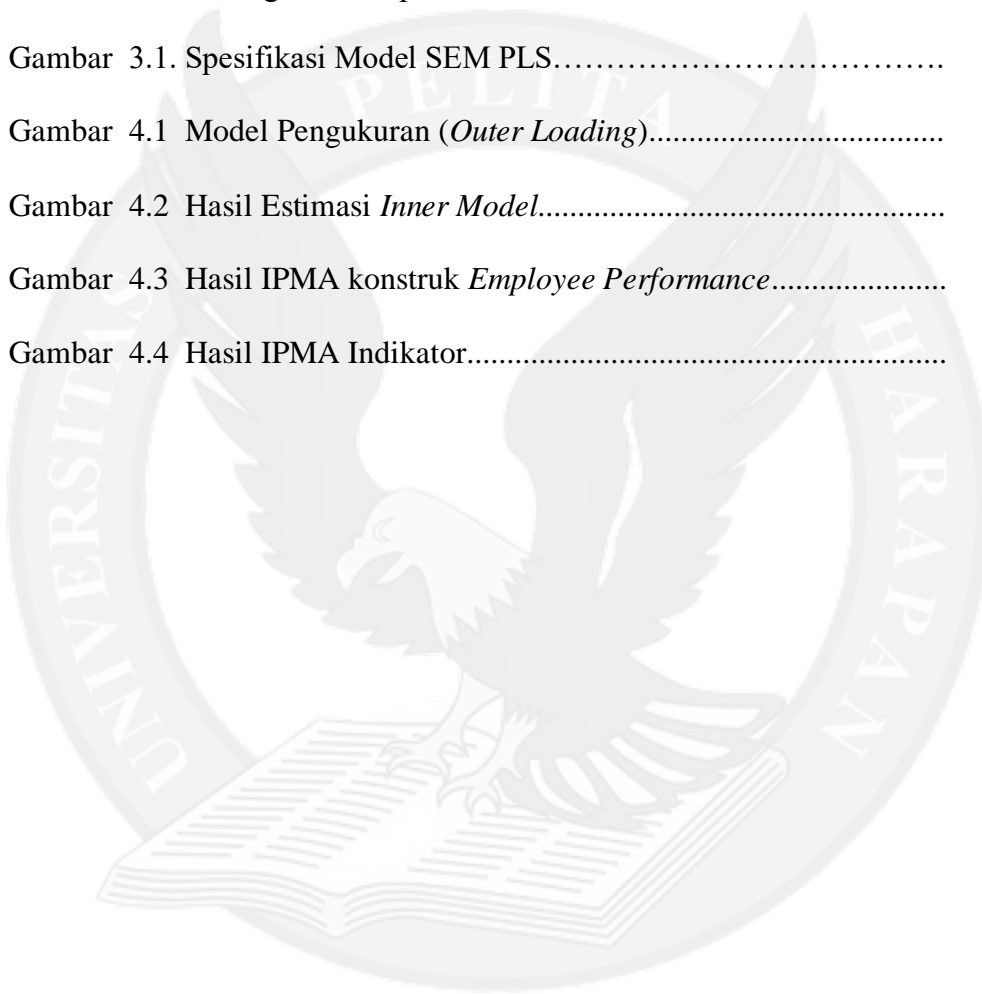
DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Hotel Berbintang dan Non Bintang di Kota Bandung.....	9
Tabel 1.2 Hasil Wawancara Manajer Hotel Bintang Lima di Kota Bandung..	10
Tabel 1.3 Keunggulan Kompetitif Hotel Bintang Lima di Kota Bandung dengan Pendekatan VRIO.....	16
Tabel 1.4 Ulasan Pengalaman Pelanggan di Hotel Bintang 5 di Kota Bandung.....	24
Tabel 1.5 Hasil Wawancara Karyawan Lini Depan Hotel Bintang Lima di Kota Bandung.....	27
Tabel 1.6 Prastudi Penunjang Penelitian.....	32
Tabel 1.7 Sebaran Faktor-Faktor Terkait Penelitian Pada Sebelumnya	39
Tabel 3.1 Definisi Konseptual dan Operasionalisasi Variabel.....	121
Tabel 3.2. <i>Rule of Thumb</i> Evaluasi Model Pengukuran.....	136
Tabel 3.3. <i>Rule of Thumb</i> Evaluasi Model Struktural.....	141
Tabel 3.4. <i>Indicator Reliability (Outer loading)</i>	147
Tabel 3.5 Heterotrait-Monotrait (HTMT).....	148
Tabel 3.6. <i>Reliable Composite Reliability</i>	148
Tabel 4.1 Profil Demografi Responden.....	151
Tabel 4.2 Profil Karakteristik Responden.....	156
Tabel 4.3 Statistik Deskripsi Variabel <i>Perceived Organizational Support</i>	160
Tabel 4.4 Statistik Deskripsi Variabel Beban Kerja Adaptif.....	164
Tabel 4.5 Statistik Deskripsi Variabel <i>Budaya Layanan</i>	167

Tabel 4.6 Statistik Deskripsi Variabel <i>Carer Commitment</i>	170
Tabel 4.7 Statistik Deskripsi Variabel <i>Service Oriented Organizational Citizenship Behavior</i>	173
Tabel 4.8 Statistik Deskripsi Variabel <i>Employee Performance</i>	177
Tabel 4.9 Indikator <i>Reliability (Outer Loading)</i>	181
Tabel 4.10. Nilai <i>Construct Reliability</i>	184
Tabel 4.11. Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	185
Tabel 4.12. Hasil <i>Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)</i>	186
Tabel 4.13 Nilai <i>Inner Variance Inflation Factor (VIF)</i>	190
Tabel 4.14. Nilai <i>R-Squared (R2)</i>	193
Tabel 4.15. Nilai <i>f-squared (f2)</i>	195
Tabel 4.16. Nilai <i>Predictive Relevance (Q²_predict)</i>	198
Tabel 4.17 Nilai <i>Cross-Validated Predictive Ability (CVPAT)</i>	199
Tabel 4.18. Nilai <i>PLS Predict</i>	201
Tabel 4.19. Hasil Uji Pengaruh Langsung.....	205
Tabel 4.20. Hasil Uji Pengaruh Tidak Langsung.....	209
Tabel 4.21 Hasil IPMA Konstruk <i>Employee Performance</i>	218
Tabel 4.22. Hasil IPMA Indikator.....	220

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Karakter, Motivasi dan Prefrensi Kerja Gen Z.....	4
Gambar 1.2 Lima Hal Yang Perlu Diketahui Dari Gen Z.....	6
Gambar 2.1 <i>Underpinning Theory</i>	70
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual.....	118
Gambar 3.1. Spesifikasi Model SEM PLS.....	149
Gambar 4.1 Model Pengukuran (<i>Outer Loading</i>).....	181
Gambar 4.2 Hasil Estimasi <i>Inner Model</i>	189
Gambar 4.3 Hasil IPMA konstruk <i>Employee Performance</i>	217
Gambar 4.4 Hasil IPMA Indikator.....	225



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....A1

