

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sumber daya manusia (SDM) merupakan aset yang sangat penting dan tak terpisahkan dari keberhasilan organisasi, baik dalam perusahaan maupun lembaga. Dalam era globalisasi dan persaingan ketat saat ini, peran SDM semakin krusial dalam menentukan arah perkembangan perusahaan. SDM yang kompeten, inovatif, dan memiliki motivasi tinggi mampu mendorong perusahaan untuk berkembang secara pesat. Sebaliknya, SDM yang kurang berkualitas akan menjadi penghambat signifikan bagi pertumbuhan dan daya saing perusahaan (Sinambela et al. 2022). Fenomena ini dapat dilihat pada banyak perusahaan besar yang mengalami penurunan kinerja akibat rendahnya kualitas SDM, serta kegagalan dalam mengembangkan budaya kerja yang mendukung keterlibatan dan kesejahteraan karyawan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepemimpinan inklusif terhadap kinerja karyawan dengan mempertimbangkan peran mediasi budaya korporasi "AKHLAK", Person-Job Fit, Employee Wellbeing, dan Affective Commitment di Bank XYZ Kantor Cabang Manado. Kepemimpinan inklusif, yang dicirikan oleh keterbukaan, partisipasi aktif, dan penghargaan terhadap keberagaman, telah menjadi fokus perhatian dalam praktik manajemen sumber daya manusia modern karena kemampuannya dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan kolaboratif (Choi et al., 2014; Nembhard & Edmondson, 2006). Model penelitian ini berangkat dari asumsi bahwa gaya kepemimpinan yang

menghargai kontribusi setiap individu secara setara mampu meningkatkan kualitas hubungan antara karyawan dan pekerjaannya, mendorong kesejahteraan kerja, serta memperkuat ikatan emosional karyawan terhadap organisasi (Van Dierendonck, 2011; Randel et al., 2018). Keempat variabel mediasi yang dikaji tidak hanya memiliki korelasi dengan kinerja karyawan, tetapi juga dianggap sebagai mekanisme psikologis dan struktural yang memperkuat efek positif dari kepemimpinan inklusif. Dalam konteks persaingan sektor perbankan yang semakin kompleks dan dinamis, pemahaman terhadap jalur pengaruh ini menjadi semakin penting bagi organisasi dalam meningkatkan produktivitas karyawan secara berkelanjutan.

Salah satu komponen penting dalam model ini adalah budaya kerja "AKHLAK", yang menjadi nilai inti dalam operasional Bank XYZ. Budaya ini mencakup prinsip-prinsip Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif, yang tidak hanya membentuk norma organisasi tetapi juga berperan dalam membentuk sikap dan perilaku karyawan sehari-hari. Menurut Srimulyani et al. (2023), budaya "AKHLAK" memiliki peran sebagai mediator parsial antara kepemimpinan inklusif dan komitmen afektif, namun tidak memberikan pengaruh mediasi signifikan antara kepemimpinan inklusif dan kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa internalisasi nilai budaya organisasi mampu meningkatkan kedekatan emosional karyawan terhadap perusahaan, meskipun dampaknya terhadap kinerja memerlukan keterlibatan variabel tambahan seperti motivasi atau komitmen. Oleh karena itu, pemahaman atas peran budaya korporasi sebagai perantara dalam hubungan kepemimpinan dan perilaku kerja menjadi krusial dalam membangun sistem manajemen kinerja yang berorientasi nilai.

Selain budaya kerja, kecocokan antara individu dan pekerjaannya atau *Person-Job Fit* juga menjadi determinan penting dalam mendorong produktivitas karyawan. *Person-Job Fit* mengacu pada sejauh mana kemampuan, nilai, dan karakteristik individu selaras dengan tuntutan dan ekspektasi dari pekerjaan yang diembannya (Kristof-Brown et al., 2005; Noe et al., 2016). Nguyen et al. (2019) menunjukkan bahwa kepemimpinan inklusif berkontribusi positif terhadap peningkatan *Person-Job Fit*, meskipun variabel ini tidak memberikan pengaruh langsung yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya, kecocokan kerja menciptakan kondisi psikologis yang lebih stabil dan meningkatkan kepuasan kerja, namun tidak secara otomatis menjamin output kerja yang tinggi kecuali dimediasi oleh variabel psikologis lain seperti motivasi atau inovasi. Temuan ini menegaskan bahwa strategi kepemimpinan harus dirancang tidak hanya untuk menyelaraskan pekerja dengan tugasnya, tetapi juga untuk menciptakan suasana kerja yang mendorong aktualisasi diri dan inovasi.

Kesejahteraan karyawan (*Employee Wellbeing*) juga menjadi fokus utama dalam menganalisis pengaruh tidak langsung kepemimpinan terhadap kinerja. Aspek ini mencakup keseimbangan antara kondisi fisik, mental, dan sosial karyawan yang secara kolektif memengaruhi keterlibatan dan produktivitas kerja (Danna & Griffin, 1999; Cartwright & Holmes, 2006). Hasil penelitian Nguyen et al. (2019) menunjukkan bahwa meskipun kepemimpinan inklusif berkontribusi terhadap peningkatan wellbeing, variabel ini tidak secara langsung berdampak pada kinerja karyawan. Hal ini membuka ruang bagi interpretasi bahwa efek kesejahteraan terhadap kinerja bersifat mediatif melalui faktor lain seperti rasa keterhubungan dengan organisasi atau persepsi atas makna kerja. Dalam konteks

Bank XYZ, dukungan terhadap kesejahteraan karyawan melalui kebijakan fleksibilitas kerja atau layanan kesehatan akan lebih berdampak apabila diiringi dengan iklim kerja yang suportif secara emosional dan struktural.

Komitmen afektif merupakan elemen kunci yang menjembatani pengaruh kepemimpinan inklusif terhadap kinerja karyawan secara menyeluruh. Komitmen ini menggambarkan keterikatan emosional dan identifikasi karyawan terhadap organisasi tempat mereka bekerja (Meyer & Allen, 1997; Simanjuntak, 2011). Berdasarkan temuan Srimulyani et al. (2023), variabel ini memiliki peran sebagai mediator penuh antara inclusive leadership dan employee performance, menunjukkan bahwa keterlibatan emosional menjadi mekanisme utama dalam mentransformasikan pengaruh kepemimpinan ke dalam tindakan kerja produktif. Karyawan yang merasa dihargai, dilibatkan, dan memiliki makna terhadap pekerjaannya akan lebih termotivasi untuk memberikan kinerja terbaik. Oleh karena itu, upaya membangun komitmen afektif harus dilakukan secara strategis melalui komunikasi dua arah, pemberdayaan, serta konsistensi nilai organisasi.

Integrasi dari keempat variabel mediasi tersebut menciptakan model konseptual yang menggambarkan bagaimana inclusive leadership dapat mendorong employee performance melalui jalur psikologis dan budaya organisasi. Model ini menjelaskan bahwa kinerja tidak hanya dipengaruhi oleh satu aspek tunggal seperti kepemimpinan atau budaya, tetapi merupakan hasil dari sinergi antara nilai-nilai organisasi, kesejahteraan, kecocokan kerja, dan keterikatan emosional (Kinicki & Fugate, 2018; Linley & Joseph, 2004). Dengan mengadopsi pendekatan kuantitatif dan menggunakan karyawan Bank XYZ Cabang Manado sebagai unit analisis, penelitian ini bertujuan menguji secara empiris pengaruh langsung dan tidak

langsung dari kepemimpinan inklusif terhadap kinerja. Harapannya, hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi teoritis dalam memperkaya literatur manajemen kepemimpinan dan budaya organisasi, serta kontribusi praktis bagi institusi keuangan dalam mengembangkan strategi pengelolaan SDM yang lebih adaptif dan berbasis nilai. Dengan memahami mekanisme mediasi yang kompleks ini, manajemen dapat menyusun kebijakan dan program kerja yang lebih efektif dalam meningkatkan produktivitas melalui pendekatan kepemimpinan yang lebih humanistik dan kolaboratif.

Namun, tantangan dalam mengintegrasikan berbagai dimensi tersebut ke dalam pengelolaan sumber daya manusia memerlukan pendekatan yang terstruktur dan berbasis penelitian. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi peran mediasi budaya kerja “AKHLAK,” *Person-Job Fit*, *employee well-being*, dan *Affective Commitment* terhadap pengaruh *inclusive leadership* pada kinerja karyawan di Kantor Cabang XYZ Manado. Dengan mengacu pada berbagai studi terdahulu, seperti penelitian Srimulyani *et al* (2023) dan Nguyen *et al* (2019), penelitian ini memberikan kontribusi empiris untuk memahami bagaimana model kepemimpinan inklusif dapat diterapkan secara efektif dalam konteks organisasi perbankan di Indonesia. Selain memberikan kontribusi teoretis, hasil penelitian ini menunjukkan pentingnya budaya organisasi, komitmen afektif, dan gaya kepemimpinan dalam meningkatkan kinerja karyawan di berbagai sektor. Namun, meskipun terdapat banyak penelitian yang mengkaji pengaruh faktor-faktor tersebut, masih ada celah yang perlu diteliti lebih lanjut, khususnya dalam konteks Bank XYZ (XYZ) Cabang Manado. Sebagai contoh, penelitian yang dilakukan oleh Srimulyani *et al* (2023) mengenai budaya korporasi

"AKHLAK" dalam memediasi pengaruh kepemimpinan inklusif terhadap komitmen afektif dan kinerja karyawan, menemukan bahwa budaya "AKHLAK" hanya memiliki peran mediasi parsial terhadap komitmen afektif, namun tidak signifikan dalam memediasi pengaruh kepemimpinan inklusif terhadap kinerja karyawan. (Nguyen *et al*, 2019) juga menyoroti pentingnya kepemimpinan inklusif yang berpengaruh positif terhadap kesejahteraan karyawan dan perilaku inovatif, tetapi tidak berdampak signifikan langsung terhadap kinerja pekerjaan, kecuali melalui mediator perilaku inovatif. Selain itu, (Yang & Guan, 2019) menemukan bahwa komitmen afektif berfungsi sebagai mediator dalam hubungan antara kepemimpinan kewirausahaan dan niat turnover karyawan, dengan kesesuaian antara individu dan pekerjaan sebagai moderator.

Penelitian mengenai kepemimpinan inklusif dan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan telah banyak dilakukan dalam berbagai konteks industri. Srimulyani et al. (2023) menjelaskan bahwa kepemimpinan inklusif memiliki dampak positif terhadap peningkatan kinerja karyawan, terutama melalui peningkatan keterlibatan dan kepuasan kerja. Namun, penelitian sebelumnya cenderung berfokus pada hubungan langsung antara kepemimpinan dan kinerja tanpa mempertimbangkan mekanisme mediasi yang dapat memperkuat atau melemahkan pengaruh tersebut. Misalnya, budaya perusahaan yang kuat, seperti "AKHLAK" Corporate Culture, dapat menjadi faktor penting dalam membentuk lingkungan kerja yang mendukung efektivitas kepemimpinan inklusif (Purnamaningtyas & Rahardja, 2021). Selain itu, aspek *Person-Job Fit*, kesejahteraan karyawan (employee well-being), dan komitmen afektif (affective commitment) juga dapat berperan sebagai variabel mediasi yang memperjelas

hubungan antara kepemimpinan inklusif dan kinerja karyawan (Xanthopoulou et al., 2009).

Meskipun berbagai studi telah mengkaji hubungan antara kepemimpinan inklusif dan kinerja karyawan, masih terdapat gap dalam penelitian terkait bagaimana budaya perusahaan, kecocokan individu dengan pekerjaan, kesejahteraan karyawan, dan komitmen afektif dapat memperkuat atau memperlemah hubungan ini. Misalnya, penelitian oleh Lin et al. (2014) menekankan bahwa *Person-Job Fit* berperan penting dalam meningkatkan kesejahteraan kerja dan kinerja karyawan, tetapi belum banyak penelitian yang menghubungkannya dengan budaya perusahaan dalam sektor perbankan. Selain itu, Akkermans et al. (2013) menemukan bahwa kesejahteraan karyawan berkorelasi positif dengan komitmen afektif, tetapi tidak menjelaskan bagaimana kepemimpinan inklusif dapat mempengaruhi hubungan ini dalam organisasi yang memiliki budaya perusahaan yang kuat seperti Bank BRI. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan penelitian dengan mengeksplorasi bagaimana kepemimpinan inklusif mempengaruhi kinerja karyawan melalui budaya perusahaan "AKHLAK", *Person-Job Fit*, kesejahteraan karyawan, dan komitmen afektif di Bank XYZ Kantor Cabang Manado.

Dalam konteks industri perbankan, khususnya di Bank XYZ Kantor Cabang Manado, terdapat indikasi bahwa meskipun program kepemimpinan inklusif telah diterapkan, kinerja karyawan di divisi pemasaran belum optimal. Berdasarkan data internal Bank XYZ (2024), rata-rata pencapaian target pemasaran belum mencapai 100%, meskipun perusahaan telah mengimplementasikan berbagai strategi kepemimpinan yang mendorong inklusivitas. Hal ini menimbulkan pertanyaan

apakah faktor-faktor lain, seperti budaya perusahaan, kesesuaian pekerjaan dengan individu, kesejahteraan karyawan, dan komitmen afektif, turut berperan dalam menentukan efektivitas kepemimpinan inklusif terhadap kinerja karyawan.

Tabel berikut menunjukkan indikator kinerja karyawan marketing di Bank XYZ Kantor Cabang Manado:

Tabel 1.1 Indikator Kinerja Karyawan Divisi Pemasaran Bank XYZ Kantor Cabang Manado

Indikator Kinerja	Target Bulanan	Rata-rata Pencapaian	Persentase Pencapaian
Jumlah Nasabah Baru	50	35	70%
Volume Penjualan Produk	Rp500 juta	Rp350 juta	70%
Tingkat Retensi Nasabah	90%	85%	94.4%

(Sumber: Data Internal Bank XYZ Kantor Cabang Manado, 2024)

Data dalam tabel menunjukkan bahwa kinerja karyawan dalam mencapai target pemasaran masih di bawah standar yang diharapkan, terutama dalam jumlah nasabah baru dan volume penjualan produk. Berdasarkan temuan dari Singh & Greenhaus (2004), kondisi ini dapat disebabkan oleh rendahnya tingkat *Person-Job Fit*, yang berpengaruh terhadap kesejahteraan karyawan dan motivasi kerja mereka. Selain itu, Halbesleben & Buckley (2004) menyatakan bahwa budaya perusahaan yang kuat dapat membantu meningkatkan komitmen karyawan, tetapi belum ada kajian spesifik mengenai bagaimana nilai-nilai AHKLAK berkontribusi terhadap peningkatan kinerja dalam sektor perbankan. Dengan demikian, fenomena gap dalam penelitian ini terletak pada kurangnya pemahaman mengenai faktor-faktor internal yang dapat memperkuat dampak kepemimpinan inklusif terhadap kinerja karyawan di Bank BRI. Jika perusahaan hanya berfokus pada penerapan

kepemimpinan inklusif tanpa mempertimbangkan aspek budaya kerja, *Person-Job Fit*, kesejahteraan karyawan, dan komitmen afektif, maka efektivitas strategi kepemimpinan yang diterapkan kemungkinan besar tidak optimal (Denison, 1990).

Secara teoritis, kepemimpinan inklusif diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan dengan cara meningkatkan keterlibatan, kepuasan kerja, dan komitmen (Akkermans et al., 2013). Namun, literatur yang ada belum secara komprehensif menjelaskan peran budaya perusahaan "AKHLAK", *Person-Job Fit*, kesejahteraan karyawan, dan komitmen afektif sebagai variabel mediasi dalam hubungan tersebut. Sebagai contoh, penelitian oleh Xanthopoulou et al. (2009) menunjukkan bahwa kesejahteraan karyawan memainkan peran penting dalam meningkatkan produktivitas dan keterlibatan kerja. Namun, penelitian tersebut tidak menjelaskan bagaimana budaya perusahaan dapat berperan dalam membentuk kesejahteraan karyawan. Begitu pula dengan penelitian Janssen (2004), yang menemukan bahwa kepemimpinan inklusif berkontribusi terhadap peningkatan kinerja, tetapi tidak mempertimbangkan bagaimana kesesuaian individu dengan pekerjaan (*Person-Job Fit*) dapat menjadi faktor yang memperkuat atau melemahkan pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja karyawan.

Selain itu, penelitian oleh Wright & Hobfoll (2004) menyebutkan bahwa tingkat burnout karyawan dapat berkurang jika organisasi memiliki sistem dukungan kerja yang kuat. Namun, dalam konteks Bank BRI, belum ada penelitian yang mengkaji sejauh mana budaya perusahaan AKHLAK mampu mengurangi stres kerja dan meningkatkan kesejahteraan karyawan dalam industri perbankan yang memiliki tekanan tinggi terhadap pencapaian target pemasaran. Berdasarkan teori-teori yang ada, penelitian ini mengisi gap dalam literatur dengan

mengeksplorasi hubungan antara kepemimpinan inklusif dan kinerja karyawan melalui variabel mediasi budaya perusahaan AHKLAK, *Person-Job Fit*, kesejahteraan karyawan, dan komitmen afektif dalam konteks perbankan Indonesia. Dengan mengisi kekosongan teori ini, diharapkan penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih holistik mengenai mekanisme kompleks yang mempengaruhi efektivitas kepemimpinan inklusif dalam meningkatkan kinerja karyawan di Bank XYZ Kantor Cabang Manado

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, peneliti mengambil judul penelitian “AKHLAK” Corporate culture, *Person-Job Fit*, *Employee Wellbeing* dan Affective Commitment terhadap pengaruh Inclusive leadership Pada Employee performance di Bank XYZ Kantor Cabang Manado.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah *inclusive leadership* berpengaruh positif terhadap *employee well-being* pada Kantor Cabang XYZ Manado?
2. Apakah *inclusive leadership* berpengaruh positif terhadap *Person-Job Fit* pada Kantor Cabang XYZ Manado?
3. Apakah *inclusive leadership* berpengaruh positif terhadap “AKHLAK” *corporate culture* pada Kantor Cabang XYZ Manado?
4. Apakah *inclusive leadership* berpengaruh positif terhadap *Affective Commitment* pada Kantor Cabang XYZ Manado?

5. Apakah *inclusive leadership* berpengaruh positif terhadap *Employee performance* pada Kantor Cabang XYZ Manado?
6. Apakah “AKHLAK” *corporate culture* berpengaruh positif terhadap *Affective Commitment* pada Kantor Cabang XYZ Manado?
7. Apakah “AKHLAK” *corporate culture* berpengaruh positif terhadap *Employee performance* pada Kantor Cabang XYZ Manado?
8. Apakah *Person-Job Fit* berpengaruh positif terhadap *employee well-being* pada Kantor Cabang XYZ Manado?
9. Apakah *Person-Job Fit* berpengaruh positif terhadap *Employee performance* pada Kantor Cabang XYZ Manado?
10. Apakah *Affective Commitment* berpengaruh positif terhadap *Employee performance* pada Kantor Cabang XYZ Manado?
11. Apakah *employee well-being* berpengaruh positif terhadap *Employee performance* pada Kantor Cabang XYZ Manado?.

1.3 Tujuan Penelitian

Dengan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Menganalisis pengaruh *inclusive leadership* terhadap *employee well-being* pada Kantor Cabang XYZ Manado.
2. Menganalisis pengaruh *inclusive leadership* terhadap *Person-Job Fit* pada Kantor Cabang XYZ Manado.
3. Menganalisis pengaruh *inclusive leadership* terhadap “AKHLAK” *corporate culture* pada Kantor Cabang XYZ Manado.

4. Menganalisis pengaruh *inclusive leadership* terhadap *Affective Commitment* pada Kantor Cabang XYZ Manado.
5. Menganalisis pengaruh *inclusive leadership* terhadap *Employee performance* pada Kantor Cabang XYZ Manado.
6. Menganalisis pengaruh “AKHLAK” *corporate culture* terhadap *Affective Commitment* pada Kantor Cabang XYZ Manado.
7. Menganalisis pengaruh “AKHLAK” *corporate culture* terhadap *Employee performance* pada Kantor Cabang XYZ Manado.
8. Menganalisis hubungan antara *Person-Job Fit* dan *employee well-being* pada Kantor Cabang XYZ Manado.
9. Menganalisis pengaruh *Person-Job Fit* terhadap *Employee performance* pada Kantor Cabang XYZ Manado.
10. Menganalisis pengaruh *Affective Commitment* terhadap *Employee performance* pada Kantor Cabang XYZ Manado.
11. Menganalisis hubungan antara *employee well-being* dan *Employee performance* pada Kantor Cabang XYZ Manado.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari hasil penelitian ini dapat ditinjau dari manfaat teoritis dan manfaat secara praktis. Manfaat teoritis adalah manfaat jangka panjang yang ditinjau dari pengembangan secara akademis, sedangkan manfaat praktis adalah manfaat yang memberikan dampak secara langsung terhadap komponen-komponen pembelajaran secara praktis termasuk diantaranya berhubungan dengan pemecahan suatu masalah.

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian yang dibuat oleh penulis diharapkan dapat memberikan kontribusi informasi maupun menjadi bahan pustaka dalam konteks peningkatan kinerja karyawan. Penelitian ini juga dapat digunakan sebagai referensi ilmiah bagi penulisan lebih lanjut pada masalah yang berkaitan dengan *Employee performance*

1.4.2 Manfaat Praktis

Bagi perusahaan penelitian diharapkan dapat memberikan tambahan informasi sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini menjadi referensi bagi perusahaan dalam memahami bagaimana meningkatkan *Employee performance* guna untuk mendukung kemajuan perusahaan.
2. Hasil penelitian ini dapat membantu perusahaan dalam menyusun rencana strategis dalam peningkatan *Employee performance* yang berfokus pada penguatan budaya perusahaan dan kesejahteraan karyawan.
3. Hasil penelitian ini dapat memberikan panduan praktis bagi manajemen perusahaan dalam mengelola dan meningkatkan kinerja karyawan untuk mencapai kinerja yang lebih optimal.

1.5 Batasan Penelitian

Sehubungan dengan banyaknya pada Bank XYZ Kantor Cabang Manado ruang lingkup pembahasan yang dapat diteliti, maka penelitian ini akan dibatasi pada:

- 1) Penelitian hanya pada 1 kantor saja yaitu pada Kantor Cabang Manado.
- 2) Fokus responden adalah karyawan dengan level marketing– supervisor
- 3) Karyawan yang bekerja di Bank XYZ Kantor Cabang Manado yang merupakan vendor ataupun pihak ketiga tidak diikutsertakan pada pengambilan sample.

1.6 Sistematika Penulisan

Pada sistematika penulisan penelitian ini, penulis ingin memberikan gambaran garis besar yang telah dibagi menjadi 5 (lima) bab yang diharapkan dapat membantu pembaca dalam mengetahui mengenai materi-materi yang akan disampaikan dalam setiap babnya, rincian tersebut adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bagian ini penulis akan memaparkan latar belakang masalah yang merupakan uraian dari perusahaan Bank XYZ Kantor Cabang Manado yang digunakan sebagai dasar penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan yang berkenaan dengan penelitian ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini penulis akan memaparkan teori dari *Inclusive leadership*, *Employee Wellbeing*, *Corporate culture*, *Affective Commitment*, *Person-Job Fit*, dan *Employee performance*. Selanjutnya adalah hubungan antar variabel dan pengembangan hipotesis yang digunakan dalam penelitian serta model penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini penulis akan memaparkan mengenai metode penelitian yang digunakan oleh penulis dalam menyusun penelitian ini yang

meliputi data, model empiris, pengukuran variabel, metode proses pengolahan data, metode uji pemilihan model, metode uji asumsi klasik, dan metode pengujian variabel mediasi

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan memaparkan mengenai deskripsi statistik, matriks korelasi, hasil uji pemilihan model, hasil uji asumsi klasik, hasil uji regresi terhadap model empiris, hasil pengujian variabel mediasi, dan hasil analisis dari penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan memaparkan mengenai kesimpulan yang diambil dari seluruh isi penelitian, keterbatasan penelitian, dan saran bagi penelitian selanjutnya.

