

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Pernyataan Keaslian Karya Ilmiah.....	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Revisi.....	iv
Abstrak.....	v
Abstract	vi
Intisari	vii
Kata Pengantar.....	x
Daftar Gambar.....	xviii
Daftar Tabel	xix
Daftar Lampiran	xxii
Daftar Rumus... ..	xxiii
Glosary dan Abreviation	xxiv
Daftar Riwayat Hidup.....	xxv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Pengantar.....	1
1.2. Latar Belakang Masalah.....	2
1.3. Research Gap.....	6
1.4. Fenomena Perbankan Daerah di Indonesia.....	9
1.5. Masalah Penelitian.....	15
1.6. Pertanyaan Penelitian.....	16
1.7. Pengembangan Proposisi dan Model Teoretikal.....	16
1.8. Hipotesis Penelitian.....	18
1.9. Orisinalitas Penelitian.....	20
1.9.1. Pengembangan Model Teoretikal.....	20
1.9.2. Pengembangan Hipotesis dan Model Empirik.....	20
1.9.3. Obyek Penelitian.....	21
1.9.4. Konsep Baru.....	21
1.10. Tujuan Penelitian.....	22
1.10.1. Tujuan Umum.....	22
1.10.2. Tujuan Khusus.....	23
1.11. Manfaat Penelitian.....	24
1.11.1. Manfaat Teoritis.....	24
1.11.2. Manfaat Praktis.....	25
1.12. Implikasi Penelitian	25
1.13. Justifikasi Penelitian.....	25
1.14. Definisi Konseptual Variabel.....	26
1.15. Lingkup Disertasi.....	28
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL.....	32
2.1. Pengantar.....	32

2.2. Market Based View (Contingency Theory).....	33
2.3. Resource Based View (RBV).....	35
2.4. Pengembangan Proposisi dan Model Teoritikal Dasar.....	38
2.4.1. Profesionalisme Altruistik Volunteer.....	38
2.4.2. Kinerja Bisnis.....	41
2.5. Pengembangan Model Teoretikal Dasar.....	49
2.5.1. Orientasi Pasar.....	50
2.5.2. Komitmen Manajemen atas Kualitas Pelayanan.....	73
2.6. Pengembangan Hipotesis dan Model Empirik Penelitian	81
2.6.1. Pengaruh Orientasi Pelanggan terhadap Orientasi Pelayanan Berbasis Voluntarian.....	81
2.6.2. Pengaruh Orientasi Pelanggan terhadap Komitmen Profesi berbasis Voluntarian.....	85
2.6.3. Pengaruh Orientasi Pelanggan terhadap Penghargaan .	87
2.6.4. Pengaruh Orientasi Pelanggan terhadap Kepuasan Kerja	92
2.6.5. Pengaruh Orientasi Pelanggan terhadap Pemberdayaan	95
2.6.6. Pengaruh Orientasi Pelanggan terhadap Pelatihan	100
2.6.7. Pengaruh Orientasi Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan.	106
2.6.8. Pengaruh Komitmen Profesi berbasis Voluntarian terhadap Kepuasan Kerja.....	107
2.6.9. Pengaruh Komitmen Profesi berbasis Voluntarian terhadap Kualitas Pelayanan.....	113
2.6.10. Pengaruh Orientasi Pelayanan terhadap Kepuasan Kerja...	118
2.6.11. Pengaruh Pelatihan terhadap Kepuasan Kerja	121
2.6.12. Pengaruh Penghargaan terhadap Kepuasan Kerja	125
2.6.13. Pengaruh Pemberdayaan terhadap Penghargaan.....	129
2.6.14. Pengaruh Penghargaan terhadap Pelatihan	132
2.6.15. Pengaruh Kepuasan Kerja Karyawan terhadap Kualitas Pelayanan.....	133
BAB III METODE PENELITIAN	137
3.1. Pengantar	137
3.2. Desain Penelitian	138
3.3. Jenis dan Sumber Data	138
3.4. Populasi.....	138
3.5. Pemilihan Sampel	140
3.6. Definisi Operasional Variabel.....	143
3.7. Metode Pengumpulan Data.....	148
3.8. Metode Analisis Data.....	150
3.8.1. Statistik Deskriptif	150
3.8.2. Pengujian Non-Response Bias.....	150
3.8.3. Pengujian Hipotesis	151
BAB IV ANALISIS DATA	170

4.1. Pengantar	170
4.2. Deskripsi Responden dan Data Penelitian	171
4.2.1. Uji Validitas dan Reliabilitas sebelum ke Lapangan.....	171
4.2.2. Tingkat Pengembalian Kuesioner	172
4.2.3. Pengujian Non-Response Bias.....	175
4.2.4. Profil Responden.....	177
4.2.4.1. Responden Berdasarkan Gender	177
4.2.4.2. Responden Berdasarkan Usia	179
4.2.4.3. Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	181
4.2.4.4. Responden Berdasarkan Jabatan	183
4.2.4.5. Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	185
4.3. Statistik Deskriptif	187
4.3.1. Orientasi Pelanggan.....	191
4.3.2. Orientasi Pelayanan Berbasis Voluntarian.....	195
4.3.3. Komitmen Profesi Berbasis Voluntarian	199
4.3.4. Pelatihan	203
4.3.5. Pemberdayaan	206
4.3.6. Penghargaan	209
4.3.7. Kepuasan Kerja Karyawan.....	213
4.3.8. Kualitas Pelayanan	217
4.4. Proses dan Hasil Analisis Data	221
4.4.1. Analisis Faktor Konfirmatori.....	223
4.4.1.1. Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Eksogen	223
4.4.1.2. Analisis Faktor Konfirmatori Antar Variabel Endogen.....	227
4.4.2. Model Persamaan Struktural Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan.....	235
4.4.3. Evaluasi Normalitas Data	238
4.4.4. Evaluasi Outliers.....	243
4.4.4.1. Univariate Outliers.....	243
4.4.4.2. Multivariate Outliers.....	245
4.4.5. Evaluasi atas Multicollinearity dan Singularity	247
4.4.6. Reliabilitas dan Validitas Konstruk	247
4.5. Pengujian Hipotesis	251
4.5.1. Pengujian Hipotesis 1	252
4.5.2. Pengujian Hipotesis 2	254
4.5.3. Pengujian Hipotesis 3	256
4.5.4. Pengujian Hipotesis 4	258
4.5.5. Pengujian Hipotesis 5	259
4.5.6. Pengujian Hipotesis 6	261
4.5.7. Pengujian Hipotesis 7.....	263
4.5.8. Pengujian Hipotesis 8.....	265
4.5.9. Pengujian Hipotesis 9.....	266
4.5.10. Pengujian Hipotesis 10.....	268

4.5.11. Pengujian Hipotesis 11.....	269
4.5.12. Pengujian Hipotesis 12.....	270
4.5.13. Pengujian Hipotesis 13.....	272
4.5.14. Pengujian Hipotesis 14.....	273
4.5.15. Pengujian Hipotesis 15.....	275
4.6. Analisis Pengaruh Langsung, Pengaruh Tidak Langsung dan Pengaruh Total Model Empirik Penelitian.....	276
BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI.....	284
5.1. Pengantar.....	284
5.2. Kesimpulan atas Hipotesis	287
5.2.1. Pengaruh Orientasi Pelanggan Terhadap Orientasi Pelayanan Berbasis voluntarian.....	287
5.2.2. Pengaruh Orientasi Pelanggan Terhadap Komitmen Profesi	289
5.2.3. Pengaruh Orientasi Pelanggan Terhadap Penghargaan	291
5.2.4. Pengaruh Orientasi Pelanggan Terhadap Kepuasan Kerja	292
5.2.5. Pengaruh Orientasi Pelanggan Terhadap Pemberdayaan	294
5.2.6. Pengaruh Orientasi Pelanggan Terhadap Pelatihan	296
5.2.7. Pengaruh Orientasi Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan.....	298
5.2.8. Pengaruh Komitmen Profesi Terhadap Kepuasan Kerja	299
5.2.9. Pengaruh Komitmen Profesi Terhadap Kualitas Pelayanan	300
5.2.10. Pengaruh Orientasi Pelayanan Terhadap Kepuasan Kerja.....	301
5.2.11. Pengaruh Pelatihan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan.	302
5.2.12. Pengaruh Penghargaan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan.....	303
5.2.13. Pengaruh Pemberdayaan Terhadap Penghargaan.....	305
5.2.14. Pengaruh Penghargaan Terhadap Pelatihan.....	306
5.2.15. Pengaruh Kepuasan Kerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan.....	306
5.3. Kesimpulan atas Permasalahan Penelitian	307
5.4. Implikasi Teoritis	311
5.5. Implikasi Manajerial.....	322
5.6. Keterbatasan Penelitian	337
5.7. Agenda Penelitian yang Akan Datang	338
DAFTAR PUSTAKA	339
LAMPIRAN	370