

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SERTIFIKASI	ii
PENGESAHAN TESIS.....	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Manfaat Praktis.....	8
1.4.2 Manfaat Teoritis	9
1.5 Sistematika Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Landasan Teori.....	13
2.1.1 Social Exchange Theory	13
2.1.2 Produktivitas Karyawan	19
2.1.3 Kapabilitas Digital	21
2.1.4 Dukungan Organisasi	25
2.1.5 Employee Engangement	28
2.2 Penelitian Sebelumnya.....	31
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	37

2.3.1	Hubungan Kapabilitas Digital terhadap <i>Employee engagement</i>	37
2.3.2	Hubungan Dukungan Organisasi terhadap <i>Employee engagement</i>	39
2.3.3	Hubungan Kapabilitas Digital terhadap Produktivitas <i>Relationship Manager</i>	40
2.3.4	Hubungan Dukungan Organisasi terhadap Produktivitas <i>Relationship Manager</i>	42
2.3.5	Hubungan <i>Employee engagement</i> terhadap Produktivitas <i>Relationship Manager</i>	43
2.3.6	Peran Mediasi <i>Employee engagement</i>	44
2.4	Kerangka Pemikiran.....	46
BAB III METODE PENELITIAN		48
3.1	Jenis Penelitian.....	48
3.2	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	49
3.3	Jenis dan Sumber Data	51
3.3.1	Jenis Data	51
3.3.2	Sumber Data	52
3.4	Subjek Penelitian.....	54
3.4.1	Informan Penelitian	54
3.4.2	Populasi Dan Sampel	55
3.5	Metode Pengumpulan Data.....	56
3.6	Teknik Analisis Data	59
3.6.1	Teknik Analisis Data Kuantitatif	59
3.6.2	Teknik Analisis Data Kualitatif.....	63
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		66
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	66
4.1.1	Sejarah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.....	66
4.1.2	Visi dan Misi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk	68

4.2	Deskripsi Objek Penelitian.....	70
4.2.1	4.2.1. Karakter Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	70
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	71
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Akhir	73
4.2.4	Karakteristik Responden berdasarkan Lama Bekerja	74
4.3	Hasil Penelitian.....	75
4.3.1	Hasil Uji Penelitian Kuantitatif	75
4.3.2	Hasil Uji Penelitian Kualitatif.....	103
4.4	Pembahasan	117
4.4.1	Hubungan kapabilitas digital, dukungan organisasi dan <i>Employee engagement</i> memiliki pengaruh terhadap produktivitas <i>Relationship Manager</i>	117
4.4.2	Strategi peningkatan produktivitas <i>Relationship Manager</i> di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Regional Office Pekanbaru melalui kapabilitas digital, dukungan organisasi, dan <i>Employee engagement</i>	121
BAB V PENUTUP		124
5.1	Kesimpulan	124
5.2	Saran.....	125
DAFTAR PUSTAKA.....		128
LAMPIRAN.....		132