

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SERTIFIKASI.....	ii
PENGESAHAN TESIS.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	12
1.5 Sistematika Penulisan	13
BAB II TELAAH TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS ...	15
2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia (<i>Grand Theory</i>)	15
2.2 Kinerja Pegawai (<i>Performance Employee</i>)	21
2.2.1 Pengertian Kinerja Pegawai.....	21
2.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai.....	22
2.2.3 Dimensi dan Indikator Kinerja Pegawai	25
2.3 Dukungan Sosial (<i>Social Support</i>)	27
2.3.1 Pengertian Dukungan Sosial (<i>Social Support</i>)	27
2.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Social Support	29
2.3.3 Dimensi dan Indikator Social Support.....	32

2.4	Job Burnout	35
2.4.1	Pengertian Job Burnout	35
2.4.2	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Job Burnout	36
2.4.3	Dimensi dan Indikator Job Burnout	39
2.5	Komunikasi Internal	42
2.5.1	Pengertian Komunikasi Internal	42
2.5.2	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi Internal	44
2.5.3	Dimensi dan Indikator Komunikasi Internal	45
2.6	Penelitian Terdahulu	46
2.7	Kerangka Pemikiran	53
2.8	Hipotesis Penelitian	59
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		61
3.1	Objek dan Subjek Penelitian	61
3.2	Jenis Penelitian	61
3.3	Operasionalisasi Variabel	62
3.4	Sumber dan Cara Pengumpulan Data	63
3.4.1	Sumber Data	63
3.4.2	Populasi Penelitian	64
3.4.3	Sampel Penelitian	65
3.5	Teknik Pengumpulan Data	65
3.6	Teknik Analisis dan Pengujian Hipotesis	67
3.6.1	Analisis Deskriptif	67
3.6.2	Uji Validitas dan Realibilitas Intrumen	68
3.6.3	Uji Asumsi Klasik	73
3.6.4	Uji Regresi Linear Berganda	78
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		85
4.1	Gambaran Umum BPJS Kesehatan Kota Semarang	85
4.1.1	Profil BPJS Kesehatan Kota Semarang	85

4.1.2	Visi dan Misi BPJS Kesehatan Kota Semarang.....	87
4.1.3	Tata Nilai Organisasi dan Prinsip BPJS Kesehatan.....	88
4.1.4	Tugas dan Fungsi BPJS Kesehatan.....	88
4.2	Hasil Penelitian.....	89
4.2.1	Deskripsi Karakteristik Responden	89
4.2.2	Analisis Deskripsi Variabel	93
4.2.3	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	103
4.2.4	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	107
4.3	Pembahasan	113
4.3.1	Pengaruh Social Support (X1) Terhadap Kinerja Pegawai (Y)	113
4.3.2	Pengaruh Job Burnout (X2) Terhadap Kinerja Pegawai (Y) .	116
4.3.3	Pengaruh Social Support (X1) dan Job Burnout (X2) Terhadap Kinerja Pegawai (Y)	119
4.3.4	Pengaruh <i>Social Support</i> (X1) Terhadap Komunikasi Internal (Z).....	122
4.3.5	Pengaruh Job Burnout (X2) Terhadap Komunikasi Internal (Z).....	125
4.3.6	Pengaruh Komunikasi Internal (Z) Terhadap Kinerja Pegawai (Y)	127
4.3.7	Pengaruh Social Support (X1) dan Job Burnout (X2) Terhadap Kinerja Pegawai (Y) Melalui Komunikasi Internal (Z) Sebagai Variabel Moderasi	130
BAB V PENUTUP		132
5.1	Kesimpulan	132
5.2	Saran.....	133
5.2.1	Bagi Perusahaan.....	133
5.2.2	Bagi Peneliti Selanjutnya.....	134
5.3	Implikasi.....	135

DAFTAR PUSTAKA	137
LAMPIRAN.....	141

