DAFTAR ISI

Halaman Judul ..... **i**

Surat Pernyataan Tesis ..... **ii**

Halaman Persetujuan Tesis ..... **iii**

Halaman Motto/Persembahan ..... **iv**

Abstract ..... **v**

Abstraksi ..... **vi**

Kata Pengantar ..... **vii**

Daftar Isi ..... **ix**

Daftar Tabel ..... **xiii**

Daftar Gambar ..... **xiv**

BAB I : PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Rumusan Masalah 12

1.3 Tujuan Penelitian 13

1.4 Manfaat Penelitian 14

BAB II : TELAAH PUSTAKA 15

2.1 Budaya Organisasi 15

2.1.1 Definisi Budaya 15

2.1.2 Definisi Budaya Organisasi 16

2.2 Tingkatan-tingkatan Budaya Organisasi 19

UNIVERSITAS DIPONEGORO SEMARANG FEB UNDIP

2.3 Fungsi Budaya Organisasi 22
2.4 Jenis-jenis Budaya 26
2.5 Tipe-tipe Budaya Organisasi 28
2.6 Peran Budaya Organisasi 32
2.7 Kualitas Pelayanan 36
2.8 Kinerja Organisasi 37
2.9 Penelitian Sebelumnya 38
2.10 Lima Jendela Budaya Organisasi 39
2.11 Kerangka Pemikiran Penelitian 47

BAB III : METODE PENELITIAN 53
3.1 Jenis Penelitian 53
3.2 Pendekatan Penelitian 54
3.3 Subjek Penelitian 56
3.4 Sumber Data 56
3.5 Metode Pengumpulan Data 58
3.6 Teknik Analisis Data 60
3.7 Pengujian Kredibilitas Data 63

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
4.1 Hasil Penelitian 66
4.1.1 Gambaran Umum PT. Kereta Api Indonesia (Persero) 66
4.1.2 Lokasi Penelitian 68

4.1.3 Profil Partisipan 71
4.2 Pembahasan 72
4.2.1 Peran Budaya Organisasi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) 72
4.2.1.1 Pemahaman Karyawan terhadap Integritas 74
4.2.1.2 Pemahaman Karyawan terhadap Profesional 78
4.2.1.3 Pemahaman Karyawan terhadap Keselamatan 82
4.2.1.4 Pemahaman Karyawan terhadap Inovasi 87
4.2.1.5 Pemahaman Karyawan terhadap Pelayanan Prima 90
4.3 Implementasi Budaya Organisasi 94
4.3.1 Implementasi Integritas 94
4.3.2 Implementasi Profesional 98
4.3.3 Implementasi Keselamatan 102
4.3.4 Implementasi Inovasi 106
4.3.4 Implementasi Pelayanan Prima 110

BAB V : PENUTUP

5.1 Kesimpulan 116
5.1.1 Pemahaman Karyawan Terhadap Budaya Organisasi 116
5.1.1.1 Pemahaman Karyawan Terhadap Integritas 116
5.1.1.2 Pemahaman Karyawan Terhadap Profesional 117
5.1.1.3 Pemahaman Karyawan Terhadap Keselamatan 118
5.1.1.4 Pemahaman Karyawan Terhadap Inovasi 118
5.1.1.5 Pemahaman Karyawan Terhadap Pelayanan Prima 119

5.1.2 Implementasi Budaya Organisasi 120

5.2 Saran 123

5.3 Keterbatasan Penelitian 125

5.4 Rekomendasi Bagi Penelitian Yang Akan datang 126

Daftar Referensi

Lampiran

UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
FEB UNDIP