

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN

ABSTRAK

RIWAYAT HIDUP

MOTTO

KATA PENGANTAR.....i

DAFTAR ISI.....iv

DAFTAR TABEL .....vii

DAFTAR GAMBAR.....x

**BAB I PENDAHULUAN.....1**

A. Latar Belakang Penelitian .....1

B. Identifikasi Masalah .....6

C. Rumusan Masalah .....7

D. Tujuan Penelitian .....8

E. Manfaat Penelitian .....8

F. Kerangka Pemikiran.....9

G. Hipotesis.....16

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....17**

A. Manajemen.....17

B. Manajemen Sumber Daya Manusia .....21

C. *Organizational Trust*.....30

D. *Organizational Commitment*.....38

E. *Organizational Justice* .....47

F. <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> .....	56
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>65</b>
A. Metodologi Penelitian .....	65
B. Populasi dan Sampel .....	65
C. Jenis dan Sumber Data .....	66
D. Variabel Penelitian dan Operasional Variabel .....	68
E. Teknik Pengumpulan Data .....	74
F. Teknik Analisis Data .....	74
G. Pengujian Instrumen Penelitian.....	75
1. Uji Validitas .....	75
2. Uji Realibilitas .....	76
H. Pengujian Hipotesis.....	77
1. Uji Korelasi .....	78
2. Analisis Regresi Linier Berganda .....	79
3. Uji Parsial (Uji T).....	80
4. Uji Simultan (Uji F) .....	83
5. Analisis Koefisien Determinasi .....	85
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>88</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	88
1. Bank Mandiri Bogor .....	88
B. Hasil Penyebaran Kuisisioner.....	93
1. Karakteristik Berdasarkan Umur.....	93
2. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....	95

C. Pengolahan Data Penelitian.....	96
D. Hasil Uji Validitas dan Realibilitas.....	110
3. Hasil Uji Validitas.....	110
4. Hasil Uji Realibilitas .....	113
E. Hasil Uji Hipotesis .....	115
6. Uji Korelasi .....	115
7. Analisis Regresi Linier Berganda .....	117
8. Uji Parsial (Uji T).....	118
9. Uji Simultan (Uji F) .....	121
10. Analisis Koefisien Determinasi .....	123
F. Pembahasan Hasil Penelitian .....	127
<b>BAB V KESIMPULAN .....</b>	<b>127</b>
A. Kesimpulan .....	127
B. Saran.....	128
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>130</b>