

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Kegunaan Penelitian	8
1.4.1 Kegunaan Praktis	8
1.4.2 Kegunaan teoritis	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	10
2.1 Kajian Pustaka	10
2.1.1 Pemasaran Internal (Internal Marketing).....	10
2.1.2 Jasa/Service	11
2.1.3 OCB (Organization Citizenship Behavior).....	12
2.1.4 Motivasi Kerja	22
2.1.5 Pengembangan Karir	22
2.1.5.1 Indikator Pengembangan Karir.....	23
2.1.5.2 Tahapan Pengembangan Karir.....	25
2.1.5.3 Tujuan Pengembangan Karir	25
2.1.7 Kepuasan Kerja.....	26
2.1.7.1 Teori-teori Kepuasan Kerja	30
2.1.8 Kinerja Kerja	33
2.1.9 Penelitian Terdahulu.....	37

2.2 Kerangka Pemikiran Teoritis	42
2.3 Hipotesis	43
BAB III METODE PENELITIAN.....	44
3.1 Desain Penelitian	44
3.1.1 Jenis Penelitian.....	44
3.1.2 Unit Analisis.....	45
3.2 Operasionalisasi Variabel	46
3.3 Teknik Pengumpulan Data	49
3.4 Populasi dan Sampel.....	53
3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	55
3.5.1 Uji Validitas	55
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	56
3.6 Metode Analisis	58
3.7 Rancangan Uji Hipotesis	58
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	59
4.1 Profil Perusahaan	60
4.1.1 Sejarah bank bjb	60
4.1.2 Budaya Perusahaan	68
4.1.3 Etika Perusahaan bank bjb	69
4.2 Hasil Penelitian.....	73
4.2.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	73
4.2.2 Gambaran Umum Responden	76
4.2.3 Tanggapan Responden atas Dimensi Pengembangan Karir.....	78
4.2.4 Tanggapan Responden atas Dimensi Kepuasan Kerja	82
4.2.5 Kinerja Kerja Pegawai Customer Service Bank bjb	83
4.3 Analisis Pengaruh Pengembangan Karir terhadap Kinerja Pegawai yang dimediasi oleh Kepuasan Kerja	85
4.3.1 Pengujian Hipotesis.....	85
4.4 Implikasi Manajerial.....	91

BAB V PENUTUP	92
5.1 Kesimpulan.....	92
5.2 Saran	93
 DAFTAR PUSTAKA	 94

