

## 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
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Permasalahan .....	6
1.3. Tujuan Penelitian .....	7
1.4. Manfaat Penelitian .....	7
1.4.1. Manfaat Teoritis .....	7
1.4.2. Manfaat Praktis:.....	8
1.5. Sistematika Penulisan.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
2.1. Landasan Teori.....	11
2.1.1. <i>Grand Theory: Resources Based View Theory</i> .....	11
2.1.2. <i>Middle Theory: Teori Dua Faktor Herzberg</i> .....	12
2.1.3. Kinerja <i>Relationship Manager</i> Mikro .....	14
2.1.4. <i>Workplace Spirituality</i> .....	16
2.1.5. <i>Transformational Leadership</i> .....	19
2.1.6. <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	22
2.2. Penelitian Terdahulu.....	25

2.3.	<b>Pengembangan Hipotesis .....</b>	<b>27</b>
2.3.1.	<b>Pengaruh <i>Workplace Spirituality</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....</b>	<b>27</b>
2.3.2.	<b>Pengaruh <i>Transformational Leadership</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....</b>	<b>29</b>
2.3.3.	<b>Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior</i> terhadap Kinerja RM Mikro.....</b>	<b>30</b>
2.3.4.	<b>Pengaruh <i>Workplace Spirituality</i> terhadap Kinerja RM Mikro</b>	<b>32</b>
2.3.5.	<b>Pengaruh <i>Transformational Leadership</i> terhadap Kinerja RM Mikro .....</b>	<b>34</b>
2.4.	<b>Kerangka Pemikiran Teoritis.....</b>	<b>36</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>38</b>
3.1.	<b>Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel .....</b>	<b>38</b>
3.1.1.	<b>Variabel Penelitian.....</b>	<b>38</b>
3.1.2.	<b>Definisi Operasional Variabel.....</b>	<b>40</b>
3.2.	<b>Objek Penelitian, Populasi dan Sampel.....</b>	<b>42</b>
3.2.1.	<b>Objek penelitian .....</b>	<b>42</b>
3.2.2.	<b>Populasi.....</b>	<b>42</b>
3.2.3.	<b>Sampel.....</b>	<b>42</b>
3.3.	<b>Jenis dan Sumber Data.....</b>	<b>44</b>
3.4.	<b>Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>45</b>
3.5.	<b>Teknik Analisis Data .....</b>	<b>45</b>
3.6.	<b>Statistik Deskriptif.....</b>	<b>51</b>
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>52</b>
4.1.	<b>Gambaran Umum Obyek Penelitian .....</b>	<b>52</b>
4.1.1.	<b>Profil Perusahaan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk ..</b>	<b>53</b>
4.1.2.	<b>Visi BRI.....</b>	<b>53</b>
4.1.3.	<b>Misi BRI.....</b>	<b>54</b>
4.1.4.	<b>Tujuan BRI.....</b>	<b>56</b>

4.1.5.	Struktur Organisasi BRI.....	56
4.2.	Profil Responden.....	58
4.2.1.	Persebaran Responden Menurut Jenis Kelamin .....	58
4.2.2.	Persebaran Responden Menurut Usia .....	59
4.2.3.	Persebaran Responden Menurut Pendidikan .....	60
4.2.4.	Persebaran Responden Menurut Lama Bekerja .....	61
4.2.5.	Persebaran Responden Menurut Kantor Cabang BRI.....	61
4.3.	Analisis Deskriptif .....	62
4.4.	Hasil Uji Validitas.....	66
4.5.	Hasil Uji Reliabilitas.....	67
4.6.	Hasil Model Struktural Pada Penelitian (SEM AMOS).....	68
4.7.	Pembahasan .....	72
4.7.1.	Pengaruh <i>Workplace Spirituality</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	72
4.7.2.	Pengaruh <i>Transformational Leadership</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	73
4.7.3.	Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior</i> terhadap Kinerja RM Mikro.....	74
4.7.4.	Pengaruh <i>Workplace Spirituality</i> terhadap Kinerja RM Mikro	76
4.7.5.	Pengaruh <i>Transformational Leadership</i> terhadap Kinerja RM Mikro.....	77
BAB V PENUTUP .....		79
5.1.	Kesimpulan.....	79
5.2.	Implikasi.....	80
5.3.	Keterbatasan Penelitian.....	84
5.4.	Agenda Penelitian Mendatang .....	85
DAFTAR PUSTAKA .....		86
LAMPIRAN.....		90