

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
1.3.1 Tujuan Penelitian	8
1.3.2 Manfaat Penelitian	8
1.4 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II.....	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Pengertian Keterlibatan Karyawan	10
2.2 Hubungan Keterlibatan Karyawan dengan Kepuasan dan Motivasi Karyawan.....	12
2.3 Tipe Karyawan Menurut Gallup.....	14
2.3.1 Karyawan yang Terlibat.....	14
2.3.2 Karyawan yang Tidak Terlibat.....	15
2.3.3 Karyawan yang Tidak Terlibat secara Aktif	15
2.4 Dimensi Keterlibatan Karyawan	15
2.5 Hirarki Kebutuhan dan Keterlibatan Karyawan Maslow	19
2.5.1 Pengertian Hirarki Kebutuhan Maslow	19

2.5.2	Hirarki Kebutuhan Maslow Sehubungan dengan Keterlibatan Karyawan	20
2.6	Model Keterlibatan Karyawan Kahn	22
2.7	Pentingnya Keterlibatan Karyawan	23
2.7.1	Keuntungan dari Karyawan yang Terlibat	23
2.7.2	Kerugian dari Karyawan yang Terlibat	25
2.8	Peran Manajemen dalam Keterlibatan Karyawan	26
2.8.1	Manajemen Tingkat Atas dan Tingkat Menengah	27
2.8.2	Manajemen Tingkat Pertama	27
2.8.3	Teori X dan Teori Y	27
2.8.4	Dampak Manajer yang Baik terhadap Keterlibatan Karyawan.....	28
2.8.5	Dampak Buruk Manajer terhadap Keterlibatan Karyawan.....	28
2.8.6	Cara bagi Manajer untuk Meningkatkan Keterlibatan Karyawan ...	29
2.9	Penelitian Terdahulu	33
2.10	Kerangka Pemikiran	49
BAB III.....		50
3.1	Desain dan Jenis Penelitian	50
3.2	Tahap Analisis Data Kuantitatif	53
3.2.1	Populasi	53
3.2.2	Sampel.....	53
3.2.3	Jenis Data	53
3.2.4	Variabel dan Indikator	54
3.2.5	Metode Pengumpulan Data	54
3.2.6	Proses Pengumpulan Data.....	55
3.2.7	Metode Analisis.....	55
3.2.8	Proses <i>Back Translation</i>	56
3.3	Tahap Analisis Data Kualitatif	56
3.3.1	Populasi dan Sampel.....	56
3.3.2	Jenis Data	57
3.3.3	Metode Pengumpulan Data	58
3.3.4	Proses Pengumpulan Data.....	58
3.3.5	Metode Analisis.....	58

BAB IV	62
4.1 Deskripsi Responden	62
4.2 Deskripsi Hasil Keseluruhan Kategori.....	64
4.2.1 Tempat Kerja dan Sumber Daya	66
4.2.2 Peluang untuk Berkembang	67
4.2.3 Kompensasi	69
4.2.4 Komunikasi	70
4.2.5 Ekspresi Pribadi.....	71
4.2.6 Feedback	73
4.2.7 Kerjasama Tim	74
4.2.8 Menghargai Manajer.....	75
4.2.9 Menghargai Karyawan.....	76
4.2.10 Kualitas dan Fokus Pelanggan	77
4.2.11 Peran stres dan Kecepatan Kerja	78
4.2.12 Keadilan	79
4.2.13 Lainnya	80
4.2.14 Job Searching	81
4.2.15 Hasil Penelitian Kuantitatif	82
4.3 Deskripsi Hasil Wawancara	90
4.3.1 Deskripsi Informan	90
4.4 Gambaran <i>Employee Engagement</i> di D’Best Hotel Bandung.....	91
4.4.1 Tempat Kerja dan Sumber Daya	91
4.4.2 Peluang untuk Bertumbuh.....	96
4.4.3 Kompensasi	100
4.4.4 Komunikasi	103
4.4.5 Ekspresi Pribadi.....	105
4.4.6 Feedback	107
4.4.7 Kerjasama.....	108
4.4.8 Menghargai Manajer.....	110
4.4.9 Menghargai Karyawan.....	114
4.4.10 Kualitas & Fokus Pelanggan	115
4.4.11 Peran Stres dan Kecepatan Kerja	116

4.4.12	Keadilan	117
4.4.13	Lainnya	119
4.5	Diskusi	121
4.5.1	Ringkasan Hasil Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif.....	122
4.5.2	Faktor-Faktor yang Membuat Karyawan Engaged	131
4.5.3	Faktor-Faktor Karyawan <i>Disengaged</i>	136
4.5.4	Cara Meningkatkan <i>Employee Engagement</i>	137
BAB V	141
5.1	Kesimpulan.....	141
5.2	Keterbatasan Penelitian.....	143
5.3	Implikasi.....	143
5.3.1	Implikasi Manajerial.....	143
5.4	Agenda Penelitian Selanjutnya.....	145
DAFTAR PUSTAKA	147