

DAFTAR ISI

| | |
|-------------------------------------------------|-------------|
| Halaman Judul | i |
| Surat Pernyataan Tesis..... | ii |
| Halaman Persetujuan Tesis..... | iii |
| Halaman Motto/Persembahan | iv |
| <i>Abstract</i> | 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 |

| | |
|-------------------------------------------------------------|-----------|
| 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