

## DAFTAR ISI

<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.1.1 Profil PT Bank Mandiri (Persero) Tbk .....	1
1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	2
1.1.3 PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Bandung Asia Afrika.....	2
1.1.4 UnitMicro Banking dan Business Banking .....	4
1.1.5 StrukturOrganisasi PT Bank Mandiri (Persero), Tbk Area Bandung Asia Afrikadan Unit <i>Micro Banking</i> dan <i>Business Banking</i> .....	4
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	6
1.3 Perumusan Masalah .....	14
1.4 Tujuan Penelitian .....	15
1.5 Kegunaan Penelitian.....	16
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir .....	16
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN</b> .....	18
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian.....	18
2.1.1 Manajemen SDM Perbankan.....	18
2.1.2 Kegiatan Perbankan.....	18
2.1.3 Pengertian <i>Employee Engagement</i> .....	20
2.1.4 Karakteristik <i>Employee Engagment</i> .....	22
2.1.5 Tipe-tipe <i>Employee Engagement</i> .....	23
2.1.6 Perasaan yang Timbul dari <i>Employee Engagement</i> .....	23
2.1.7 Faktor-faktor Pembentuk <i>Employee Engagement</i> .....	25
2.1.8 Faktor-faktor yang mempengaruhi <i>Employee Engagement</i> .....	27
2.1.9 Manfaat-manfaat dari <i>Employee Engagement</i> .....	30
2.1.10 Pengertian Lingkungan Kerja .....	34
2.1.11 Lingkungan Kerja Non Fisik .....	36
2.1.12Usaha Menciptakan Lingkungan Kerja Non Fisik.....	37
2.1.13 Indikator Lingkungan Kerja Non Fisik .....	39

2.1.14 Jenis Lingkungan Kerja Non Fisik.....	40
2.2 Penelitian Terdahulu .....	42
2.3 Kerangka Pemikiran.....	46
2.4 Hipotesis Penelitian.....	47
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>49</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	49
3.2 Variabel Operasional.....	49
3.2.1 Operasionalisasi Variabel .....	49
3.2.2 Skala Pengukuran.....	52
3.3 Tahapan Penelitian .....	52
3.4 Populasi dan Sampel .....	54
3.5 Metode Pengumpulan Data .....	57
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	58
3.7 Teknik Analisis Data.....	64
3.7.1 Analisa Deskriptif .....	65
3.7.2 <i>Method of Succesive Interval</i> .....	67
3.7.3 Analisis Jalur .....	68
3.8 Metode Trimming .....	71
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>73</b>
4.1 Karakteristik Responden .....	73
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	73
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	74
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Kerja .....	75
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	75
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Jabatan .....	76
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan dengan Analisis Deskriptif .....	77
4.2.1 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel Perasaan Aman Pegawai...77	
4.2.2 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Pegawai .....	79
4.2.3 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pegawai .....	81
4.2.4 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel <i>Employee Engagement</i> ....	82

4.3 Analisis Jalur .....	84
4.3.1 Uji Normalitas.....	85
4.3.2 Uji Multikolinearitas .....	86
4.3.3 Korelasi Antar Variabel Independen.....	87
4.3.4 Pengujian Hipotesis Secara Simultan.....	88
4.3.5 Pengujian Hipotesis Secara Parsial .....	89
4.3.6 Hasil Uji Ulang Analisis Jalur .....	91
4.3.7 Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian .....	95
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	97
4.4.1 Kondisi Lingkungan Kerja Non Fisik PT.Bank Mandiri (Persero) Tbk unit <i>micro banking</i> dan <i>business banking</i> Area Bandung Asia Afrika.....	98
4.4.2 Kondisi <i>Employee Engagement</i> PT.Bank Mandiri (Persero) Tbk. unit <i>micro banking</i> dan <i>business banking</i> Area Bandung Asia Afrika.....	101
4.4.3 Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik terhadap <i>employee engagement</i> PT.Bank Mandiri (Persero) Tbk unit <i>micro banking</i> dan <i>business banking</i> Area Bandung Afrika.....	101
 <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	103
5.1 Kesimpulan.....	103
5.2 Saran.....	105
5.2.1 Saran bagi PT. Bank Mandiri Unit Micro Banking dan Business Banking Area Bandung Asia Afrika.....	105
5.2.1 Saran bagi Studi Lanjutan.....	107
 <b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	108

## LAMPIRAN