

## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah .....	10
C. Tujuan Dan Kontribusi Penelitian.....	11
D. Kontribusi Penelitian.....	11
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA KONSEPTUAL DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b> .....	<b>13</b>
A. Manajemen Sumber Daya Manusia .....	13
B. <i>Servant Leadership</i> .....	19
C. <i>Knowledge Sharing</i> .....	23
D. <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	26
E. Kompetensi Komunikasi .....	29
F. Kinerja Karyawan.....	31
G. Penelitian Terdahulu.....	37
H. Rerangka Konseptual dan Pengembangan Hipotesis .....	43
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>46</b>
A. Waktu Dan Tempat Penelitian.....	46
B. Desain Penelitian .....	46
C. Definisi Dan Operasional Variabel .....	47
D. Skala Pengukuran .....	55
E. Populasi Dan Sampel Penelitian.....	56
F. Teknik Pengumpulan Data .....	58
G. Metode Analisis Data .....	59
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>63</b>
A. Gambaran Umum Perusahaan .....	63
B. Analisis Deskriptif.....	63
1. Karakteristik Responden.....	63
a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	64
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	64

c.	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja .....	65
d.	Karakteristik Responden Berdasarkan Status .....	66
2.	Deskriptif Jawaban Responden.....	67
a.	Variabel <i>Servant Leadership</i> .....	67
b.	Variabel <i>Knowledge Sharing</i> .....	68
c.	Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	69
d.	Variabel Kompetensi Komunikasi.....	70
e.	Variabel Kinerja Karyawan .....	71
C.	Metode Analisis Data .....	72
1.	Evaluasi <i>Measurement (Outer Model)</i> .....	72
a.	<i>Convergent Validity</i> .....	72
b.	<i>Discriminant Validity</i> .....	76
c.	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	79
d.	<i>Composite Reliability</i> Dan <i>Cronbach's Alpha</i> .....	79
2.	Pengujian Model Struktural/Uji Hipotesis.....	80
a.	Nilai <i>R Square Adjusted</i> .....	81
b.	<i>Goodness Of Fit Model</i> .....	81
c.	Hasil Pengujian Hipotesis.....	82
D.	Pembahasan .....	84
1.	Pengaruh <i>Servant Leadership</i> Terhadap Kinerja Karyawan.....	84
2.	Pengaruh <i>Knowledge Sharing</i> Terhadap Kinerja Karyawan ....	84
3.	Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Terhadap Kinerja Karyawan .....	85
4.	Pengaruh Kompetensi Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan.....	85
<b>BAB V</b>	<b>SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>86</b>
A.	Kesimpulan.....	86
B.	Saran .....	87
1.	Bagi Perusahaan .....	87
2.	Bagi Peneliti Selanjutnya .....	88
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>90</b>
	<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>93</b>