

ABSTRAK

Penelitian ini mencoba untuk menggambarkan komponen *employee engagement* dan kinerja dari para *Customer Service Relationship* (CSR) di PT The AutoBridal Prioritas 5 Bandung. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data triangulasi dimana teknik ini menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada yaitu teknik observasi, wawancara mendalam, dan analisis dokumen. Jumlah responden yang ada di dalam penelitian ini adalah tiga responden yang terdiri tiga orang CSR. Hasil penelitian menunjukkan ternyata para CSR yang bekerja memiliki beberapa masalah terkait komponen *employee engagement* dan kinerja di PT The AutoBridal Prioritas 5 Bandung.

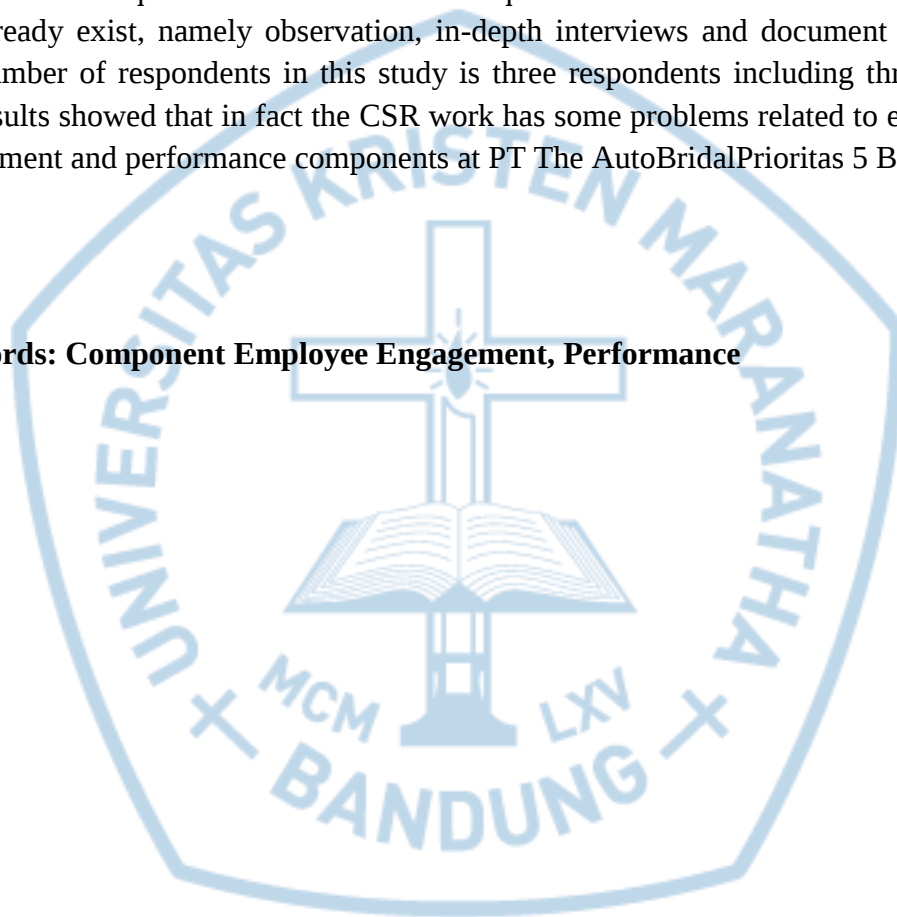
Kata kunci: Komponen *Employee Engagement*, Kinerja



ABSTRACT

This research attempts to describe components of employee engagement and performance of the Customer Service Relationship (CSR) PT The AutoBridal Prioritas 5 Bandung. This research uses data collection triangulation techniques where this technique combines various techniques of data collection and data sources that already exist, namely observation, in-depth interviews and document analysis. The number of respondents in this study is three respondents including three CSR. The results showed that in fact the CSR work has some problems related to employee engagement and performance components at PT The AutoBridalPrioritas 5 Bandung.

Keywords: Component Employee Engagement, Performance



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	4

2.1	<i>Employee Engagement</i>	4
2.1.1	Pengertian <i>Employee Engagement</i>	4
2.1.2	Komponen <i>Engagement</i>	5
2.1.3	Tingkatan <i>Engagement</i> Karyawan	6
2.1.4	<i>Employee Engagement</i> bagi Kinerja Organisasi	7
2.2	Kinerja	8
2.2.1	Pengertian Kinerja	8
2.2.2	Mengukur Kinerja Karyawan	9
2.2.3	Faktor yang Mempeingaruhi Kinerja	11
BAB III METODDE DAN OBJEK PENELITIAN		13
3.1	Objek Penelitian	13
3.2	Metode Penelitian	14
3.3	Teknik Pengambilan Sampel	15
3.4	Jenis Penelitian Kualitatif	16
3.5	Teknik Pengumpulan Data	17
3.6	Teknik Analisis Data	19
BAB IV TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		23
4.1	Analisis Data	23
4.1.1	Tahap Deskripsi	23
1.	Sejarah PT The AutoBridal Prioritas 5	23

2.	Tahap Deskripsi Situasi Sosial pada PT The AutoBridal	
	Prioritas 5	23
4.1.2	Tahap Reduksi	25
4.1.3	Tahap Seleksi	26
4.2	Komponen <i>Engagement</i>	26
4.2.1	Komitmen	26
4.2.2	Perilaku Kewargaan Organisasi	30
4.2.3	Motivasi	33
4.3	Perbandingan Komponen <i>Engagement</i>	36
4.3.1	Komitmen	36
4.3.1.1	Komitmen Menjalin Hubungan Pelanggan	36
4.3.1.2	Komitmen Membangun Komunitas Teman Satu Tim.....	37
4.3.1.1	Perilaku Kewargaan Organisasi	38
4.3.2.1	Menunjukkan Loyalitas kepada Organisasi (Seragam)	38
4.3.2.2	Memiliki Pertimbangan kepada Karyawan Lain	39
4.3.3	Motivasi.....	40
4.3.3.1	Datang Kerja Tepat Waktu	40
4.3.3.2	Pencapaian Target	41
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		43

5.1	Kesimpulan.....	43
5.1.1	<i>Employee Engagement</i> para <i>Customer Service Relationship</i>	43
5.1.2	Perbandingan <i>Employee Engagement</i> para <i>Customer Service Relationship</i>	46
5.2	Saran	47
DAFTAR PUSTAKA		49
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS		51
LAMPIRAN		L-1

