

The influence of organizational investment in social capital on organizational citizenship behavior with commitment to the firm, commitment to service quality and job performance as mediating variable: case study Bank X = Pengaruh investasi sumber daya sosial terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi dengan kinerja, komitmen terhadap kualitas pelayanan dan perusahaan sebagai variabel mediasi: studi kasus Bank X

Ade Vidya Nareswari, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20430749&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Fokus dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh investasi sumber daya sosial terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi dengan kinerja, komitmen terhadap kualitas pelayanan dan perusahaan sebagai variabel mediasi. Studi Kasus: Bank X. Tiap-tiap hipotesis akan diuji menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) dengan program LISREL versi 8.51. Pada penelitian ini, ditemukan bahwa investasi sumber daya sosial memiliki pengaruh positif terhadap komitmen karyawan terhadap perusahaan dan komitmen terhadap kualitas pelayanan perusahaan. Dalam penelitian ini, ditemukan juga bahwa investasi sumber daya sosial tidak memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan dan perilaku kewarganegaraan organisasi. Namun, komitmen karyawan terhadap perusahaan memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Disisi lain, komitmen terhadap kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi.

<hr>

ABSTRACT

The focus of this study is to examine the influence of organizational investment in social capital to employee's commitment to the firm, commitment to service quality, job performance and organizational citizenship behavior in Bank X. The hypotheses are tested using Structural Equation Modeling (SEM) using LISREL version 8.51. This research found that organizational investment in social capital has positive influence on employee's commitment to the firm and commitment to service quality. This research found that even though organizational investment in social capital has no influence to job performance and organizational citizenship behavior, however, commitment to the firm does have influence to organizational citizenship behavior and commitment to service quality has influence to job performance.