

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1. Sejarah Singkat	2
1.1.2. Produk dan Layanan	5
1.1.3. Visi dan Misi	5
1.2. Latar Belakang Penelitian	6
1.3. Perumusan	23
1.4. Pertanyaan Penelitian	23
1.5. Tujuan Penelitian	24
1.6. Sistematika Penulisan	25
BAB II KAJIAN PUSTAKA	26
2.1. Kajian Pustaka	26
2.1.1. Manajemen Sumber Daya Manusia	24
2.1.1.1. Definisi Manajemen Sumber Daya Manusia	25
2.1.1.2. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	27
2.1.2. Monitoring	28
2.1.2.1. Pengertian Monitoring	28
2.1.2.2. Manfaat Monitoring	28
2.1.2.3. Karakteristik Monitoring	29
2.1.2.4. Indikator Sistem Monitoring	30

2.1.3. Proses Kerja	30
2.1.3.1 Pengertian Proses	30
2.1.3.2 Pengertian Kerja	30
2.1.4. Kompetensi	31
2.1.4.1. Pengertian Kompetensi	31
2.1.4.2. Pengertian Sales	32
2.1.5. <i>Key Performance Indicator</i> (KPI)	33
2.1.5.1. Pengertian Key Performance Indicator (KPI)	33
2.1.5.2. Persyaratan Key Performance Indicator (KPI)	34
2.1.5.3. Kebijakan Key Performance Indicator (KPI)	34
2.2. Penelitian Terdahulu	37
2.3. Kerangka Berpikir	47
2.4. Hipotesis Penelitian	47
 BAB III METODE PENELITIAN	 49
3.1. Jenis penelitian	50
3.2. Variabel operasional	50
3.3. Skala Pengukuran	55
3.4. Tahapan Penelitian	56
3.5. Sampel dan Populasi	58
3.5.1. Populasi	58
3.5.2. Sampel	58
3.6. Pengumpulan Data dan Sumber Data	59
3.7. Uji Validitas dan Reliabilitas	60
3.7.1. Pengujian Validitas	60
3.7.2. Pengujian Reliabilitas	60
3.8. Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	62
3.9. Struktural Equation Modeling (SEM)	63
3.10 Partial Least Struktural (PLS)	64
 BAB IV METODE PEMBAHASAN	 66
4.1 Karakteristik Responden	66
4.1.1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	66
4.1.2. Karakteristik responden berdasarkan usia	67

4.1.3. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan	68
4.2 Hasil Penelitian	69
4.2.1. Analisis deskriptif hasil tanggapan responden	69
4.2.1.1. Analisis deskriptif hasil monitoring proses kerja	70
4.2.1.2 Analisis deskriptif kompetensi	76
4.2.1.3 Analisis deskriptif <i>key performance indicator</i>	80
4.2.2. Analisis verifikatif	83
4.2.2.1 Evaluasi dari model pengukuran (Outer Model)	85
4.2.2.2 Evaluasi Outer loading	94
4.2.2.3 Evaluasi model Struktural (inner Model)	90
4.2.2.4 Pengujian hipotesis	96
4.3. Hasil Hipotesis	97
4.4. Pembahasan Hasil Hipotesis	99
4.4.1. Monitoring proses kerja <i>Cluster ales Officer (CSO)</i>	99
4.4.2. Kompetensi <i>Cluster Sales Officer (CSO)</i>	100
4.4.3. <i>Key Performance Indicator (KPI)</i>	101
4.4.4. Hubungan Monitoring Proses Kerja terhadap pencapaian Key Performance Indicator (KPI)	102
4.4.5. Hubungan Kompetensi terhadap pencapaian <i>Key Performance Indicator (KPI)</i>	103
4.4.6. Hubungan Monitoring Proses Kerja dan Kompetensi terhadap pencapaian <i>Key Performance Indicator (KPI)</i>	104
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	105
5.1. Kesimpulan	105
5.2. Saran	106
5.2.1. Saran Praktis	106
5.2.2. Saran Akademik	106
DAFTAR PUSTAKA	108