

**DISERTASI**

**PENGARUH *LEADER-MEMBER EXCHANGE*, *QUALITY WORK LIFE*,  
DAN *RESILIENCE* TERHADAP KINERJA KARYAWAN MELALUI  
*ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* DAN *EMPLOYEE  
WELL-BEING* DI PERUSAHAAN *REAL ESTATE* DAERAH  
ISTIMEWA YOGYAKARTA**

*THE INFLUENCE OF LEADER-MEMBER EXCHANGE, QUALITY WORK LIFE, AND  
RESILIENCE ON EMPLOYEE PERFORMANCE THROUGH ORGANIZATIONAL  
CITIZENSHIP BEHAVIOR AND EMPLOYEE WELL-BEING IN THE  
ORGANIZATION OF ASSOCIATION OF REAL ESTATE  
COMPANIES INDONESIAN IN YOGYAKARTA*



Oleh:

**YANTO WIBOWO**  
**1272100026**

**PROGRAM STUDI DOKTOR ILMU EKONOMI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
2024**

**PENGARUH *LEADER-MEMBER EXCHANGE*, *QUALITY WORK LIFE*,  
DAN *RESILIENCE* TERHADAP KINERJA KARYAWAN MELALUI  
*ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* DAN *EMPLOYEE*  
*WELL-BEING* DI PERUSAHAAN *REAL ESTATE* DAERAH  
ISTIMEWA YOGYAKARTA**

*THE INFLUENCE OF LEADER-MEMBER EXCHANGE, QUALITY WORK LIFE, AND  
RESILIENCE ON EMPLOYEE PERFORMANCE THROUGH ORGANIZATIONAL  
CITIZENSHIP BEHAVIOR AND EMPLOYEE WELL-BEING IN THE  
ORGANIZATION OF ASSOCIATION OF REAL ESTATE  
COMPANIES INDONESIAN IN YOGYAKARTA*



Oleh:

**YANTO WIBOWO**  
**1272100026**

**PROGRAM STUDI DOKTOR ILMU EKONOMI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
2024**

**PENGARUH LEADER-MEMBER EXCHANGE, QUALITY WORK LIFE,  
DAN RESILIENCE TERHADAP KINERJA KARYAWAN MELALUI  
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR DAN EMPLOYEE  
WELL-BEING DI PERUSAHAAN REAL ESTATE DAERAH  
ISTIMEWA YOGYAKARTA**

*THE INFLUENCE OF LEADER-MEMBER EXCHANGE, QUALITY WORK LIFE, AND  
RESILIENCE ON EMPLOYEE PERFORMANCE THROUGH ORGANIZATIONAL  
CITIZENSHIP BEHAVIOR AND EMPLOYEE WELL-BEING IN THE  
ORGANIZATION OF ASSOCIATION OF REAL ESTATE  
COMPANIES INDONESIAN IN YOGYAKARTA*

**DISERTASI**

**Untuk Memperoleh Gelar Doktor  
Dalam Program Studi Ilmu Ekonomi  
Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

Oleh:

**YANTO WIBOWO**

**1272100026**

**PROGRAM STUDI DOKTOR ILMU EKONOMI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
2024**

**DISERTASI**

**PENGARUH LEADER-MEMBER EXCHANGE, QUALITY WORK LIFE,  
DAN RESILIENCE TERHADAP KINERJA KARYAWAN MELALUI  
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR DAN EMPLOYEE  
WELL-BEING DI PERUSAHAAN REAL ESTATE  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

Oleh:

**YANTO WIBOWO**

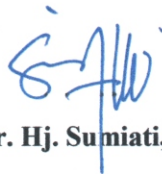
**NIM.1272100026**

Promotor:



**Prof. Dr. Siti Mujanah, MBA., Ph.D.**

Co Promotor:



**Dr. Hj. Sumiati, MM.**

Mengetahui:

Ketua Program Studi Doktor Ilmu Ekonomi

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya



**Prof. Dr. Hj. Tri Ratnawati, MS., Ak., CA., CPA.**

**PENGARUH LEADER-MEMBER EXCHANGE, QUALITY WORK LIFE,  
DAN RESILIENCE TERHADAP KINERJA KARYAWAN MELALUI  
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR DAN EMPLOYEE  
WELL-BEING DI PERUSAHAAN REAL ESTATE  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

Oleh:  
**YANTO WIBOWO**  
**NIM.1272100026**

Disertasi Telah Diuji dan Dinilai  
Oleh Panitia Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Pada Tanggal 8 Juli 2024

Ketua : Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPA.  
Sekretaris : Prof. Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA.  
Promotor : Prof. Dr. Siti Mujanah, MBA., Ph.D.  
Co Promotor : Dr. Hj. Sumiati, MM.  
Anggota : Prof. Dr. Hj. Tri Ratnawati, Ak., MS., CA., CPA.  
Prof. Dr. Dra. Tri Andjarwati, MM.  
Dr. Arasy Alimudin, SE, MM.  
Dr. Sajiyo, M.Kes.  
Dr. I Dewa Ketut Raka Ardiana, MM.  
Dr. Endah Budiarti, M.Si.

*[Handwritten signatures of the panel members]*

Mengetahui:  
Ketua Program Studi Doktor Ilmu Ekonomi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya



**Prof. Dr. Hj. Tri Ratnawati, MS., Ak., CA., CPA.**



## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

N a m a : Yanto Wibowo  
N I M : 1272100026  
Program Studi : Doktor Ilmu Ekonomi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Menyampaikan bahwa **Disertasi** yang saya buat dengan judul:

**PENGARUH LEADER-MEMBER EXCHANGE, QUALITY WORK LIFE, DAN  
RESILIENCE TERHADAP KINERJA KARYAWAN MELALUI  
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR DAN EMPLOYEE WELL-BEING  
DI PERUSAHAAN REAL ESTATE DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

Adalah hasil karya sendiri dan bukan **Duplikasi** dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, di dalam naskah Disertasi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip di dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah disertasi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia DISERTASI ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh (DOKTOR) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Surabaya, 11 Juli 2024



Yanto Wibowo



UNIVERSITAS  
17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN  
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA  
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)  
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

## LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASIKARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yanto Wibowo  
NBI/ NPM : 1272100026  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Doktor Ilmu Ekonomi  
Jenis Karya : ~~Skripsi/ Tesis/ Disertasi/ Laporan Penelitian/ Praktek\*~~

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

**PENGARUH LEADER-MEMBER EXCHANGE, QUALITY WORK LIFE,  
DAN RESILIENCE TERHADAP KINERJA KARYAWAN MELALUI  
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR DAN EMPLOYEE WELL-  
BEING DI PERUSAHAAN REAL ESTATE DAERAH ISTIMEWA  
YOGYAKARTA**

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty - Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Pada tanggal : 11 Juli 2024

Yang Menyatakan,

Yanto Wibowo

\*Coret yang tidak perlu

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis haturkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas segala karunia-Nya yang dilimpahkan kepada penulis selama menjalani proses studi yang selama ini diperjuangkan oleh penulis demi keagungan nama-Nya.

Penyelesaian karya ilmiah ini disadari secara penuh merupakan perjuangan, kerja keras dan melelahkan serta melibatkan segala bantuan, dukungan, arahan, bimbingan serta doa restu dari berbagai pihak. Melalui kesempatan dan ruang yang terbatas ini dengan penuh ketulusan dan kerendahan hati penulis menyampaikan rasa hormat, penghargaan dan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada pribadi-pribadi hebat yang secara luar biasa berperan besar, terutama kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. Siti Mujanah, MBA., Ph.D., selaku Promotor, yang dengan sabar, teliti serta memberikan motivasi yang tiada henti serta cermat memberikan kritik dan saran perbaikan disertasi ini.
2. Dr. Hj. Sumiati, M.M., selaku Co-Promotor yang dengan sabar, teliti serta memberikan motivasi yang tiada henti serta cermat memberikan kritik dan saran perbaikan disertasi ini.
3. Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPA., Guru Besar Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang dengan sabar, teliti serta memberikan motivasi yang tiada henti serta cermat memberikan kritik dan saran perbaikan disertasi ini.
4. Prof. Dr. Hj. Tri Ratnawati, Ak.MS., CA., CPA., Guru Besar Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya selaku Kepala Program Studi Doktor Ilmu Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang dengan sabar, teliti serta memberikan motivasi yang tiada henti serta cermat memberikan kritik dan saran perbaikan disertasi ini.
5. Prof. Dr. Sukesi, MM., selaku Penguji yang dengan sabar, teliti serta memberikan motivasi yang tiada henti serta cermat memberikan kritik dan saran perbaikan disertasi ini.
6. Dr. Endah Budiarti, M.Si., selaku Penguji yang dengan sabar, teliti serta memberikan motivasi yang tiada henti serta cermat memberikan kritik dan saran perbaikan disertasi ini.



7. Dr. I Dewa Ketut Raka Ardiana, MM., selaku Penguji yang dengan sabar, teliti serta memberikan motivasi yang tiada henti serta cermat memberikan kritik dan saran perbaikan disertasi ini.
8. Segenap Bapak/Ibu Dosen Program Studi Doktor Ilmu Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, yang telah memberikan perkuliahan sebagai dasar teori yang sangat bermanfaat dalam proses penulisan disertasi ini.
9. Seluruh staf administrasi Program Studi Doktor Ilmu Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang dengan tulus hati dan sabar telah membantu memberikan info-info perkuliahan dalam kelancaran studi selama ini.
10. Kedua orang tua penulis, yang selalu mendoakan dan memberikan semangat dan dorongan untuk selalu belajar dan dapat mengimplementasikan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh sehingga bermanfaat bagi masyarakat, bangsa dan negara.
11. Istri saya, Siti Uswatun Hasanah, dan anak saya tercinta, Najwa Aulia Nurfaizah, yang telah menjadi sumber inspirasi dan penyemangat yang luar biasa selama penyusunan dan penyelesaian disertasi ini.

Surabaya, April 2024

Yanto Wibowo

## **ABSTRACT**

*This research was conducted to determine and examine the influence of Leader-Member Exchange, quality of work life, and Resilience on employee performance through organizational citizenship behavior and Employee Well-Being in real estate companies in the Special Region of Yogyakarta. This study is a quantitative research with a survey approach, thus using statistical techniques to test its hypotheses. The population of this research is all employees of real estate companies, and the planned sample is 339 people, but the actual collected respondents were 273 (achieving a level of 80.5%). The data analysis technique used is structural equation modeling with IBM-AMOS 24 software.*

*The results of the research indicate that Leader-Member Exchange, Quality of Work-Life, and Resilience each have a direct, positive, and significant influence on Organizational Citizenship Behavior as well as on Employee Well-Being. Leader-Member Exchange and Resilience each have a direct and significant influence on Employee Performance, but Quality of Work-Life does not have an influence on Employee Performance. Organizational Citizenship Behavior does not influence Employee Performance, but Employee Well-Being has a direct and significant influence on Employee Performance. Employee Well-Being does not significantly influence Employee Well-Being.*

*Keywords: Leader-Member Exchange, Quality of Work-Life, Resilience, Organizational Citizenship Behavior, Employee Well-Being, Employee Performance*

## RINGKASAN

Informasi permulaan dari DPD-REI Yogyakarta menunjukkan bahwa kinerja karyawan yang mengabdikan diri di bisnis *real estate* ini tentunya telah baik dan terbukti hingga saat ini masih diberdayakan oleh perusahaannya. Akan tetapi beberapa karyawan sempat mengemukakan keluhan mengenai keseimbangan antara waktunya bekerja dengan waktu untuk keluarga. Demikian pula, tuntutan kesejahteraan yang ingin dicapai oleh para karyawan umumnya masih belum ideal karena banyak kebutuhan ekonomis para yang tidak terpenuhi. Simpulan yang didapat berdasarkan hasil observasi awal menunjukkan bahwa *Quality of Work-Life* yang dicapai masih kurang sejalan dengan capaian kinerja yang diperoleh. Selain itu, guna mengetahui permasalahan secara mendalam, peneliti melakukan wawancara singkat dengan beberapa karyawan yang memiliki bisnis lainnya, dan akhirnya ditemukan alasan utama, yaitu karena perjanjian kerja yang menempatkan para karyawan bekerja dengan mengandalkan gaji rutin yang mengikuti UMR (upah minimum regional). Gaji tersebut mengikuti aturan di wilayah Yogyakarta yang berada di kisaran Rp. 2 juta dan tentu saja tidak dapat diandalkan untuk hidup yang layak. Kemudian, dengan gaji tersebut karyawan juga harus mencari komisi dari setiap unit penjualan properti yang kisarannya 1% dari nilai jual dan tentu saja gaji pokok beserta komisi penjualan tersebut masih kurang memadai bagi para karyawan bersangkutan. Tentu saja *Quality of Work-Life* yang kurang baik ini memaksa para karyawan untuk mencari sumber penghasilan lain di luar pekerjaannya di perusahaan properti. Akibatnya, maka kinerja karyawan tidak lagi menjadi perhatian utama dari setiap karyawan. Selain *Quality of Work-Life*, peneliti mengaitkan *Resilience* dan *Leader-Member Exchange* ( $X_1$ ) dengan kinerja karyawan melalui *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) dan *Well-Being*. Sehingga, tujuan penelitian ini ialah guna menganalisis pengaruh *Leader-Member Exchange*, *Quality of Work-Life* dan *Resilience* melalui *Organizational Citizenship Behaviour* dan wellbeing terhadap kinerja karyawan di perusahaan properti di Yogyakarta.

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: 1) Apakah *Leader-Member Exchange* berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* pada karyawan perusahaan properti di DIY Yogyakarta? 2) Apakah *Quality of Work-Life* berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* pada karyawan perusahaan properti di Yogyakarta? 3) Apakah *Resilience* berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* pada karyawan perusahaan properti di Yogyakarta? 4) Apakah *Leader-Member Exchange* berpengaruh terhadap *Employee Well-Being* pada karyawan perusahaan properti di Yogyakarta? 5) Apakah *Quality of Work-Life* berpengaruh terhadap *Employee Well-Being* pada karyawan properti di

Yogyakarta? 6) Apakah *Resilience* berpengaruh terhadap *Employee Well-Being* pada karyawan properti di Yogyakarta? 7) Apakah *Leader-Member Exchange* berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan perusahaan properti di Yogyakarta? 8) Apakah *Quality of Work-Life* berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan perusahaan properti di Yogyakarta? 9) Apakah *Resilience* berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan perusahaan properti di Yogyakarta? 10) Apakah *Employee Well-Being* berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* perusahaan properti di Yogyakarta? 11) Apakah *Organizational Citizenship Behaviour* berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan perusahaan properti di Yogyakarta? 12) Apakah *Employee Well-Being* berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan perusahaan properti di Yogyakarta?

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan survey. Adapun variabel independen penelitian ini ialah *Leader-Member Exchange* (terdiri dari 3 indikator), *Quality of Work-Life* (terdiri dari 8 indikator) dan *Resilience* (terdiri dari 8 indikator) dengan variabel dependen Kinerja Karyawan (terdiri dari 3 indikator) melalui variabel *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) (terdiri dari 5 indikator) dan Well-Being (terdiri dari 5 indikator). Populasi penelitian ini ialah seluruh karyawan perusahaan property di Yogyakarta yang berjumlah 113 perusahaan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling dengan jenis judgment sampling, sehingga menghasilkan sampel akhir sebanyak 339 responden. Dalam penelitian ini, analisis data yang digunakan menggunakan software AMOS.

Hasil penelitian ini bahwa *Leader-Member Exchange* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behaviour*. *Quality of Work-Life* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behaviour*. *Resilience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behaviour*. *Leader-Member Exchange* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Employee Well-Being*. *Quality of Work-Life* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Employee Well-Being*. *Resilience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Employee Well-Being*. *Leader-Member Exchange* berpengaruh tidak signifikan terhadap Kinerja Karyawan. *Quality of Work-Life* berpengaruh tidak signifikan terhadap Kinerja Karyawan. *Resilience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. *Employee Well-Being* berpengaruh tidak signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behaviour*. *Organizational Citizenship Behaviour* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. *Employee Well-Being* berpengaruh tidak signifikan terhadap Kinerja Karyawan. *Leader-Member Exchange* berpengaruh tidak langsung terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* melalui *Employee Well-Being* yang tidak signifikan, yang artinya

*Employee Well-Being* tidak memediasi hubungan antara *Leader-Member Exchange* dengan *Organizational Citizenship Behaviour*. *Quality of Work-Life* berpengaruh tidak langsung terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* melalui *Employee Well-Being* yang besarnya tidak signifikan yang artinya *Employee Well-Being* tidak memiliki peran mediasi pada hubungan antara *Quality of Work-Life* dengan *Organizational Citizenship Behaviour*. *Resilience* berpengaruh tidak langsung terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* melalui *Employee Well-Being* yang pengaruhnya tidak signifikan sehingga *Employee Well-Being* tidak memiliki peran mediasi pada hubungan antara *Resilience* dengan *Organizational Citizenship Behaviour*. *Leader-Member Exchange* berpengaruh tidak langsung terhadap Kinerja Karyawan melalui *Employee Well-Being* maupun melalui *Organizational Citizenship Behaviour* sebesar 0,107 yang pengaruhnya signifikan, sehingga secara bersama-sama *Employee Well-Being* dan *Organizational Citizenship Behaviour* memediasi hubungan antara *Leader-Member Exchange* dengan Kinerja Karyawan. *Quality of Work-Life* berpengaruh tidak langsung terhadap Kinerja Karyawan melalui *Employee Well-Being* maupun melalui *Organizational Citizenship Behaviour* yang pengaruhnya signifikan sehingga secara bersama-sama *Employee Well-Being* dan *Organizational Citizenship Behaviour* memediasi hubungan antara *Leader-Member Exchange* dengan Kinerja Karyawan. *Resilience* berpengaruh tidak langsung terhadap Kinerja Karyawan melalui *Employee Well-Being* maupun melalui *Organizational Citizenship Behaviour* yang besarnya signifikan sehingga secara bersama-sama *Employee Well-Being* dan *Organizational Citizenship Behaviour* memediasi hubungan antara *Resilience* dengan Kinerja Karyawan.

Beberapa hasil penelitian ini menunjukkan bahwa beberapa pengaruh langsung tidak signifikan sehingga tidak dapat membuktikan dugaan secara teoritis maupun hasil kajian empiris. Disarankan kepada penelitian di kemudian hari untuk meneliti subyek dari berbagai jenis perusahaan sehingga hasil penelitian dapat lebih menggambarkan sifat dan hubungan antar variabel-variabel yang dilibatkan dalam analisis data.

## DAFTAR ISI

|                                                                      |       |
|----------------------------------------------------------------------|-------|
| HALAMAN SAMPUL DEPAN.....                                            | i     |
| HALAMAN SAMPUL DALAM.....                                            | ii    |
| HALAMAN PERSYARATAN GELAR.....                                       | iii   |
| HALAMAN PENGESAHAN.....                                              | iv    |
| HALAMAN PENETAPAN PANITIA PENGUJI.....                               | v     |
| SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS DISERTASI.....                         | vi    |
| SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI.....                                      | vii   |
| KATA PENGANTAR .....                                                 | viii  |
| ABSTRACT .....                                                       | x     |
| RINGKASAN .....                                                      | xi    |
| DAFTAR ISI.....                                                      | xiv   |
| DAFTAR TABEL .....                                                   | xvii  |
| DAFTAR GAMBAR .....                                                  | xviii |
| DAFTAR LAMPIRANs .....                                               | xix   |
| BAB I PENDAHULUAN .....                                              | 1     |
| 1.1 Latar Belakang Masalah.....                                      | 1     |
| 1.2 Masalah Penelitian.....                                          | 11    |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....                                           | 12    |
| 1.4 Manfaat Penelitian.....                                          | 13    |
| 1.4.1 Manfaat Teoritis.....                                          | 13    |
| 1.4.2 Manfaat Praktis.....                                           | 13    |
| BAB II TELAAH PUSTAKA.....                                           | 15    |
| 2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM).....                        | 15    |
| 2.1.1 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) .....              | 15    |
| 2.1.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) .....              | 16    |
| 2.2 <i>Leader-Member Exchange</i> .....                              | 17    |
| 2.2.1 Pengertian <i>Leader-Member Exchange</i> .....                 | 17    |
| 2.2.2 Tahap Pembentukan <i>Leader - Member Exchange</i> .....        | 19    |
| 2.2.3 Indikator <i>Leader-Member Exchange</i> .....                  | 20    |
| 2.3 <i>Quality of Work-Life</i> .....                                | 21    |
| 2.3.1 Definisi <i>Quality of Work-Life</i> .....                     | 21    |
| 2.3.2 Prinsip-prinsip <i>Quality of Work-Life</i> .....              | 22    |
| 2.3.3 Langkah-langkah meningkatkan <i>Quality of Work-Life</i> ..... | 23    |
| 2.3.4 Dimensi-dimensi <i>Quality of Work-Life</i> .....              | 24    |
| 2.4 <i>Resilience</i> .....                                          | 27    |
| 2.4.1 Pengertian <i>Resilience</i> .....                             | 27    |
| 2.4.2 Aspek <i>Resilience</i> .....                                  | 28    |



|                                            |                                                                     |     |
|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-----|
| 2.4.3                                      | Dimensi-dimensi <i>Resilience</i> .....                             | 33  |
| 2.5                                        | <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> (OCB) .....             | 35  |
| 2.5.1                                      | Definisi <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> (OCB).....     | 35  |
| 2.5.2                                      | Bentuk-bentuk <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)..... | 36  |
| 2.5.3                                      | Pemicu <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) .....       | 37  |
| 2.5.4                                      | Pengukuran <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) .....   | 39  |
| 2.6                                        | <i>Employee Well-Being</i> .....                                    | 40  |
| 2.6.1                                      | Pengertian <i>Employee Well-Being</i> .....                         | 40  |
| 2.6.2                                      | Pengukuran <i>Employee Well-Being</i> .....                         | 42  |
| 2.7                                        | Kinerja Karyawan.....                                               | 42  |
| 2.7.1                                      | Definisi Kinerja Karyawan .....                                     | 42  |
| 2.7.2                                      | Bentuk-bentuk Kinerja Karyawan .....                                | 43  |
| 2.7.3                                      | Faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan.....                | 45  |
| 2.7.4                                      | Dampak dari Kinerja Karyawan .....                                  | 46  |
| 2.7.5                                      | Pengukuran Kinerja Karyawan.....                                    | 49  |
| 2.8                                        | Penelitian dan Kajian Terdahulu .....                               | 50  |
| BAB III KERANGKA DASAR TEORI.....          |                                                                     | 83  |
| 3.1                                        | Kerangka Proses Berfikir .....                                      | 83  |
| 3.2                                        | Kerangka Konseptual .....                                           | 84  |
| 3.3                                        | Hipotesis.....                                                      | 85  |
| BAB IV METODE PENELITIAN .....             |                                                                     | 87  |
| 4.1                                        | Definisi Penelitian .....                                           | 87  |
| 4.2                                        | Populasi dan Sampel.....                                            | 89  |
| 4.3                                        | Variabel, Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....         | 90  |
| 4.3.1                                      | Definisi Konsep dan Definisi Operasional Variabel.....              | 90  |
| 4.3.2                                      | Pengukuran Variabel .....                                           | 93  |
| 4.4                                        | Metode Pengumpulan Data .....                                       | 93  |
| 4.5                                        | Teknik Analisis Data .....                                          | 94  |
| 4.5.1                                      | Analisis Deskriptif.....                                            | 94  |
| 4.5.2                                      | Validitas dan Reliabilitas.....                                     | 94  |
| 4.5.3                                      | Analisis <i>SEM-PLS</i> .....                                       | 94  |
| BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... |                                                                     | 99  |
| 5.1                                        | Analisa Deskriptif.....                                             | 99  |
| 5.1.1                                      | Karakteristik Responden.....                                        | 99  |
| 5.1.2                                      | Tanggapan Responden.....                                            | 104 |
| 5.2                                        | Analisa Model Persamaan Struktural (AMOS) .....                     | 113 |
| 5.2.1                                      | Uji Asumsi SEM.....                                                 | 113 |
| 5.2.2                                      | <i>Goodness of Fit</i> pada model CFA .....                         | 121 |

|                         |                                                                                                   |     |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 5.2.3                   | Modifikasi Model .....                                                                            | 121 |
| 5.2.4                   | Analisis Model Persamaan Struktural .....                                                         | 124 |
| 5.2.5                   | Pembuktian Hipotesis .....                                                                        | 125 |
| BAB VI PEMBAHASAN ..... |                                                                                                   | 133 |
| 6.1                     | Pembahasan .....                                                                                  | 133 |
| 6.1.1                   | Pengaruh <i>Leader-Member Exchange</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> ..... | 133 |
| 6.1.2                   | Pengaruh <i>Leader-Member Exchange</i> terhadap <i>Employee Well-Being</i> .....                  | 135 |
| 6.1.3                   | Pengaruh <i>Leader-Member Exchange</i> terhadap Kinerja Karyawan ....                             | 136 |
| 6.1.4                   | Pengaruh <i>Quality of Work-Life</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> .....   | 138 |
| 6.1.5                   | Pengaruh <i>Quality of Work-Life</i> terhadap <i>Employee Well-Being</i> .....                    | 140 |
| 6.1.6                   | Pengaruh <i>Quality of Work-Life</i> terhadap Kinerja Karyawan.....                               | 141 |
| 6.1.7                   | Pengaruh <i>Resilience</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> .....             | 142 |
| 6.1.8                   | Pengaruh <i>Resilience</i> terhadap <i>Employee Well-Being</i> .....                              | 143 |
| 6.1.9                   | Pengaruh <i>Resilience</i> terhadap Kinerja Karyawan.....                                         | 144 |
| 6.1.10                  | Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> terhadap Kinerja Karyawan.....               | 146 |
| 6.1.11                  | Pengaruh <i>Employee Well-Being</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> .....    | 146 |
| 6.1.12                  | Pengaruh <i>Employee Well-Being</i> terhadap Kinerja Karyawan .....                               | 148 |
| 6.2                     | Implikasi .....                                                                                   | 149 |
| 6.2.1                   | Implikasi Teoritis.....                                                                           | 149 |
| 6.2.2                   | Implikasi Praktis .....                                                                           | 150 |
| BAB VII PENUTUP .....   |                                                                                                   | 153 |
| 7.1                     | Simpulan.....                                                                                     | 153 |
| 7.2                     | <i>Novelty</i> Penelitian.....                                                                    | 156 |
| 7.3                     | Keterbatasan Penelitian .....                                                                     | 157 |
| 7.4                     | Saran.....                                                                                        | 157 |
| DAFTAR PUSTAKA .....    |                                                                                                   | 159 |
| LAMPIRAN .....          |                                                                                                   | 169 |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                                                        |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabel 1.1 Rekapitulasi Observasi Awal Permasalahan .....                                                               | 4   |
| Tabel 1.2 Research Gap ke-1 : Pengaruh <i>Leader-Member Exchange</i> (X <sub>1</sub> ) terhadap Kinerja Karyawan ..... | 6   |
| Tabel 1.3 Research Gap ke-2 : Pengaruh <i>Quality of Work-Life</i> (X <sub>2</sub> ) terhadap Kinerja Karyawan .....   | 7   |
| Tabel 1.4 Research Gap ke-3 : Pengaruh <i>Resilience</i> (RES) terhadap Kinerja Karyawan .....                         | 8   |
| Tabel 4.1 Rekapitulasi Hasil Penyebaran Kuesioner .....                                                                | 90  |
| Tabel 4.2 <i>Kriteria Goodness Of Fit Index</i> .....                                                                  | 96  |
| Tabel 5.1 Karakteristik Responden .....                                                                                | 99  |
| Tabel 5.2 Interval Kelas Variabel .....                                                                                | 104 |
| Tabel 5.3 Klasifikasi Tanggapan Setiap Variabel .....                                                                  | 105 |
| Tabel 5.4 Tanggapan Responden Terhadap <i>Leader-Member Exchange</i> (X <sub>1</sub> ).....                            | 105 |
| Tabel 5.5 Tanggapan Responden Terhadap <i>Quality of Work-Life</i> (X <sub>2</sub> ) .....                             | 106 |
| Tabel 5.6 Tanggapan Responden Terhadap <i>Resilience</i> (X <sub>3</sub> ).....                                        | 108 |
| Tabel 5.7 Tanggapan Responden Terhadap <i>Organizational citizenship behavior</i> (Z <sub>1</sub> ) .....              | 109 |
| Tabel 5.8 Tanggapan Responden Terhadap <i>Employee Well-Being</i> .....                                                | 111 |
| Tabel 5.9 Tanggapan Responden Terhadap Kinerja .....                                                                   | 112 |
| Tabel 5.10 Hasil Perhitungan Uji Normalitas Data.....                                                                  | 115 |
| Tabel 5.11 Hasil Perhitungan Uji <i>Outlier</i> .....                                                                  | 116 |
| Tabel 5.12 Uji Validitas Indikator.....                                                                                | 117 |
| Tabel 5.13 Perhitungan <i>Construct Reliability</i> .....                                                              | 119 |
| Tabel 5.14 <i>Goodness Of Fit Model CFA - AWAL</i> .....                                                               | 121 |
| Tabel 5.15 Modifikasi Model Struktural.....                                                                            | 123 |
| Tabel 5.16 <i>Goodness Of Fit Model Struktural</i> .....                                                               | 123 |
| Tabel 5.17 Pengaruh Antar Variabel Pada Model Persamaan Struktural .....                                               | 125 |
| Tabel 5.18 Pengaruh dan Signifikansi Pengaruh Tidak Langsung.....                                                      | 130 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Gambar 3.1 Kerangka Proses Berfikir .....                                                                                                                                                                                                                                                          | 83  |
| Gambar 3.2 Kerangka Konseptual .....                                                                                                                                                                                                                                                               | 84  |
| Gambar 4.1 Tahapan / Alur Penelitian.....                                                                                                                                                                                                                                                          | 88  |
| Gambar 5.1 Kategori Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....                                                                                                                                                                                                                                       | 100 |
| Gambar 5.2 Kategori Responden Berdasarkan Usia .....                                                                                                                                                                                                                                               | 101 |
| Gambar 5.3 Kategori Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....                                                                                                                                                                                                                                 | 102 |
| Gambar 5.4 Kategori Responden Berdasarkan Golongan Jabatan.....                                                                                                                                                                                                                                    | 103 |
| Gambar 5.5 Persamaan Struktural <i>Leader-Member Exchange</i> ( $X_1$ ), <i>Quality of Work-Life</i> ( $X_2$ ), <i>Resilience</i> ( $X_3$ ), terhadap <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> ( $Z_1$ ) dan <i>Employee Well-Being</i> ( $Z_2$ ) maupun terhadap Kinerja Karyawan ( $Y$ )..... | 114 |
| Gambar 5.6 Model CFA-modifikasi : Pengaruh <i>Leader-Member Exchange</i> , <i>Quality of Work-Life</i> , dan <i>Resilience</i> terhadap Kinerja Karyawan dengan peran mediasi <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> dan <i>Employee Well-Being</i> .....                                     | 122 |
| Gambar 5.7 Model Persamaan Struktural Pengaruh <i>Leader-Member Exchange</i> , <i>Quality of Work-Life</i> , <i>Resilience</i> , <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> dan <i>Employee Well-Being</i> terhadap Kinerja Karyawan ....                                                         | 124 |
| Gambar 5.6 Model CFA-modifikasi : Pengaruh <i>Leader-Member Exchange</i> , <i>Quality of Work-Life</i> , dan <i>Resilience</i> terhadap Kinerja Karyawan dengan peran mediasi <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> dan <i>Employee Well-Being</i> .....                                     | 122 |
| Gambar 5.8 Hasil Perhitungan Pengaruh Langsung antar Variabel Laten.....                                                                                                                                                                                                                           | 126 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                                      |     |
|----------------------------------------------------------------------|-----|
| Lampiran 1 Mapping Penelitian Terdahulu .....                        | 169 |
| Lampiran 2 Kuesioner Observasi .....                                 | 186 |
| Lampiran 3 Hasil Observasi Perhitungan Kuesioner Observasi Awal..... | 188 |
| Lampiran 4 Kuesioner .....                                           | 189 |
| Lampiran 5 Validitas Instrumen.....                                  | 200 |
| Lampiran 6 Reliabilitas Instrumen .....                              | 213 |
| Lampiran 7 Data Responden .....                                      | 216 |
| Lampiran 8 Perhitungan Responden .....                               | 223 |
| Lampiran 9 Tanggapan Variabel.....                                   | 224 |
| Lampiran 10 Perhitungan Tanggapan Variabel.....                      | 251 |
| Lampiran 11 <i>Confirmatory Factor Analysis</i> .....                | 269 |
| Lampiran 12 Persamaan Struktural .....                               | 274 |
| Lampiran 13 Penentuan Peran Mediasi.....                             | 281 |