# KATA PENGANTAR



Dengan memanjatkan Puji dan Syukur Kehadirat Allah SWT atas segala Rahmat dan Karunianya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis yang berjudul: Motivasi Agen *(Agent Motivation)* terhadap Kepercayaan Pelanggan *(Customer Trust)* dalam Meningkatkan Kinerja Agen Bank Pemerintah di Kota Administrasi Jakarta Utara: Studi Kualitatif. Tesis ditulis dalam rangka memenuhi sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Magister (S.2) di Universitas Negeri Jakarta. Penulis menyadari bahwa tesis dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis berterima kasih kepada semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan kontribusi dalam menyelesaikan Tesis ini.

 Selanjutnya ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Komarudin, M.Si sebagai Rektor Universitas Negeri Jakarta.
2. Bapak Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd sebagai Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
3. Bapak Dr. Agung Wahyu Handaru, ST., MM sebagai Kordinator Program Studi Magister Manajemen Universitas Negeri Jakarta.
4. Bapak Dr. Christian Wiradendi Wolor, SE., MM selaku pembimbing I yang telah mengarahkan dan membimbing penulis selama penyusunan tesis ini.
5. Usep Suhud, M.Si., Ph.D selaku pembimbing II yang telah mengarahkan dan membimbing penulis selama penyusunan tesis ini.
6. Seluruh dosen dan staf administrasi serta petugas perpustakaan pada program Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta, yang secara langsung atau tidak langsung telah memberi bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan tesis.
7. Kedua orang tua tercinta (Ir. Junaidi, MM & Meitha H) yang selalu memberikan doa dan dukunganya selama penulis hidup sampai dengan saat ini menyelesaikan Program Magister Manajemen di Universitas Negeri Jakarta.
8. Istri tercinta, Afza Riyani, SE dan Anak tersayang, Muhammad Arfan Aulian Nugraha yang telah memberikan dorongan setulus hati dalam menyelesaikan studi program Pascasarjana, semoga ilmu yang penulis dapatkan bermanfaat bagi keluarga.
9. Bapak Awal Nopiansah, ST selaku mantan atasan Penulis yang telah memberikan izin dan dukungan selama Penulis kuliah di Program Magister Manajemen Universitas Negeri Jakarta.
10. Bapak I Made Jaya Indrawan dan Bapak Arief Amurudin selaku atasan Penulis yang telah memberikan izin selama penulis menyelesaikan Tesis, Ujian Seminar Proposal dan Ujian Sidang Akhir di Program Magister Manajemen Universitas Negeri Jakarta.
11. Rekan-rekan seperjungan penulis Geng Anak Malam : Radian Nugraha Ginting, Christofer Haliman, Asma Zahida dan Rizky Fazri Dilis atas kerjasama, dukungan dan doanya selama Penulis mengikuti perkuliahan di Program Magister Manajemen Universitas Negeri Jakarta.
12. Seluruh rekan-rekan angkatan 2019 pada Program Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Semoga tesis ini dapat bermanfaat untuk pengembangan ilmu pengetahuan khususnya bidang Ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia di Perguruan Tinggi serta bermanfaat bagi para pembaca. Amin yaa rabbal alamin.

**Jakarta, 31 Agustus 2021**

**Penulis**

**Nugraha Romadhoni**

**NIM. 1708819015**

# DAFTAR ISI

[ABSTRACT i](#_Toc86336915)

[KATA PENGANTAR 2](#_Toc86336916)

[DAFTAR ISI 4](#_Toc86336917)

[BAB I 6](#_Toc86336918)

[PENDAHULUAN 6](#_Toc86336919)

[1.1. Latar Belakang 6](#_Toc86336920)

[1.2. Tujuan Penelitian 14](#_Toc86336923)

[1.3. Rumusan Masalah 14](#_Toc86336924)

[1.4. Manfaat Penelitian 14](#_Toc86336925)

[BAB II 15](#_Toc86336926)

[TINJAUAN PUSTAKA 15](#_Toc86336927)

[2.1. Landasan Teori 15](#_Toc86336928)

[2.1.1. Motivasi Kerja 15](#_Toc86336929)

[a. Definisi 15](#_Toc86336930)

[b. Teori Motivasi 16](#_Toc86336931)

[c. Faktor yang Mempengaruhi Motivasi Kerja 18](#_Toc86336932)

[d. Dimensi dan Indikator Motivasi Kerja 21](#_Toc86336933)

*[2.1.2.](#_Toc86336934)* [Motivasi](#_Toc86336934) *[Entrepreneurship (Entrepreneurial Motivation)](#_Toc86336934)* [25](#_Toc86336934)

[a. Definisi 25](#_Toc86336935)

[b. Faktor-Faktor Motivasi Berwirausaha 26](#_Toc86336936)

[c. Dimensi Motivasi Berwirausaha 27](#_Toc86336937)

[d. Indikator Minat Berwirausaha 29](#_Toc86336938)

[2.1.3. Kepercayaan Pelanggan](#_Toc86336940) *[(Customer Trust)](#_Toc86336940)* [30](#_Toc86336940)

[a. Definisi 30](#_Toc86336941)

[b. Teori Kepercayaan 31](#_Toc86336942)

[c. Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan Pelanggan 32](#_Toc86336943)

[d. Dimensi & Indikator Kepercayaan Pelanggan 33](#_Toc86336944)

[2.1.4. Kinerja Karyawan 34](#_Toc86336945)

[a. Definisi 34](#_Toc86336946)

[b. Dimensi Kinerja Karyawan 35](#_Toc86336947)

[c. Dasar Indikator Kinerja Karyawan 36](#_Toc86336949)

[d. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja 36](#_Toc86336950)

[2.2. Penelitian Terdahulu 39](#_Toc86336951)

[2.3. Hubungan Antar Variabel 51](#_Toc86336956)

[2.3.1. Motivasi Agen menjadi Agen BRILink 51](#_Toc86336957)

[2.3.2. Kepercayaan Pelanggan terhadap Motivasi Agen 52](#_Toc86336958)

[2.3.3. Motivasi Agen dan Kinerja Agen 53](#_Toc86336959)

[2.3.4. Kepercayaan Pelanggan terhadap Kinerja Agen 54](#_Toc86336960)

[BAB III 56](#_Toc86336961)

[METODE PENELITIAN 56](#_Toc86336962)

[3.1. Desain Penelitian 56](#_Toc86336963)

[3.2. Lokasi dan Subjek Populasi atau Sampel Penelitian 57](#_Toc86336964)

[3.2.1. Lokasi/Tempat Penelitian 57](#_Toc86336965)

*[3.2.2.](#_Toc86336966)**[Participant (Unit Analysis)](#_Toc86336966)* [57](#_Toc86336966)

[3.3. Definisi Operasional 57](#_Toc86336967)

[3.4. Teknik Pengumpulan Data 58](#_Toc86336968)

[3.4.1. Observasi 58](#_Toc86336969)

[3.4.2. Survei 59](#_Toc86336970)

[3.4.3. Wawancara 59](#_Toc86336971)

[3.5. Intrumen Penelitian 59](#_Toc86336972)

[3.6. Analisis Data & Triangulasi 65](#_Toc86336973)

[3.6.1. Analisis Data Kualitatif 65](#_Toc86336974)

[3.6.2. Triangulasi 65](#_Toc86336975)

[BAB IV 67](#_Toc86336976)

[HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN 67](#_Toc86336977)

[4.1. Deskripsi Partisipan](#_Toc86336978) *[(Unit Analysis)](#_Toc86336978)* [67](#_Toc86336978)

[4.2. Faktor yang Memotivasi Agen](#_Toc86336979) *[(Agent Motivation)](#_Toc86336979)* [BRILink di](#_Toc86336979)[Kota Administrasi Jakarta Utara untuk menjadi Agen BRILink 69](#_Toc86336979)

[4.3. Agen BRILink di Kota Administrasi Jakarta Utara Menciptakan Kepercayaan Pelanggan](#_Toc86336980) *[(Customer Trust)](#_Toc86336980)* [75](#_Toc86336980)

[4.4. Pembahasan 79](#_Toc86336981)

[BAB V 86](#_Toc86336982)

[KESIMPULAN & SARAN 86](#_Toc86336983)

[5.1. Kesimpulan 86](#_Toc86336984)

[5.2. Saran & Keterbatasan Penelitian 87](#_Toc86336985)

[5.2.1. Saran 87](#_Toc86336986)

[5.2.2. Keterbatasan Penelitian 88](#_Toc86336987)

[DAFTAR PUSTAKA 89](#_Toc86336988)

[LAMPIRAN 95](#_Toc86336989)

#