**DAFTAR ISI**

HALAMAN JUDUL i

ABSTRAK ii

MOTTO iv

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING v

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN vi

LEMBAR KEASLIAN TULISAN vii

BIOGRAFI viii

KATA PENGANTAR ix

DAFTAR ISI xi

DAFTAR TABEL xiv

DAFTAR GAMBAR xv

DAFTAR LAMPIRAN xvi

**BAB I PENDAHULUAN 1**

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Identifikasi Masalah 5

1.3 Perumusan Masalah 6

1.4 Tujuan dan Manfaat 6

1.4.1 Tujuan 6

1.4.2 Manfaat 7

**BAB II KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS 8**

2.1 Landasan Teori 8

2.1.1 Konsep *Reward* (X1) 8

2.1.2 Konsep *Punishment* (X2) 13

2.1.3 Konsep Kinerja (Y) 19

2.2 Kerangka Teoritik 23

2.3 Hasil Penelitian Yang Relevan 25

2.4 Alur Pikir 29

2.5 Hipotesis 32

2.5.1 Hubungan antara *Reward* dengan Kinerja 32

2.5.2 Hubungan antara *Punishment* dengan Kinerja 33

2.5.3 Hubungan antara *Reward, Punishment,* dengan Kinerja 34

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN 36**

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian 36

3.2 Jenis dan Metode Penelitian 36

3.2.1 Jenis Penelitian 36

3.2.2 Metode Penelitian 37

3.3 Jenis dan Metode Pengumpulan Data 37

3.3.1 Jenis Data 37

3.3.2 Prosedur Pengumpulan Data 38

3.4 Populasi dan Sampel 39

3.4.1 Populasi 39

3.4.2 Sampel 39

3.5 Definisi Operasional Variabel dan Skala pengukuran 40

3.6 Analisis Data 41

3.6.1 Statistik Deskriptif 42

3.6.2 Total Skor 42

3.6.3 Pengukuran Validitas dan Reliabilitas 42

3.6.4 Analisis Korelasi 45

3.6.5 Analisis Regresi Linier Berganda 46

3.6.6 Pengujian Hipotesis 47

**BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN 50**

4.1 Sejarah Singkat Perusahaan 50

4.1.1 Gambaran Umum *Siloam Hospitals* Manado 54

4.1.2 Logo Perusahaan 54

4.2 Lokasi dan Tempat Perusahaan 55

4.3 Visi dan Misi Perusahaan 56

4.4 Sumber Daya Perusahaan 56

4.4.1 Sumber Daya Manusia Perusahaan 56

4.4.2 Fasilitas dan Pelayanan 57

4.5 Struktur Organisasi Perusahaan 59

4.6 Uraian Kerja 59

**BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN 73**

5.1 Hasil Analisis 73

5.1.1 Deskripsi Responden 73

5.1.2 Hasil Analisis Deskriptif Statistik 77

5.1.3 Total Skor *Reward, Punishment* dan Kinerja 80

5.1.4 Uji Validitas dan Reliabilitas 83

5.1.5 Hasil Regresi Linier Berganda dan Korelasi 87

5.1.6 Analisis Grafik 95

5.2 Pembahasan 97

5.2.1 *Reward* yang telah diterapkan oleh *Siloam Hospitals* Manado 97

5.2.2 *Punishment* yang telah diterapkan oleh *Siloam Hospitals* Manado 99

5.2.3 Kinerja yang ada di *Siloam Hospital* Manado 99

5.2.4 Pengaruh *Reward* terhadap Kinerja 100

5.2.5 Pengaruh *Punishment* terhadap Kinerja 102

5.2.6 Pengaruh *Reward* dan *Punishment,* terhadap Kinerja 103

5.3 Implementasi 104

**BAB VI PENUTUP 108**

6.1 Kesimpulan 108

6.2 Saran 109

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**