

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI ii

DAFTAR TABEL vi

DAFTAR GAMBAR viii

DAFTAR LAMPIRAN ix

BAB I PENDAHULUAN.....1

1.1 Latar Belakang Penelitian1

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah.....9

1.2.1 Identifikasi Masalah9

1.2.2 Rumusan Masalah.....10

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian11

1.3.1 Maksud Penelitian11

1.3.2 Tujuan Penelitian12

1.4 Kegunaan Penelitian13

1.4.1 Kegunaan Praktis.....13

1.4.2 Kegunaan Akademis.....13

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian.....14

1.5.1 Lokasi Penelitian.....14

1.5.2 Waktu Penelitian14

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN,

DAN HIPOTESIS15

2.1 Kajian Pustaka 15

2.1.1 *Organization Citizenship Behavior* (Y).....15

2.1.1.1. Pengertian *Organization Citizenship Behavior*...15

2.1.1.2. Manfaat *Organization Citizenship Behavior*..... 16

2.1.1.3. Faktor-faktor yang mempengaruhi *Organization*

Citizenship Behavior.....20

2.1.1.4. Indikator *Organization Citizenship Behavior*.....22

2.1.2. Kepuasan Kerja (X1)	23
2.1.2.1 Pengertian Kepuasan Kerja	23
2.1.2.2 Teori Kepuasan Kerja	24
2.1.2.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja.....	25
2.1.2.4 Indikator Kepuasan Kerja	26
2.1.3. Komitmen Organisasi (X2)	27
2.1.3.1. Pengertian Komitmen Organisasi	27
2.1.3.2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Komitmen Organisasi.....	27
2.1.3.3.Indikator Komitmen Organisasi.....	29
2.1.4. Hasil Penelitian Terdahulu	30
2.2.Kerangka Pemikiran.....	33
2.2.1. Keterkaitan Kepuasan Kerja terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	35
2.2.2. Keterkaitan Komitmen Organisasi terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	36
2.2.3.Keterkaitan Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	37
2.3.Hipotesis Penelitian.....	39
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	40
3.1. Objek Penelitian.....	40
3.2. Metode Penelitian.....	40
3.2.1. Desain Penelitian.....	41
3.2.2. Operasional Variabel.....	45
3.2.3. Sumber dan Teknik Penentuan Data.....	49
3.2.3.1. Sumber Data.....	49
3.2.3.2. Teknik Penentuan Data.....	50
3.2.4. Teknik Pengumpulan Data.....	53
3.2.4.1. Uji Validitas.....	54
3.2.4.2. Uji Reabilitas.....	57

3.2.4.3. Uji MSI.....	59
3.2.5. Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis.....	60
3.2.5.1. Rancangan Analisis.....	60
3.2.5.1.1. Analisis Deskriptif (Kualitatif)	60
3.2.5.1.2. Analisis Verifikatif (Kualitatif)	62
3.2.5.2. Pengujian Hipotesis.....	67
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	73
4.1. Hasil Penelitian	73
4.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan.....	73
4.1.2 Arti Lambang Perusahaan	75
4.1.3. Visi, Misi, dan Motto	76
4.1.4. Struktur Organisasi	77
4.2 Analisis Deskriptif Data Responden	78
4.2.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	78
4.2.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	79
4.2.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	80
4.2.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	81
4.3 Analisis Deskriptif.....	82
4.3.1. Variabel Kepuasan Kerja (X1).....	83
4.3.2. Variabel Komitmen Organisasi (X2).....	91
4.3.3. Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y).....	97
4.4 Analisis Verifikatif.....	105
4.4.1. Persamaan Regresi Linear Berganda.....	105
4.4.2. Uji Asumsi Klasik.....	108
4.4.3 Analisis Koefisien Korelasi.....	112
4.4.4 Analisis Koefisien Determinasi.....	115
4.4.5 Uji Hipotesis.....	119
4.4.5.1 Pengujian Simulasi Secara Simultan.....	119
4.4.5.2 Pengujian Simulasi Secara Parsial.....	121

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	125
--	------------

5.1. Kesimpulan.....	125
----------------------	-----

5.2. Saran.....	127
-----------------	-----

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN