

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	i
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	ii
<b>MOTTO DAN HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>ABSTRACK</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xviii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xx
<b>BAB I</b> .....	1
<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah .....	11
1.2.1 Identifikasi Masalah .....	11
1.2.2 Rumusan Masalah .....	13
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian .....	14
1.3.1 Maksud Penelitian.....	14
1.3.2 Tujuan Penelitian .....	14
1.4 Kegunaan Penelitian .....	15
1.4.1 Kegunaan Praktis .....	15
1.4.2 Kegunaan Akademis .....	15
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	15
1.5.1 Lokasi Penelitian .....	15
1.5.2 Waktu Penelitian .....	16

<b>BAB II</b> .....	17
<b>KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b> .....	17
2.1 Kajian Pustaka.....	17
2.1.1 Komunikasi Interpersonal .....	17
2.1.1.1 Definisi Komunikasi Interpersonal.....	17
2.1.1.2 Bentuk Komunikasi Interpersonal.....	19
2.1.1.3 Ciri-ciri Komunikasi Interpersonal.....	20
2.1.1.4 Tujuan Komunikasi Interpersonal .....	21
2.1.1.5 Indikator Komunikasi Interpersonal.....	22
2.1.2 Komitmen Organisasi.....	24
2.1.2.1 Definisi Komitmen Organisasi.....	24
2.1.2.2 Faktor-faktor Komitmen Organisasi.....	27
2.1.2.3 Karakteristik Komitmen Organisasi .....	27
2.1.2.4 Indikator Komitmen Organisasi .....	28
2.1.3 <i>Organizational Citizenship Behaviour (OCB)</i> .....	29
2.1.3.1 Definisi <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> ( <i>OCB</i> ) .....	29
2.1.3.2 Faktor-Faktor <i>Organizational Citizenship</i> <i>Behaviour (OCB)</i> .....	31
2.1.3.3 Manfaat <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> ( <i>OCB</i> ) .....	32
2.1.3.4 Indikator <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> ( <i>OCB</i> ) .....	32
2.1.4 Kinerja Karyawan .....	34
2.1.4.1 Definisi Kinerja Karyawan .....	34
2.1.4.2 Faktor-faktor Kinerja Karyawan .....	36
2.1.4.3 Indikator Kinerja Karyawan.....	36
2.1.5 Hasil Penelitian Terdahulu .....	37
2.2 Kerangka Pemikiran .....	40

2.2.1	Keterkaitan antar Variabel Penelitian .....	43
2.2.1.1	Keterkaitan Komunikasi Interpersonal terhadap Kinerja Karyawan .....	43
2.2.1.2	Keterkaitan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan .....	44
2.2.1.3	Keterkaitan Organizational Citizenship Behaviour terhadap Kinerja Karyawan .....	45
2.2.1.4	Hubungan Komunikasi Interpersonal dengan Komitmen Organisasi.....	46
2.2.1.5	Hubungan Komitmen Organisasi dengan Organizational Citizenship Behavior .....	47
2.2.1.6	Hubungan Organizational Citizenship Behavior dengan Komunikasi Interpersonal .....	47
2.2.1.7	Pengaruh Komunikasi Interpersonal Komitmen Organisasi dan Organizational Citizenship Behavior terhadap Kinerja Karyawan .....	48
2.3	Hipotesis .....	50
<b>BAB III.....</b>		<b>51</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN.....</b>		<b>51</b>
3.1	Objek Penelitian .....	51
3.2	Metode Penelitian .....	51
3.2.1.	Desain Penelitian .....	52
3.2.2	Operasionalisasi Variabel .....	55
3.2.3	Sumber dan Teknik Penentuan Data .....	60
3.2.3.1	Sumber Data .....	60
3.2.3.2	Teknik Penentuan Data .....	61
3.2.4	Teknik Pengumpulan Data .....	63
3.2.4.1	Uji Validitas .....	65

3.2.4.2	Uji Reliabilitas .....	68
3.2.4.3	Uji MSI (Method of Succesive Interval) .....	70
3.2.5	Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis .....	72
3.2.5.1	Rancangan Analisis .....	72
3.2.5.1.1	Analisis Deskriptif (Kualitatif) .....	72
3.2.5.1.2	Analisis Verifikatif (Kuantitatif) .....	73
3.2.5.2	Pengujian Hipotesis .....	80
<b>BAB IV</b>	.....	<b>85</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	.....	<b>85</b>
4.1	Gambaran Umum Perusahaan .....	85
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan.....	85
4.1.2	Visi, Misi dan Tujuan Perusahaan .....	86
4.1.2.1	Visi Perusahaan .....	86
4.1.2.2	Misi Perusahaan .....	86
4.1.2.3	Tujuan Perusahaan .....	87
4.1.3	Struktur Organisasi Perusahaan .....	88
4.2	Karakteristik Responden .....	89
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	89
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Status .....	90
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja .....	91
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	92
4.2.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	93
4.3	Analisis Deskriptif .....	94
4.3.1	Analisis Deskriptif Kinerja Karyawan .....	95
4.3.2	Analisis Deskriptif Komunikasi Interpersonal .....	104
4.3.2	Analisis Deskriptif Komitmen Organisasi .....	114

4.3.3	Analisis Deskriptif <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) pada PDAM Tirta Manna	120
4.4	Hasil Analisis Verifikatif .....	130
4.4.1	Uji Asumsi Klasik .....	131
4.4.2	Struktur Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) .....	134
4.4.3	Analisis Koefisien Korelasi .....	135
4.4.4	Analisis Jalur dan Determinasi .....	138
4.4.4	Hipotesis Secara Parsial (Uji T).....	143
4.4.5	Hipotesis Secara Simultan (Uji F) .....	148
<b>BAB V</b>	.....	150
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	.....	150
5.1	Kesimpulan .....	150
5.2	Saran .....	153
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>LAMPIRAN - LAMPIRAN</b>		

## DAFTAR TABEL

No. Judul Tabel	Hal.
1.1 Survey Awal Kinerja Karyawan .....	5
1.2 Rekap Data Hadir Pagi dan Siang per 26 Januari 2020 sampai dengan 25 Februari 2020.....	5
1.3 Survey Awal Komunikasi Interpersonal .....	7
1.4 Survey Awal Komitmen Organisasi .....	9
1.5 Data Turnover Karyawan PDAM Tirta Manna Tahun 2017, 2018, 2019 ....	9
1.6 Survey Awal <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).....	10
1.7 Jadwal Kegiatan Penelitian.....	16
2.1 Konsep Komunikasi Interpersonal .....	18
2.2 Konsep Komitmen Organisasi .....	26
2.3 Konsep Organizational Citizenship Behavior (OCB).....	30
2.4 Konsep Kinerja Karyawan .....	34
2.5 Tabel persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini	37
3.1 Desain Penelitian .....	55
3.2 Operasionalisasi Variabel Kinerja Karyawan.....	57
3.3 Operasionalisasi Variabel Komunikasi Interpersonal.....	58
3.4 Operasionalisasi Variabel Komitmen Organisasi .....	58
3.5 Operasionalisasi Variabel Organizational Citizenship Behavior (OCB) ....	59
3.6 Daftar Karyawan PDAM Tirta Manna.....	62
3.7 Interpretasi Alternatif Jawaban .....	64

3.8 Standar Penilaian Koefisien Validitas .....	65
3.9 Hasil Uji Validitas Penelitian .....	66
3.10 Standar Penilaian Reliabilitas .....	69
3.11 Hasil Uji Reliabilitas Penelitian.....	69
3.12 Kriteria Presentasi Tanggapan Responden .....	73
3.13 Tingkat Keeratan Korelasi.....	78
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	89
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Status.....	90
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	91
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	92
4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	93
4.6 Kriteria Pengklasifikasian Presentase Skor Tanggapan Responden .....	94
4.7 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kinerja Karyawan.....	95
4.8 Tanggapan Responden Mengenai Indikator Kualitas Pekerjaan .....	97
4.9 Tanggapan Responden Mengenai Indikator Kuantitas Pekerjaan .....	99
4.10 Tanggapan Responden Mengenai Indikator Ketepatan Waktu .....	100
4.11 Tanggapan Responden Mengenai Indikator Kehadiran .....	101
4.12 Tanggapan Responden Mengenai Indikator Kemampuan Bekerjasama.	103
4.13 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Komunikasi Interpersonal.....	104
4.14 Tanggapan Responden Mengenai Indikator Keterbukaan .....	107
4.15 Tanggapan Responden Mengenai Indikator Empati.....	108

4.16	Tanggapan Responden Mengenai Indikator Sikap Mendukung .....	109
4.17	Tanggapan Responden Mengenai Indikator Sikap Positif .....	111
4.18	Tanggapan Responden Mengenai Indikator Kesetaraan .....	112
4.19	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Komitmen Organisasi ..	114
4.20	Tanggapan Responden Mengenai Indikator Komitmen Afektif.....	116
4.21	Tanggapan Responden Mengenai Indikator Komitmen Berkelanjutan ..	117
4.22	Tanggapan Responden Mengenai Indikator Komitmen Normatif.....	119
4.23	Rekapitulasi Tanggapan Responden <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> .....	121
4.24	Tanggapan Responden Mengenai Indikator <i>Altruisme</i> .....	123
4.25	Tanggapan Responden Mengenai Indikator <i>Conscientiousness</i> .....	124
4.26	Tanggapan Responden Mengenai Indikator <i>Civic Virtue</i> .....	126
4.27	Tanggapan Responden Mengenai Indikator <i>Sportmanship</i> .....	128
4.28	Tanggapan Responden Mengenai Indikator <i>Courtesy</i> .....	129
4.29	Hasil Uji Normalitas .....	132
4.30	Pedoman Interpretasi Nilai Koefisien Korelasi.....	135
4.31	Korelasi Antar Variabel Penelitian .....	136
4.32	Koefisien Jalur pada Variabel Eksogen terhadap Variabel Endogen .....	138
4.33	Koefisien Determinasi (Rsquare).....	139
4.34	Pengaruh Langsung dan Pengaruh Tak Langsung .....	140
4.35	Hipotesis Secara Parsial (Uji t).....	143
4.36	Uji Signifikansi (Uji f) .....	148



## DAFTAR GAMBAR

<b>No. Judul Gambar</b>	<b>Hal.</b>
2.1 Keterkaitan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan.....	44
2.2 Keterkaitan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan.....	45
2.3 Keterkaitan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Terhadap Kinerja Karyawan .....	46
2.4 Hubungan Komunikasi Interpersonal dengan Komitmen Organisasi.....	47
2.5 Hubungan Komitmen Organisasi dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB).....	47
2.6 Hubungan Organizational Citizenship Behavior (OCB) dengan Komunikasi Interpersonal.....	48
2.7 Paradigma Penelitian.....	49
3.1 Desain Penelitian .....	53
3.2 Analisis Jalur .....	75
3.3 Uji Daerah Penolakan dan Penerimaan Hipotesis pada Uji T (Parsial) .....	82
3.4 Uji Daerah Penerimaan dan Penolakan Hipotesis pada Uji F (Simultan)...	84
4.1 Logo PDAM Tirta Manna .....	86
4.2 Struktur Organisasi PDAM Tirta Manna .....	88
4.3 Garis Kontium Kinerja Karyawan .....	96
4.4 Garis Kontium Komunikasi Interpersonal .....	106
4.5 Garis Kontium Komitmen Organisasi.....	115
4.6 Garis Kontium <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> .....	122

4.7 Uji Normalitas .....	132
4.8 Uji Heteroskedastisitas .....	133
4.9 Model Diagram Jalur Variabel X1, X2, X3 terhadap Y .....	134
4.10 Struktur Diagram Jalur Secara Keseluruhan .....	140
4.11 Gambar Uji Hipotesis Parsial $P_{YX1}$ .....	144
4.12 Gambar Uji Hipotesis Parsial $P_{YX2}$ .....	146
4.13 Gambar Uji Hipotesis Parsial $P_{YX3}$ .....	147
4.14 Gambar Kurva Uji Hipotesis Simultan .....	149

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>No.</b>	<b>Judul Lampiran</b>	<b>Hal.</b>
1	Surat Permohonan Mengadakan Penelitian .....	159
2	Surat Balasan Penelitian dari Perusahaan.....	160
3	Kuesioner Awal Penelitian .....	161
4	Kuesioner Akhir Penelitian.....	163
5	Data Ordinal Penelitian .....	167
6	Data Interval Penelitian .....	168
7	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	169
8	Hasil Perhitungan SPSS V.25.....	171
9	Uji T dan Uji F .....	176
10	Berita Acara Bimbingan .....	177
11	Data Kehadiran dan Turnover Karyawan .....	178
11	Daftar Riwayat Hidup.....	179