DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN ..... **i**

PERNYATAAN KEASLIAN ..... **ii**

MOTTO ..... **iii**

ABSTRACT ..... **iv**

ABSTRAK ..... **v**

KATA PENGANTAR ..... **vi**

DAFTAR ISI ..... **viii**

DAFTAR GAMBAR ..... **xiii**

DAFTAR TABEL ..... **xiv**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xviii**

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah 13

1.2.1 Identifikasi Masalah 13

1.2.2 Rumusan Masalah 14

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 15

1.3.1 Maksud Penelitian 15

1.3.2 Tujuan Penelitian 15

1.4 Kegunaan Penelitian 16

1.4.1 Kegunaan Praktis 16

1.4.2 Kegunaan Akademis 16

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian.....17
1.5.1 Lokasi Penelitian.....17
1.5.2 Waktu Penelitian.....17
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS
2.1 Kajian Pustaka.....18
2.1.1 Pengertian Budaya Organisasi.....18
2.1.1.1 Karakteristik Budaya Organisasi.....20
2.1.1.2 Fungsi Budaya Organisasi.....21
2.1.1.3 Dimensi Budaya Organisasi.....22
2.1.2 Kepuasan Kerja.....23
2.1.2.1 Pengerian Kepuasan Kerja.....23
2.1.2.2 Teori Kepuasan Kerja.....25
2.1.2.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja.....27
2.1.2.4 Dimensi Kepuasan Kerja.....30
2.1.3 *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)*.....35
2.1.3.1 Pengertian *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)*...35
2.1.3.2 Dimensi-Dimensi *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)*.....39
2.1.3.3 Manfaat *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)*.....42
2.1.4 Keterkaitan Antar Variabel.....45
2.1.4.1 Keterkaitan Antara Budaya Organisasi dengan Kepuasan Kerja.....45

2.1.4.2 Keterkaitan Antara Budaya Organisasi dengan *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* 46
2.1.4.3 Keterkaitan Antara Kepuasan Kerja dengan *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* 46
2.1.4.4 Keterkaitan Antara Budaya Organisasi dan Kepuasan Kerja dengan *Organizatinal Citizenship Behaviour (OCB)*.....47
2.2 Kerangka Pemikiran.....47
2.2.1 Penelitian Terdahulu.....50
2.3 Hipotesis Penelitian.....53
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN
3.1 Objek Penelitian.....54
3.2 Metode Penelitian.....54
3.2.1 Desain Penelitian.....55
3.2.2 Operasionalisasi Variabel.....58
3.2.3 Sumber dan Teknik Penentuan Data.....63
3.2.3.1 Sumber Data.....63
3.2.3.2 Teknik Penentuan Data 64
3.2.4 Teknik Pengumpulan Data 65
3.2.4.1 Uji Validitas 68
3.2.4.2 Uji Reliabilitas.....71
3.2.4.3 Uji MSI.....72
3.2.5 Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis 73
3.2.5.1 Rancangan Analisis.....73

3.2.5.2 Pengujian Hipotesis.....80

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....85

4.1.1 Sejarah Perusahaan.....85

4.1.2 Struktur Organisasi.....90

4.1.3 Deskripsi Pekerjaan.....91

4.1.4 Aktivitas Perusahaan.....96

4.2 Karakteristik Responden.....103

4.3 Analisis Deskriptif.....106

4.3.1 Analisis Deskriptif Hasil Tanggapan Responden.....106

4.3.1.1 Analisis Deskriptif Budaya Organisasi Di PT. Pos Indonesia Persero Bandung.....106

4.3.1.2 Analisis Deskriptif Kepuasan Kerja Di PT. Pos Indonesia Persero Bandung.....117

4.3.1.3 Analisis Deskriptif *Organizatinal Citizenship Behaviour (OCB)* Di PT. Pos Indonesia Persero Bandung.....132

4.3.2 Uji Hipotesis Deskriptif.....146

4.3.2.1 Uji Hipotesis Deskriptif Budaya Organisasi.....146

4.3.2.2 Uji Hipotesis Deskriptif Kepuasan Kerja.....147

4.3.2.3 Uji Hipotesis Deskriptif *OCB*.....148

4.4 Analisis Verifikatif.....150

4.4.1 Analisis Pengaruh Budaya Organisasi dan Kepuasan Kerja

terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* 150
4.4.1.1 Pengujian Normalitas Data.....151
4.4.1.2 Nilai Korelasi Antar Variabel 153
4.4.1.3 Analisis Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Kerja 154
4.4.1.4 Analisis Pengaruh Budaya Organisasi dan Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* 158
4.4.1.4.1 Pengaruh Budaya Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* 161
4.4.1.4.2 Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* 162
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN
5.1 Kesimpulan 170
5.2 Saran.....171
DAFTAR PUSTAKA 174
RIWAYAT HIDUP
LAMPIRAN