DAFTAR ISI

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

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

MOTTO ..... **iii**

ABSTRACT ..... **iv**

ABSTRAK ..... **v**

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

DAFTAR ISI ..... **ix**

DAFTAR GAMBAR ..... **xiv**

DAFTAR TABEL ..... **xv**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xix**

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah 12

1.2.1 Identifikasi Masalah 12

1.2.2 Rumusan Masalah 12

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 13

1.3.1 Maksud Penelitian 13

1.3.2 Tujuan Penelitian 13

1.4 Kegunaan Penelitian 14

1.4.1 Kegunaan Praktis 14

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

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka 17
2.1.1 Kepuasan Kerja 17
2.1.1.1 Definisi Kepuasan Kerja 17
2.1.1.2 Indikator Kepuasan Kerja 18
2.1.1.3 Teori Kepuasan Kerja 19
2.1.1.4 Respon terhadap Ketidakpuasan Kerja 21
2.1.2 Komitmen Organisasi 21
2.1.2.1 Definisi Komitmen Organisasi 21
2.1.2.2 Indikator Komitmen Organisasi 22
2.1.2.3 Macam-Macam Komitmen Organisasi 23
2.1.2.4 Proses Terjadinya Komitmen Organisasi 24
2.1.3 *Organizational Citizenship Behavior* 26
2.1.3.1 Definisi *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* 26
2.1.3.2 Indikator *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* 27
2.1.3.3 Manfaat *Organizational Citizenship Behavior*

(OCB)..... 28

2.1.3.4 Motif-Motif yang Mendasari *OCB* 29

2.1.4 Kajian Terdahulu 30

2.2 Kerangka Pemikiran..... 33

2.2.1 Keterkaitan Antar Variabel 34

2.2.1.1 Keterkaitan antara Kepuasan Kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*..... 34

2.2.1.2 Keterkaitan antara Komitmen Organisasi dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* 34

2.2.1.3 Keterkaitan antara Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap *OCB* 35

2.3 Hipotesis 36

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian..... 38

3.2 Metode Penelitian 38

3.2.1 DesainP enelitian 40

3.2.2 Operasionalisasi Variabel 41

3.2.3 Sumber dan Teknik Pengelompokan Data. 46

3.2.3.1 Sumber Data..... 46

3.2.3.2 Teknik Pengelompokan Data 46

3.2.4 Teknik Pengumpulan Data 49

3.2.4.1 Uji Validitas..... 51

3.2.4.1.1Pengujian Validitas Instrumen 52
3.2.4.2 Uji Reliabilitas 56
3.2.4.3 Uji MSI 60
3.2.4.4 UjiAsumsi Klasik 62
3.2.5 Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis 64
3.2.5.1 Rancangan Analisis 64
3.2.5.1.1 Analisis Regresi Berganda 67
3.2.5.2 Pengujian Hipotesis 68

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan 70
4.1.1 Sejarah Perusahaan 70
4.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan 71
4.1.3 Deskripsi Jabatan 72
4.1.4 Aktivitas Perusahaan 83
4.2 Karakteristik Responden 84
4.3 Analisis Deskriptif Tanggapan Responden 88
4.3.1 Analisis Deskriptif Kepuasan Kerja 89
4.3.2 Analisis Deskriptif Komitmen Organisasi 103
4.3.3 Analisis Deskriptif *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* 112
4.4 Analisis Verifikatif 126
4.4.1 Uji Asumsi Klasik 127
4.4.2 Estimasi Persamaan Regressi 130

4.4.3 Pengujian Secara Simultan 133

4.4.3.1 Koefisien Determinasi 135

4.4.4 Pengujian Secara Parsial 137

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 143

5.2 Saran 144

DAFTAR PUSTAKA 146

LAMPIRAN - LAMPIRAN