DAFTAR ISI

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

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

ABSTRAK ..... **iv**

ABSTRACT ..... **v**

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

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

DAFTAR TABEL ..... **xii**

DAFTAR GAMBAR ..... **xv**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xvi**

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah 7

1.2.1 Identifikasi Masalah 7

1.2.2 Rumusan Masalah 8

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 9

1.3.1 Maksud Penelitian 9

1.3.2 Tujuan Penelitian 9

1.4 Kegunaan Penelitian 9

1.4.1 Kegunaan Praktis 9

1.4.2 Kegunaan Akademis 10

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian 10

1.5.1 Lokasi Penelitian 10

1.5.2 Waktu Penelitian 10

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka 12

2.1.1 Kepuasan Kerja 12

2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Kerja 12

2.1.1.2 Faktor Kepuasan Kerja 13

2.1.1.3 Indikator Kepuasan Kerja 14

2.1.2 Komitmen Organisasi 15

2.1.2.1 Pengertian Komitmen Organisasi 15

2.1.2.2 Faktor Komitmen Organisasi 17

2.1.2.3 Indikator Komitmen Organisasi 18

2.1.3 Perilaku Kewargaan Organisasi 19

2.1.3.1 Perilaku Kewargaan Organisasi..... 19

2.1.3.2 Faktor Perilaku Kewargaan Organisasi 20

2.1.3.3 Indikator Perilaku Kewargaan Organisasi..... 24

2.1.4 Hasil Penelitian Terdahulu 25

2.2 Kerangka Pemikiran 28

2.2.1 Hubungan Kepuasan Kerja Perilaku Kewargaan Organisasi..... 28

2.2.2 Hubungan Komitmen Organisasi dengan Perilaku Kewargaan Organisasi..... 29

2.2.3 Hubungan Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi 29

2.3 Hipotesis 31

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian 32

3.2 Metode Penelitian 33

3.2.1 Desain Penelitian 34

3.2.2 Operasional Variabel 38

3.2.3 Sumber dan Teknik Penentuan Data 41

3.2.3.1 Sumber Data 41

3.2.3.2 Teknik Penentuan Data 42

3.2.4 Teknik Pengumpulan Data 43

3.2.4.1 Uji Validitas 44

3.2.4.2 Uji Reliabilitas 47

3.2.4.3 Uji MSI 49

3.2.5 Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis 51

3.2.5.1 Rancangan Analisis 51

3.2.5.1.1 Analisis Deskriftif/Kualitatif 51

3.2.5.1.2 Analisis Verifikatif 52

3.2.5.2 Pengujian Hipotesis 58

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan 62

4.1.1 Sejarah Perusahaan 62

4.1.2 Struktur Organisasi 63

4.1.3.1 Deskripsi Jabatan 64

4.2 Karakteristik Responden 68

4.3 Analisis Deskriptif 70

4.3.1 Analisisi Deskriptif Kepuasan Kerja 71

4.3.2 Analisisi Deskriptif Komitmen Organisasi 77

4.3.3 Analisis Deskriptif Perilaku Kewargaan Organisasi 82

4.4 Analisis Verifikatif 88

4.4.1 Uji Asumsi Klasik 88

4.4.2 Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi 92

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 102

5.2 Saran 104

DAFTAR PUSTAKA 105