DAFTAR ISI

Hal.

HALAMAN JUDUL…… i

LEMBAR PENGESAHAN……. ii

SURAT PERNYATAAN…… iii

SURAT KETERANGAN PERSETUJUAN PUBLIKASI……. iv

MOTTO …… v

HALAMAN PERSEMBAHAN…….. vi

KATA PENGANTAR……. vii

ABSTRAK……... x

ABSTRACT……. xi

DAFTAR ISI …….. xii

DAFTAR GAMBAR……. xix

DAFTAR GRAFIK……. xxi

DAFTAR TABEL……. xxii

DAFTAR LAMPIRAN…… xxvi

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Penelitian..... 1

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah 16

1.2.1 Identifikasi Masalah 16

1.2.2 Rumusan Masalah 17

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 17

1.3.1 Maksud Penelitian 17

1.3.2 Tujuan Penelitian 17

1.4 Manfaat Penelitian 18

1.4.1 Kegunaan Teoritis 18

1.4.2 Kegunaan Praktis 19

1.5 Pembatasan Masalah dan Asumsi 20

1.5.1 Batasan 20

1.5.2 Asumsi 20

1.6 Sistematika Penulisan 21

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS 23

2.1 Kajian Pustaka 23

2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia 23

2.1.1.1 Peran Manajemen Sumber Daya Manusia 24

2.1.2 Perilaku Organisasi 25

2.1.3 Kepuasan Kerja 26

2.1.3.1 Definisi Kepuasan Kerja 26

2.1.3.2 Teori Kepuasan Kerja 27

2.1.3.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan kerja 29

2.1.3.4 Korelasi Kepuasan Kerja 31

2.1.3.5 Meningkatkan Kepuasan kerja 33

2.1.3.6 Dimensi Kepuasan Kerja 35

2.1.3.7 Indikator Kepuasan Kerja 35

2.1.3.8 Respon terhadap Ketidakpuasan Kerja……. 36
2.1.4 Komitmen Organisasi…… 37
2.1.4.1 Definisi Komitmen Organisasi…… 37
2.1.4.2 Proses Terjadinya Komitmen Organisasi…… 37
2.1.4.3 Model Pengukuran Komitmen Organisasi…….. 39
2.1.4.4 Dimensi-dimensi Komitmen Organisasi……. 40
2.1.4.5 Indikator Komitmen Organisasi…….. 41
2.1.5 *Organizational Citizenship Behavior*……. 41
2.1.5.1 Definisi *Organizational Citizenship Behavior*…. 41
2.1.5.2 Manfaat *Organizational Citizenship Behavior*…. 43
2.1.5.3 Motif-Motif yang Mendasari *Organizational Citizenship Behavior*…….. 44
2.1.5.4 Peran *Organizational Citizenship Behavior* dalam Organisasi……. 46
2.1.5.5 Dimensi *Organizational Citizenship Behavior*… 46
2.1.5.6 Indikator *Organizational Citizenship Behavior*… 47
2.2 Penelitian Terdahulu 48
2.3 Kerangka Pemikiran 56
2.3.1. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*…… 59
2.3.2 Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior*……..... 62
2.3.3 Hubungan Kepuasan Kerja dengan Komitmen Organisasi 64

2.3.4 Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi
Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*…….. .. 66
2.4 Hipotesis…… 69
BAB IIIMETODOLOGI PENELITIAN 71
3.1 Metode dan Alur Pembahasan 71
3.2 Operasionalisasi Variabel 73
3.3 Sumber dan Cara Penentuan Data……. 81
3.3.1 Sumber Data……..... 81
3.3.2 Cara Penentuan Data…… 82
3.3.2.1 Populasi…… 82
3.3.3 Teknik Pengumpulan Data…….. 85
3.3.3.1 Uji Validitas…… 86
3.3.3.2 Uji Reabilitas……... 92
3.4 Rancangan Analisis Data dan Uji Hipotesis……. 96
3.4.1 Rancangan Analisis Data……. 96
3.4.2 Pemodelan SEM……..... 104
3.4.2.1 Penilaian Model…… 110
3.4.2.1.1 Kecocokan Keseluruhan Model…… 110
3.4.2.1.2 Kecocokan Model Struktural…… 113
3.4.2.1.3 Modifikasi Model……. 114
3.5 Pengujian Hipotesis…… 116
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN……. 130
4.1 Hasil Penelitian dan Pembahasan……..... 130

4.1.1 Sejarah Perusahaan…….. 130

4.1.2 Strategi Perusahaan……. 135

4.1.3 Struktur Organisasi…….. 136

4.2 Karakteristik Responden…….. 138

4.3 Hasil Penelitian……..... 141

4.3.1 Analisis Deskriptif…….. 141

4.3.1.1 Analisis Deskriptif Kepuasan Kerja (X1)……. . 141

4.3.1.2 Analisis Deskriptif Komitmen Organisasi (X2).. 156

4.3.1.3 Analisis Deskriptif *Organizational Citizenship Behavior*…… 167

4.3.2 Analisis Verifikatif…… 190

4.3.2.1 Model Pengukuran Masing-Masing Variabel laten 191

4.3.2.1.1 Model Pengukuran Variabel Kepuasan Kerja……... 191

4.3.2.1.2 Model Pengukuran Variabel Komitmen Organisasi……. 194

4.3.2.1.3 Model Pengukuran Variabel *Organizational Citizenship Behavior*…… 196

4.3.2.2 Persamaan Model Pengukuran……... 198

4.3.2.3 Uji Kesesuaian Model……. 203

4.3.2.3.1 Kepuasan Kerja berhubungan dengan Komitmen Organisasi secara positif…….203

4.3.2.3.2 Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen

Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior*…… 205

4.3.2.4 Uji Kesesuaian Model Setelah Modifikasi……..208

4.3.2.4.1 Kepuasan Kerja berhubungan dengan Komitmen Organisasi secara positif……208

4.4 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Variabel Kepuasan Kerja (X1) dan Komitmen Organisasi (X) Terhadap Organizational Citizenship Behavior..... 212

4.5 Pengujian Hipotesis..... 215

4.5.1 Kepuasan kerja berhubungan dengan Komitmen Organisasi secara positif..... 215

4.5.2 Kepuasan kerja dan Komitmen organisasi berpengaruh Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* secara parsial..... 216

4.5.3 Kepuasan kerja dan Komitmen organisasi berpengaruh Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* secara Simultan..... 218

4.6 Pembahasan..... 220

4.6.1 Kepuasan kerja, Komitmen organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior* dikategorikan Baik..... 220

4.6.2 Kepuasan kerja berhubungan dengan Komitmen organisasi secara positif……. 222

4.6.3 Kepuasan kerja dan Komitmen Organisasi berpengaruh Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* secara parsial ……224

4.6.4 Kepuasan kerja dan Komitmen Organisasi berpengaruh Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* secara simultan …… 227

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN…….. 229

5.1 Kesimpulan…… 229

5.2 Saran…… 231

DAFTAR PUSTAKA 234

LAMPIRAN 242