DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN i

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN ii

ABSTRAK iii

ABSTRACK iv

KATA PENGANTAR v

DAFTAR ISI.....viii

DAFTAR TABEL xiii

DAFTAR GAMBAR.....xv

DAFTAR LAMPIRAN-LAMPIRAN.....xvi

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 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.....16

1.5.1 Lokasi Penelitian.....16

1.5.2 Waktu Penelitian.....16

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka 18

2.1.1 Keterikatan Pegawai (*Employee Engagement*) 18

2.1.1.1 Definisi Keterikatan Pegawai (*Employee Engagement*).....18

2.1.1.2 Ciri-ciri Keterikatan Pegawai (*Employee Engagement*).....20

2.1.1.3 Komponen Keterikatan Pegawai (*Employee Engagement*).....21

2.1.1.4 Dimensi Keterikatan Pegawai *(Employee Engagement)*.....22

2.1.1.5 Prinsip-Prinsip Dasar Keterikatan Pegawai *(Employee Engagement)*.....23

2.1.1.6 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keterikatan Pegawai *(Employee Engagement)* 24

2.1.1.7 Tipe-Tipe (Level) Keterikatan Pegawai *(Employee Engagement)*.....25

2.1.1.8 Indikator Keterikatan Pegawai *(Employee Engagement)*.....26

2.1.2 Perilaku Kewargaan Organisasi (OCB) 27

2.1.2.1 Definisi Perilaku Kewargaan Organisasi (OCB) 27

2.1.2.2 Motif-motif Yang Mendasari Perilaku Kewargaan Organisasi (OCB).....29

2.1.2.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Kewargaan Organisasi (OCB).....29

2.1.2.4 Indikator Perilaku Kewargaan Organisasi (OCB).....32

2.1.2.5 Manfaat Perilaku Kewargaan Organisasi (OCB).....34

2.1.3 Kinerja Pegawai.....34

2.1.3.1 Definisi Kinerja 34

2.1.3.2 Karakteristik Kinerja 36

2.1.3.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja.....36
2.1.3.4 Indikator Kinerja 37
2.1.3.5 Pengukuran Kinerja.....38
2.1.3.6 Tujuan Dan Manfaat Penilaian Kinerja.....38
2.1.4 Hasil Penelitian Terdahulu 40
2.2 Kerangka Pemikiran 42
2.2.1 Hubungan Keterikatan Pegawai *(Employee Engagement)* Terhadap Kinerja Pegawai 44
2.2.2 Hubungan Perilaku Kewargaan Organisasi (OCB) Terhadap Kinerja Pegawai 45
2.2.3 Hubungan Keterikatan Pegawai *(Employee Engagement)* Terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi (OCB) 46
2.2.4 Hubungan Keterikatan Pegawai *(Employee Engagement)* Dan Perilaku Kewargaan Organisasi (OCB) Terhadap Kinerja Pegawai 47
2.3 Hipotesis 48

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian 50
3.2 Metode Penelitian 51
3.2.1 Desain Penelitian.....52
3.2.2 Oprasionalisasi Variabel 56
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.....64
3.2.4.1 Uji Validitas 67
3.2.4.2 Uji Reliabilitas 70
3.2.4.3 Uji MSI..... 72
3.2.5 Rancangan Analisis Dan Pengujian Hipotesis 73
3.2.5.1 Rancangan Analisis 73

3.2.5.1.1 Analisis Deskriftif (Kualitatif).....74
3.2.5.1.2 Analisis Verifikatif (Kuantitatif) 75
3.2.5.2 Pengujian Hipotesis.....83

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan 89
4.1.1 Sejarah Perusahaan.....89
4.1.2 Visi Misi dan Tujuan Organisasi.....92
4.1.3 Struktur Organisasi 94
4.2 Hasil Penelitian.....95
4.2.1 Karakteristik Reasponden 95
4.2.2 Hasil Analisis Deskriptif.....98
4.2.2.1 Keterikatan Pegawai (*Employee Engagement*) (X1).....99
4.2.2.2 Perilaku Kewargaan Organisasi (OCB) (X2).....106
4.2.2.3 Kinerja Pegawai (Y).....116
4.2.3 Hasil Analisi Verifikatif.....124
4.2.3.1 Uji Asumsi Klasik 125
4.2.3.2 Analisis Koefisien Korelasi.....127
4.2.3.3 Pengujian Jalur Pada Sub Struktur Pertama 129
4.2.3.4 Pengujian Jalur Pada Sub Struktur Kedua.....131
4.2.4 Pengujian Hipotesis.....134
4.2.4.1 Pengujian Secara Parsial (Uji-t) 134
4.2.4.2 Pengujian Secara Simultan (Uji-F) 139
4.3 Pembahsan.....141
4.3.1 Analisis Pengaruh Keterikatan Pegawai (*Employee Engagement*) Terhadap Kinerja Pegawai.....142
4.3.2 Analisis Pengaruh Perilaku Kewargaan Organisasi (OCB) Terhadap Kinerja Pegawai 143
4.3.3 Analisis Pengaruh Keterikatan Pegawai (*Employee Engagement*) Terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi (OCB).....144

4.3.4 Analisis Pengaruh Keterikatan Pegawai (*Employee Engagement*) Dan Perilaku Kewargaan Organisasi (OCB) Terhadap Kinerja Pegawai 146

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....148

5.2 Saran 149

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN