

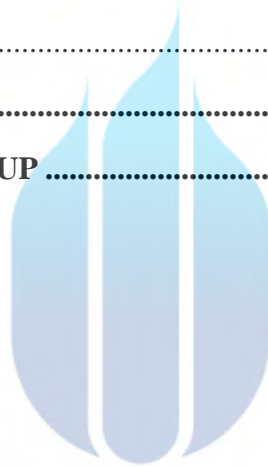
DAFTAR ISI

<i>ABSTRACT</i>	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah	8
1.3. Batasan Masalah	10
1.4. Rumusan Masalah	10
1.5. Tujuan Penelitian	11
1.6. Manfaat Penelitian	11
BAB II LATAR BELAKANG PERUSAHAAN	14
2.1. Sejarah Perusahaan	14
2.2. Lingkup Usaha	16
2.2.1 Mintra Usaha.....	16
2.2.2 Refill.....	17

2.3	Bisnis Proses	17
2.4	Tantangan Bisnis Perusahaan	19
BAB III KAJIAN PUSTAKA.....		20
3.1.	Pengertian Kepuasan Kerja.....	20
3.1.2	Dimensi Kepuasan Kerja	21
3.1.3	Faktor-Faktor Kepuasan Kerja	22
3.2.	Pengertian Loyalitas Kerja.....	24
3.2.1	Dimensi Loyalitas	24
3.2.2	Faktor-Faktor Loyalitas.....	25
3.3.	Pengertian Organizational Citizenship Behavior	25
3.3.1	Dimensi Organizational Citizenship Behavior	26
3.3.2	Faktor-Faktor Organizational Citizenship Behavior ..	29
3.4.	Efektivitas Organisasi	31
3.4.1	Dimensi Efektivitas Organisasi.....	32
3.4.2	Faktor-Faktor Efektivitas Organisasi	37
3.5	Penelitian Terdahulu	40
3.5.1	Hubungan Kepuasan Kerja & OCB	51
3.5.2	Hubungan Loyalitas Karyawan & OCB.....	53
3.5.3	Hubungan Kepuasan kerja & Efektivitas Organisasi .	55
3.5.4	Hubungan Loyalitas Karyawan & Efektivitas Organisasi	56
3.5.5	Hubungan OCB & Efektivitas Organisasi	57
3.5.6	Hubungan Kepuasan kerja melalui OCB berdampak pada efektivitas organisasi.....	59
3.6	Kerangka Pemikiran.....	60

3.7	Perumusan Hipotesis.....	61
BAB IV	METODE PENELITIAN	63
4.1.	Jenis Penelitian	63
4.2.	Variabel Penelitian.....	63
4.3	Definisi Operasional.....	64
4.3.1	Kepuasan Kerja	64
4.3.2	Loyalitas Karyawan	66
4.3.3	OCB.....	68
4.3.4	Efektifitas Organisasi.....	70
4.4	Populasi dan Sampel.....	74
4.4.1	Populasi	74
4.4.2	Sampel.....	74
4.4.3	Teknik Sampling.....	74
4.5	Jenis dan Sumber Data.....	74
4.5.1	Data Primer	74
4.5.2	Data Sekunder.....	75
4.6	Metode Analisis	76
4.7	Uji Validitas	78
4.7.1	Uji Instrumen	78
4.7.2	Uji Reliabilitas Instrumen	79
4.8	Uji Analisis Jalur	82
4.8.1	Perhitungan koefisien jalur	82
4.9	Uji Hipotesis Asosiatif	83

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	85
5.1. Profil Responden	85
5.2. Hasil Penelitian	88
5.3. Pembahasan.....	99
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	104
6.1. Kesimpulan	104
6.2. Saran	105
DAFTAR PUSTAKA	107
LAMPIRAN.....	110
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	111



UNIVERSITAS
MERCU BUANA