

DAFTAR ISI

ABSTRACT	ii
ABSTRAK	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN SIDANG SKRIPSI	v
LEMBAR PERNYATAAN	vi
LEMBAR DEDIKASI	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1. Latar Belakang Masalah	1
I.2. Rumusan Masalah.....	13
I.3. Tujuan Penelitian	13
I.4. Manfaat Penelitian	13
I.4.1. Manfaat Teoritis	13
I.4.2. Manfaat Praktis.....	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA, PENELITIAN TERDAHULU, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS PENELITIAN	15
II.1. Kajian Pustaka	15
II.1.1. <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	15
II.1.1.1. Pengertian <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	15
II.1.1.2. Dimensi-dimensi <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	17
II.1.1.3. Manfaat <i>Organizational Citizenship Behavior</i> bagi Organisasi.....	19
II.1.2. Komitmen Organisasi.....	21
II.1.2.1. Pengertian Komitmen Organisasi	21
II.1.2.2. Dimensi-dimensi Komitmen Organisasi.....	22
II.1.2.3. Faktor-faktor dari Komitmen Organisasi.....	23

II.1.2.4. Implikasi dari Komitmen Organisasi.....	24
II.1.3. Kepuasan Kerja	24
II.1.3.1. Pengertian Kepuasan Kerja	24
II.1.3.2. Dimensi-dimensi Kepuasan Kerja	26
II.1.3.3. Faktor-faktor yang Memengaruhi Kepuasan Kerja	28
II.2. Penelitian Terdahulu	31
II.3. Kerangka Pemikiran	33
II.3.1. Dinamika Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	33
II.3.2. Dinamika Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	34
II.3.3. Dinamika Pengaruh Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	35
II.4. Hipotesis Penelitian	37
BAB III METODE PENELITIAN	38
III.1. Desain Penelitian	38
III.2. Tempat dan Waktu Penelitian.....	39
III.2.1. Tempat Penelitian	39
III.2.2. Waktu Penelitian.....	39
III.3. Variabel Penelitian	39
III.4. Populasi dan Sampel Penelitian.....	40
III.4.1. Populasi Penelitian.....	40
III.4.2. Sampel Penelitian	40
III.5. Definisi Konseptual dan Definisi Operasional	41
III.5.1. Definisi Konseptual	41
III.5.2. Definisi Operasional	42
III.6. Instrumen (Skala) Penelitian	43
III.6.1. Skala Komitmen Organisasi	43
III.6.2. Skala Kepuasan Kerja.....	44
III.6.3. Skala <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	45
III.7. Teknik Pengumpulan Data	46
III.7.1. Teknik Pengumpulan Data Primer.....	46

III.7.2. Teknik Pengumpulan Data Sekunder.....	47
III.8. Teknik Analisis Data	47
III.8.1. Uji Kualitas Instrumen.....	47
III.8.2. Uji Asumsi Klasik.....	48
III.8.3. Analisis Deskriptif	50
III.8.4. Uji Hipotesis	51
III.8.5. Analisis Matriks Korelasi antar Dimensi	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	55
IV.1. Deskripsi Obyek Penelitian	55
IV.1.1. Sejarah Perusahaan	55
IV.1.2. Visi dan Budaya Perusahaan	57
IV.1.3. Kegiatan Perusahaan.....	58
IV.1.3.1. Gerai Indomaret.....	58
IV.1.3.2. Pusat Distribusi Indomaret	58
IV.2. Hasil Penelitian	59
IV.2.1. Hasil Uji Kualitas Instrumen	59
IV.2.2. Hasil Uji Validitas	59
IV.2.3. Hasil Analisis Uji Reliabilitas	65
IV.2.4. Hasil Uji Asumsi Klasik	65
IV.2.4.1. Hasil Uji Normalitas	66
IV.2.4.2. Hasil Uji Linearitas.....	68
IV.2.4.3. Hasil Uji Multikolinearitas	70
IV.2.4.4. Hasil Uji Heteroskedastisitas	71
IV.2.5. Hasil Analisis Deskriptif.....	72
IV.2.5.1. Karakteristik Responden.....	73
IV.2.5.2. Deskripsi Statistik Variabel Penelitian	75
IV.2.6. Hasil Uji Hipotesis.....	85
IV.2.6.1. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana	85
IV.2.6.2. Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	89
IV.2.7. Hasil Analisis Matriks Korelasi antar Dimensi	91
IV.3. Pembahasan.....	93

IV.3.1. Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	94
IV.3.2. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	95
IV.3.3. Pengaruh Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	97
IV.4.Implikasi Manajerial	99
BAB V KESIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, DAN SARAN	100
V.1. Kesimpulan	100
V.2. Keterbatasan Penelitian.....	101
V.3. Saran	101
V.3.1. Saran Teoritis	101
V.3.2. Saran Praktis	102
DAFTAR PUSTAKA	104
LAMPIRAN	106

