

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRACT.....	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kontribusi Penelitian	8
BAB II.....	10
KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS.....	10
A. KAJIAN PUSTAKA.....	10
1. Stres Kerja.....	10
a. Pengertian Stres Kerja.....	10
b. Faktor-faktor penyebab terjadinya Stres Kerja	10
c. Dimensi dan Indikator Stres Kerja	11
2. Lingkungan Kerja	11
a. Pengertian Lingkungan kerja.....	11
b. Jenis-jenis lingkungan kerja.....	14
c. Faktor yang Mempengaruhi Lingkungan Kerja	15
d. Dimensi dan indikator Lingkungan Kerja.....	18
3. <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	19
a. Pengertian <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	19

b.	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)	20
c.	Dimensi dan Indikator <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)	20
4.	Kinerja Karyawan	23
a.	Pengertian Kinerja Karyawan	23
b.	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan	24
c.	Faktor-faktor yang Dipengaruhi Kinerja	27
d.	Dimensi dan Indikator Kinerja Karyawan	28
5.	Penelitian Terdahulu	29
B.	Rerangka Pemikiran dan Pengembangan Hipotesis	36
1)	Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan	36
2)	Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap kinerja	36
3)	Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) terhadap Kinerja Karyawan	36
BAB III	38
METODE PENELITIAN	38
A.	Waktu dan Tempat Penelitian	38
B.	Desain Penelitian	38
C.	Definisi dan Operasionalisasi Variabel	39
1.	Definisi variabel	40
2.	Operasionalisasi Variabel	42
D.	Skala pengukuran	44
E.	Populasi dan Sampel Penelitian	45
1.	Populasi Penelitian	45
2.	Sampel dan Metode Pengambilan Sampel	45
F.	Teknik Pengumpulan Data	47
G.	Metode Analisis Data	47
1.	Evaluasi <i>Measurement (outer)</i> Model	48
2.	Pengujian Model Struktural atau Uji Hipotesis (Inner Model)	50
BAB IV	52
HASIL DAN PEMBAHASAN	52

A. Gambaran Umum Perusahaan.....	52
B. Analisis Deskriptif	52
a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	53
d. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	54
e. Karakteristik Responden Berdasarkan Status.....	55
C. Hasil Uji Kualitas Data	60
1. Evaluasi <i>Measurement (outer)</i> Model.....	60
a. Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i>	60
b. Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity</i>	65
2. Pengujian Model Struktural atau Uji Hipotesis (<i>Inner Model</i>).....	69
a. Hasil Pengujian Nilai R-square	69
b. Hasil Pengujian <i>Goodness of Fit Model</i>	69
c. Hasil Pengujian Hipotesis (Estimasi Koefisien Jalur).....	70
D. Pembahasan Hasil Penelitian	72
1. Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan	72
2. Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.....	73
3. Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> terhadap Kinerja Karyawan	74
BAB V	75
KESIMPULAN DAN SARAN	75
A. Kesimpulan	75
B. Saran	76
a. Saran untuk PT BNI Kantor Cabang Utama Kramat Jakarta Pusat	76
b. Saran untuk Peneliti Selanjutnya.....	77
DAFTAR PUSTAKA	78