

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	i
PERNYATAAN <i>SIMILARITY</i> .....	ii
LEMBAR PERNYATAAN .....	iii
<i>ABSTRACT</i> .....	iv
ABSTRAK .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
<b>BAB I</b>	<b>PENDAHULUAN</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah, Pembatasan Masalah dan Perumusan Masalah Penelitian .....	13
1.2.1 Identifikasi Masalah Penelitian .....	13
1.2.2 Pembatasan Masalah Penelitian .....	14
1.2.3 Perumusan Masalah Penelitian.....	14
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	15
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	15
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	15
<b>BAB II</b>	<b>KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>
2.1 Kajian Pustaka.....	17
2.1.1 <i>Organizational Commitment</i> .....	17
2.1.2 <i>Employee Engagement</i> .....	21
2.1.3 <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	23
2.1.4 <i>Employee Performance</i> .....	28
2.2 Penelitian Terdahulu .....	37
2.3 Kerangka Pemikiran.....	44

	2.4 Hipotesis.....	46
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN</b>	
	3.1 Jenis Penelitian .....	47
	3.2 Tempat Penelitian.....	48
	3.3 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	48
	3.4 Populasi dan Sampel.....	51
	3.5 Metode Pengumpulan Data .....	52
	3.6 Metode Analisis Data .....	54
	3.6.1 Uji Kualitas Instrumen.....	54
	3.6.1.1 Uji Reliabilitas.....	54
	3.6.1.2 Uji Validitas .....	55
	3.6.2 Uji Asumsi Klasik .....	56
	3.6.2.1 Uji Normalitas .....	56
	3.6.2.2 Uji Multikolinieritas.....	56
	3.6.2.3 Uji Heterokedastisitas .....	57
	3.6.3 Analisis Data.....	57
	3.6.3.1 Analisis Regresi Linier Berganda .....	57
	3.6.3.2 Uji Simultan (Uji F) .....	58
	3.6.3.3 Uji Parsial (Uji t).....	59
	3.6.3.4 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	59
	3.6.4 Analisis Korelasi Antar Dimensi.....	60
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
	4.1 Deskripsi Perusahaan	
	4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	61
	4.1.2 Lingkup dan Bidang Usaha .....	61
	4.1.3 Sumber Daya .....	62
	4.1.4 Tantangan Bisnis .....	67
	4.1.5 Proses / Kegiatan Fungsi Bisnis .....	68
	4.2 Hasil Penelitian.....	71
	4.2.1 Karakteristik Responden .....	71
	4.2.2 Stastistik Deskriptif .....	74

4.2.2.1	Deskripsi Variabel <i>Organizational Commitment</i> .....	76
4.2.2.2	Deskripsi Variabel <i>Employee Engagement</i> ..	77
4.2.2.3	Deskripsi Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	78
4.2.2.4	Deskripsi Variabel <i>Employee Performance</i> ..	80
4.2.3	Uji Kualitas Instrumen Penelitian .....	82
4.2.3.1	Uji Reliabilitas .....	82
4.2.3.2	Uji Validitas .....	83
4.2.4	Uji Asumsi Klasik .....	86
4.2.4.1	Uji Normalitas .....	86
4.2.4.2	Uji Multikolinieritas .....	87
4.2.4.3	Uji Heterokedastisitas .....	87
4.2.5	Analisis Data .....	88
4.2.5.1	Regresi Linier Berganda .....	88
4.2.5.2	Uji Simultan (Uji F) .....	90
4.2.5.3	Uji Parsial (Uji t) .....	91
4.2.5.4	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	94
4.2.6	Uji Matrix Korelasi Antar Dimensi .....	95
4.3	Pembahasan .....	97
4.3.1	Analisis Pengaruh <i>Organizational Commitment</i> terhadap <i>Employee Performance</i> .....	97
4.3.2	Analisis Pengaruh <i>Employee Engagement</i> terhadap <i>Employee Performance</i> .....	99
4.3.3	Analisis Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior</i> terhadap <i>Employee Performance</i> .....	102
4.3.4	Analisis Pengaruh <i>Organizational Commitment, Employee Engagement</i> dan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> terhadap <i>Employee Performance</i> .....	104

<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....		105
5.2 Saran .....		107
DAFTAR PUSTAKA .....		111
LAMPIRAN .....		117
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....		160



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA