

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian	12
D. Kontribusi Penelitian	12
 BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN	
HIPOTESIS	14
A. Kajian Pustaka	14
1. Manajemen Sumber Daya Manusia	14
2. <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	20
3. <i>Servant Leadership</i>	28
4. Kepuasan Kerja	32
5. Komitmen Organisasi	37
B. Penelitian Terdahulu	40
C. Pengembangan Hipotesis	43
1. Pengaruh <i>Servant Leadership</i> terhadap OCB	43
2. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap OCB	44

3. Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap OCB.....	45
D. Rerangka Konseptual	46
E. Hipotesis.....	46
BAB III METODE PENELITIAN	48
A. Waktu dan Tempat Penelitian	48
B. Desain Penelitian.....	48
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	49
1. Definisi Variabel	49
2. Operasionalisasi Variabel.....	52
D. Skala Pengukuran Variabel	54
E. Populasi dan Sampel Penelitian	55
1. Populasi Penelitian	55
2. Sampel Penelitian	56
F. Metode Pengumpulan Data	56
G. Metode Analisis Data	58
1. Statistik Deskriptif.....	58
2. Statistik Inferensial.....	58
a. Evaluasi Measurement (<i>outer</i>) Model	58
b. Pengujian Model Struktural atau Uji Hipotesis (<i>Inner</i>) Model.....	60
3. Pengujian Hipotesis.....	61
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	62
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	62
1. Sejarah Perusahaan	62
2. Struktur Organisasi	66
3. Visi dan Misi Perusahaan	66
B. Analisis Statistik Deskriptif	67
1. Karakteristik Responden	68
2. Hasil Statistik Deskriptif	71
C. Hasil Analisis Data.....	77
1. Analisis Inferensial.....	77

2. Uji Hipotesis (<i>Inner Model</i>)	89
D. Pembahasan.....	94
1. Pengaruh <i>Servant Leadership</i> terhadap OCB.....	95
2. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap OCB	96
3. Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap OCB.....	98
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	101
A. Kesimpulan.....	101
B. Saran.....	102
DAFTAR PUSTAKA	106
LAMPIRAN.....	111

