

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah.....	1
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka.....	14
1. Manajemen Sumber Daya Manusia.....	14
a. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia.....	14
b. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia.....	16
c. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia.....	17
2. <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).....	19
a. Pengertian OCB.....	19

b. Faktor yang Mempengaruhi OCB.....	19
c. Dimensi dan Indikator OCB.....	20
d. Motif yang Mendasari OCB.....	23
e. Kontribusi OCB Terhadap Perusahaan.....	24
3. Kecerdasan Emosional.....	28
a. Pengertian Kecerdasan Emosional.....	28
b. Unsur-unsur Kecerdasan Emosional.....	29
c. Dimensi dan Indikator Kecerdasan Emosional.....	31
d. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional...	32
4. Beban Kerja.....	33
a. Pengertian Beban Kerja.....	33
b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja.....	34
c. Dimensi dan Indikator Beban Kerja.....	35
B. Penelitian Terdahulu.....	36
C. Hubungan Antar Variabel.....	42
1. Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap OCB.....	42
2. Pengaruh Beban Kerja Terhadap OCB.....	43
D. Kerangka Konseptual.....	44
E. Hipotesis.....	45

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	46
B. Desain Penelitian.....	46
C. Definisi dan Operasional Variabel	47

1. Definisi Variabel.....	47
2. Operasional Variabel.....	49
D. Pengukuran Variabel.....	54
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	55
1. Populasi Penelitian.....	55
2. Sampel Penelitian.....	55
F. Teknik Pengumpulan Data.....	56
G. Metode Analisis Data.....	56
1. Analisis Deskriptif.....	57
2. Analisis Inferensia.....	57
a. Metode Pengukuran Outer Model.....	57
b. Inner Model.....	59
3. Pengujian Hipotesis.....	60

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	61
B. Analisis Statistik Deskriptif.....	64
C. Analisis Data.....	73
1. Outer Model.....	73
2. Inner Model.....	82
D. Pembahasan.....	87
1. Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap OCB.....	88
2. Pengaruh Beban Kerja Terhadap OCB.....	88

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	90
B. Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA.....	92
LAMPIRAN.....	96

