

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Objek Penelitian.....	1
1.1.2 Visi, Misi, Motto dan Budaya.....	2
1.1.3 Logo PT Telkom Akses	3
1.1.4 Struktur Organisasi	3
1.2 Latar Belakang	3
1.3 Perumusan Masalah	13
1.4 Pertanyaan Penelitian.....	14
1.5 Tujuan Penelitian	14
1.6 Manfaat Penelitian	14
1.6.1 Aspek Teoritis.....	15
1.6.2 Apek Praktis.....	15
1.7 Ruang Lingkup Penelitian.....	15
1.8 Sistematikan Penulisan Tugas Akhir	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	18
2.1 Teori-Teori Terkait Penelitian	18
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)	18
2.1.2 Perilaku Organisasi	19
2.1.3 Pengertian Organizational Citizenship Behavior (OCB).....	21
2.1.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi OCB.....	21
2.1.5 Bentuk-bentuk OCB.....	22
2.1.6 Dimensi OCB.....	22

2.1.7 Dampak OCB.....	23
2.1.8 Pengertian Kinerja	24
2.1.9 Dimensi Kinerja.....	24
2.1.10 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja	25
2.1.11 Hubungan OCB dengan Kinerja	25
2.1.12 Penelitian Terdahulu	28
2.2 Kerangka Pemikiran.....	44
2.3 Hipotesis Penelitian	45
 BAB III METODE PENELITIAN	 46
3.1 Karakteristik Penelitian.....	46
3.2 Alat Pengumpulan Data	47
3.2.1 Independen Variabel/Variabel Bebas (X).....	48
3.2.2 Dependen Variabel/Variabel Terikat (Y).....	48
3.2.3 Operasional Variabel	48
3.2.4 Skala Pengukuran.....	52
3.3 Tahapan Pelaksanaan Penelitian	53
3.3.1 Penentuan dan Pemilihan Masalah	54
3.3.2 Mendefinisikan Masalah, Tujuan Penelitian, dan Pertanyaan Penelitian	54
3.3.3 Mengkaji Teori yang Relevan.....	54
3.3.4 Menentukan Rancangan Penelitian dan Hipotesis Penelitian	54
3.3.5 Mengumpulkan dan Mengolah Data.....	54
3.3.6 Analisis Data.....	54
3.3.7 Kesimpulan dan Saran	54
3.4 Populasi dan Sampel	55
3.4.1 Populasi.....	55
3.4.2 Sampel.....	55
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	56
3.5.1 Jenis Data	57
3.6 Uji Validitas dan Reabilitas	57
3.6.1 Uji Validitas	57
3.6.2 Uji Reliabilitas	59

3.7 Teknik Analisis Data.....	60
3.7.1 Analisis Deskriptif	60
3.7.2 Metode Succesive Interval (MSI)	62
3.8 Uji Asumsi Klasik.....	63
3.8.1 Uji Normalitas.....	63
3.8.2 Uji Heteroskedastisitas.....	64
3.8.3 Uji Linearitas	64
3.8.4 Uji Regresi Linier Sederhana.....	65
3.8.5 Uji Koefesien Determinasi.....	65
3.8.6 Uji T (Uji Hipotesis).....	65
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	68
4.1 Karakteristik Responden.....	68
4.1.1 Gambaran Umum Penelitian.....	68
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	68
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	69
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan	69
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	70
4.1.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Bekerja.....	71
4.2 Hasil Penelitian	71
4.2.1 Analisis Deskriptif	72
4.2.2 Hasil Uji Asumsi Klasik	83
4.3 Pembahasan.....	89
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	95
5.1 Kesimpulan	95
5.2 Saran	95
5.2.1 Aspek Teoritis.....	95
5.2.2 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya.....	97
5.2.3 Saran Untuk Masyarakat.....	97