

## 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
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>46</b>
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
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>68</b>
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
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>95</b>
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