

## DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI .....	i
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iv
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	19
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	22
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	22
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	22
1.4 Sistematika Penelitian .....	23
BAB II.....	25
TELAAH PUSTAKA .....	25
2.1 Landasan Teori .....	25
2.1.1 Organizational Citizenship Behavior.....	25
2.1.2 Perceived Organizational Support .....	28
2.1.3 Tuntutan Pekerjaan .....	31

2.1.4	Komitmen Organisasi .....	38
2.2	Hubungan Antar Variabel .....	41
2.2.1	Pengaruh dukungan organisasi terhadap OCB .....	41
2.2.2	Pengaruh tuntutan pekerjaan terhadap OCB.....	43
2.2.3	Pengaruh komitmen organisasi terhadap OCB.....	44
2.2.4	Pengaruh dukungan organisasi terhadap komitmen organisasi .....	45
2.2.5	Pengaruh tuntutan pekerjaan terhadap komitmen organisasi .....	46
2.3	Penelitian Terdahulu.....	47
2.4	Kerangka Pemikiran Teoritis.....	51
2.5	Hipotesis Penelitian .....	52
BAB III	.....	54
METODE PENELITIAN	.....	54
3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	54
3.1.2	Definisi Operasional .....	55
3.2	Penentuan Populasi dan Sample.....	67
3.2.2	Sampel .....	69
3.2.3	Tempat dan Waktu Penelitian.....	69
3.3	Jenis dan Sumber Data .....	70
3.3.1	Data Primer .....	70
3.3.2	Data Sekunder.....	70
3.4	Metode Pengumpulan Data .....	70
3.5	Analisis Statistik Deskriptif.....	71
3.6	Metode Analisis Data .....	72
3.6.1	Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model).....	74
3.6.2	Pengujian Hipotesis .....	79

3.6.3 Uji Efek Mediasi.....	79
BAB IV .....	81
HASIL DAN ANALISIS .....	81
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	81
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	81
4.1.2 Internal Rumah Sakit .....	81
4.1.3 Visi, Misi, Motto dan Budaya Kerja RSI.....	83
4.1.4 Logo Perusahaan.....	84
4.1.5 Struktur Organisasi .....	86
4.2 Gambaran Umum Responden.....	87
4.2.1 Analisis Tabulasi Silang .....	87
4.3 Analisis Angka Indeks.....	90
4.3.1 Analisis Angka Indeks Variabel Persepsi Dukungan Organisasi .	91
4.3.2 Analisis Angka Indeks Variabel Tuntutan Pekerjaan .....	93
4.3.3 Analisis Angka Indeks Variabel Persepsi Komitmen Organisasi	94
4.3.4 Analisis Angka Indeks Variabel OCB .....	95
4.4 Analisis Data .....	97
4.4.1 Evaluasi Measurement (Outer) Model.....	97
4.4.2 Analisis Inner Model .....	107
4.4.3 Uji Hipotesis .....	110
4.4.4 Uji Efek Mediasi.....	113
4.4.5 Pembahasan .....	115
BAB V.....	129
PENUTUP.....	129
5.1 Kesimpulan.....	129

5.2	Keterbatasan Penelitian .....	131
5.3	Saran Penelitian Mendatang .....	132
5.3.1	Bagi Perusahaan.....	132
5.3.2	Bagi Peneliti Mendatang.....	136
	DAFTAR PUSTAKA .....	138

