

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS	iii
HALAMAN PERSETUJUAN/PENGESAHAN TESIS	iv
HALAMAN RIWAYAT HIDUP	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
HALAMAN KATA PENGANTAR & UCAPAN TERIMA KASIH...	viii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Teori	9
1. Pengertian <i>Abusive Supervision</i>	9
2. Pengertian <i>Job Frustration</i>	19
3. Pengertian <i>Deviance Behavior</i>	31
4. Pengertian <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	43
B. Penelitian Terdahulu	52
C. Kerangka Pemikiran	54
D. Hipotesis	55
BAB III METODE & TEKNIK PENELITIAN	
A. Metode Penelitian	56
1. Rancangan Penelitian	56
2. Obyek Penelitian dan Waktu Penelitian	58

B.	Metode Pengumpulan Data	59
C.	Metode Penarikan Sampel	60
	1. Populasi	60
	2. Sampel dan Teknik Sampling	63
	3. Klasifikasi Variabel Penelitian	64
D.	Definisi Operasional Variabel	66
E.	Model Analisis	77
	1. Teknik Analisis Data	77
	2. Uji Hipotesis	86
F.	Uji Instrumen	87
	1. Uji Validitas	87
	2. Uji Reliabilitas	88
BAB IV	HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN	
A.	Hasil Penelitian	90
	1. Tingkat Pengembalian Kuesioner	90
	2. Deskripsi Karakteristik Responden	90
	3. Deskripsi Indikator Variabel	94
	4. Uji Instrumen	103
B.	Uji Hipotesis	111
C.	Pembahasan	119
BAB V	SIMPULAN & SARAN	
A.	Simpulan	126
B.	Saran	127

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN