

DAFTAR ISI

| | halaman |
|--|---------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| LEMBAR PENGESAHAN..... | ii |
| PERNYATAAN KEASLIAN..... | iii |
| ABSTRAK..... | iv |
| MOTTO..... | v |
| HALAMAN PERSEMBAHAN..... | vi |
| KATA PENGANTAR..... | vii |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| DAFTAR TABEL..... | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xiii |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| | |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah..... | 12 |
| C. Tujuan Penelitian..... | 12 |
| D. Manfaat Penelitian..... | 12 |
| | |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA | |
| | |
| A. Kinerja..... | 14 |
| B. Kepemimpinan..... | 17 |
| C. Organizational Citizenship Behaviour (OCB)..... | 33 |
| D. Penelitian Terdahulu..... | 37 |
| E. Pengaruh Antar Variabel..... | 38 |
| F. Kerangka Penelitian..... | 41 |
| G. Hipotesis..... | 42 |

BAB III METODE PENELITIAN

| | |
|--|----|
| A. Rancangan Penelitian..... | 43 |
| B. Objek Penelitian..... | 43 |
| C. Populasi dan Sampel Penelitian..... | 44 |
| D. Jenis Data Penelitian..... | 47 |
| E. Prosedur Pengambilan Data..... | 47 |
| F. Klasifikasi Variabel Penelitian..... | 48 |
| G. Definisi dan Operasionalisasi Variabel..... | 49 |
| H. Uji Instrumen..... | 51 |
| I. Skala Pengukuran Variabel..... | 54 |
| J. Teknik Analisis Data..... | 55 |
| K. Pengujian Hipotesis..... | 56 |

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

| | |
|-----------------------------------|----|
| A. Analisis Deskriptif..... | 61 |
| B. Analisis Regresi Berganda..... | 67 |
| C. Pembahasan..... | 70 |

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

| | |
|--------------------|----|
| A. Kesimpulan..... | 74 |
| B. Saran..... | 74 |

| | |
|---------------------|----|
| DAFTAR PUSTAKA..... | 76 |
|---------------------|----|

| | |
|---------------|----|
| LAMPIRAN..... | 79 |
|---------------|----|

DAFTAR GAMBAR

| | halaman |
|-------------------------------------|---------|
| Gambar 2.1 Kerangka Penelitian..... | 41 |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|---|---------|
| Tabel 1.1 Jumlah Kehadiran Karyawan..... | 10 |
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu..... | 37 |
| Tabel 3.1 Distribusi Sampel..... | 46 |
| Tabel 3.2 Tabel Uji Validitas dan Variabel Penelitian..... | 52 |
| Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen..... | 53 |
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 61 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 62 |
| Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja..... | 62 |
| Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan..... | 63 |
| Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan..... | 64 |
| Tabel 4.6 Persepsi Responden Variabel Kepemimpinan Pelayanan..... | 65 |
| Tabel 4.7 Persepsi Responden Variabel OCB..... | 66 |
| Tabel 4.8 Persepsi Responden Kinerja Karyawan..... | 66 |
| Tabel 4.9 Analisis Regresi Berganda..... | 67 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | halaman |
|--|---------|
| Lampiran 1 : Daftar Pegawai Hamzah Batik Malioboro..... | 80 |
| Lampiran 2 : Kuesioner..... | 90 |
| Lampiran 3 : Surat Keterangan Penelitian..... | 93 |
| Lampiran 4 : Perhitungan Sampel..... | 94 |
| Lampiran 5 : Uji Validitas dan Reliabilitas Responden..... | 107 |
| Lampiran 6 : Karakteristik Responden..... | 116 |