

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAAN.....	v
MOTTO.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I: PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Manfaat Penelitian.....	12
BAB II: TINJAUAN PUSTAKA	14
A. Landasan Teori.....	14
1. Kinerja Karyawan	14
a. Definisi Kinerja	14
b. Indikator Kinerja Karyawan	15
c. Penilaian Kerja.....	16
d. Manfaat Penilaian Kinerja	17
2. Kepuasan Kerja	18
a. Definisi Kepuasan Kerja.....	18
b. Indikator Kepuasan Kerja.....	19
c. Teori-teori Kepuasan Kerja	20
d. Dampak Dari Kepuasan Kerja.....	22

3. Komitmen Organisasional	23
1. Definisi Komitmen Organisasional	23
2. Dimensi-Dimensi Komitmen Organisasional.....	24
4. <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	28
a. Definisi OCB.....	28
b. Dimensi-Dimensi OCB	30
c. Manfaat OCB	31
B. Penelitian Terdahulu	33
C. Perbandingan Penelitian.....	33
D. Pengaruh Antar Variabel.....	37
E. Rerangka Penelitian.....	41
F. Hipotesis Penelitian.....	41
BAB III: METODE PENELITIAN	42
A. Rancangan Penelitian	42
B. Obyek dan Waktu Penelitian.....	43
C. Populasi	43
D. Jenis Data Penelitian	44
E. Prosedur Pengambilan Data	45
F. Klasifikasi Variabel Penelitian.....	45
G. Definisi Operasional Variabel.....	47
H. Skala Pengukuran Variabel	60
I. Uji Instrumen.....	62
1. Uji Validitas	62
2. Uji Reliabilitas.....	64
J. Teknik Analisis Data.....	65
1. Analisis Deskriptif.....	65
2. Analisis Kuantitatif	66
3. Analisi Uji t.....	67
4. Diagram Jalur Path	68

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	73
A. Deskripsi Hasil Penelitian.....	73
1. Analisis Deskriptif Karakteristik Responden	73
2. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	73
3. Analisis Kuantitatif	80
4. Pengujian Hipotesis	82
B. Hasil Analisis.....	87
1. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.....	87
2. Pengaruh Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan.....	88
3. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan yang dimediasi Oleh OCB	89
4. Pengaruh Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Karyawan yang Dimediasi Oleh OCB.....	90
BAB V: SIMPULAN DAN SARAN.....	92
A. Simpulan.....	92
B. Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA.....	94
LAMPIRAN.....	97

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	33
Tabel 2.1 Perbedaan Tabel Penelitian.....	35
Tabel 3.1 Waktu Penelitian	43
Tabel 3.2 Skala Likret	61
Tabel 3.3 Uji Validitas	62
Tabel 3.4 Uji Reliabilitas	65
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	73
Tabel 4.2 Variabel Kepuasan Kerja.....	75
Tabel 4.3 Variabel Komitmen Organisasional.....	77
Tabel 4.4 Variabel OCB.....	78
Tabel 4.5 Variabel Kinerja Karyawan.....	79
Tabel 4.6 Hasil Analisis <i>Path</i> Tahap 1	80
Tabel 4.7 Hasil Analisis <i>Path</i> Tahap 2	81
Tabel 4.8 <i>Direct Effect, Indirect Effect</i> dan <i>Total Effect</i> Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan dimediasi <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	84
Tabel 4.9 <i>Direct Effect, Indirect Effect</i> dan <i>Total Effect</i> Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Karyawan Dimediasi <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Ulasan Tamu Hotel	10
Gambar 2.1 Rerangka Penelitian.....	41
Gambar 3.1 Model Analisis Jalur (<i>Path Analisis</i>).....	68
Gambar 4.1 Hasil Analisis Path.....	82

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	97
Lampiran 2 Rekapitulasi Data	106
Lampiran 3 Uji Validitas dan Reliabilitas	120
Lampiran 4 Frekuensi Karakteristik Responden	138
Lampiran 5 Frekuensi Variabel	141
Lampiran 6 Pengujian	143
Lampiran 7 Surat Keterangan Penelitian Dari Perusahaan	146