

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSYARATAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAKSI	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I: PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	11
BAB II: TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Landasan Teori	12

B. Penelitian Terdahulu	30
C. Hubungan Antar Variabel	32
D. Kerangka Konseptual.....	35
E. Hipotesis Penelitian	35
BAB III: METODE PENELITIAN.....	37
A. Rancangan Penelitian	37
B. Objek dan Waktu Penelitian.....	38
C. Populasi	39
D. Sampel dan Teknik Sampling	39
E. Klasifikasi Variabel Penelitian	41
F. Jenis Data Penelitian.....	42
G. Prosedur Pengambilan Data	43
H. Definisi Operasional Variabel	46
I. Uji Instrumen.....	58
J. Uji Hipotesis.....	63
K. Teknik Analisis Data.....	64
BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	71
A. Analisis Deskriptif	71
B. Analisis Kuantitatif	79
C. Pembahasan Hasil Penelitian	92

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN	100
A. Kesimpulan	100
B. Saran.....	101
DAFTAR PUSTAKA	103
LAMPIRAN	106

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Data Perkembangan Jumlah Pelanggan PDAM Bantul	4
Tabel 1.2 Data Wawancara	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	30
Tabel 3.1 Rencana Waktu Penelitian	38
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Karakteristik Pekerjaan	58
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Kepuasan Kerja	59
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	60
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Komitmen Organisasional	61
Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas	63
Tabel 4.1 Karakteristik Frekuensi	72
Tabel 4.2 Penilaian Variabel Karakteristik Pekerjaan	75
Tabel 4.3 Penilaian Variabel Kepuasan Kerja	76
Tabel 4.4 Penilaian Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	77
Tabel 4.5 Penilaian Variabel Komitmen Organisasional	78
Tabel 4.6 Hasil Regresi Linier Berganda Model I	79
Tabel 4.7 Hasil Regresi Linier Berganda Model II.....	82
Tabel 4.8 Koefisien Jalur	85

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	35
Gambar 3.1 Diagram Jalur Model I dan II.....	66
Gambar 4.1 Diagram Jalur Model II.....	85

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Keterangan Penelitian	107
Lampiran 2. Lembar Kuesioner	109
Lampiran 3. Data Responden	118
Lampiran 4. Uji Validitas	138
Lampiran 5. Uji Reliabilitas	153
Lampiran 6. Deskriptif Statistik Responden	155
Lampiran 7. Frekuensi Variabel Data	157
Lampiran 8. Model Analisis Jalur	168