

## DAFTAR ISI

<i>HALAMAN JUDUL</i> .....	<i>i</i>
<i>HALAMAN PENGESAHAN</i> .....	<i>ii</i>
<i>LEMBAR PERSEMBAHAN</i> .....	<i>iv</i>
<i>MOTTO</i> .....	<i>v</i>
<i>ABSTRAK</i> .....	<i>vi</i>
<i>KATA PENGANTAR</i> .....	<i>vii</i>
<i>DAFTAR ISI</i> .....	<i>1</i>
<i>DAFTAR TABEL</i> .....	<i>3</i>
<i>DAFTAR GAMBAR</i> .....	<i>4</i>
<i>DAFTAR LAMPIRAN</i> .....	<i>5</i>
<i>BAB I</i> .....	<i>1</i>
<i>PENDAHULUAN</i> .....	<i>1</i>
A. Latar Belakang Masalah.....	<i>1</i>
B. Rumusan Masalah .....	<i>17</i>
C. Tujuan Penelitian .....	<i>18</i>
D. Manfaat Penelitian .....	<i>18</i>
<i>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</i> .....	<i>20</i>
A. Landasan Teori.....	<i>20</i>
1. Organizational citizenship behavior(OCB).....	<i>20</i>
2. Perceived organizational support .....	<i>23</i>
3. Lingkungan Kerja .....	<i>26</i>
4. Komitmen Organisasional.....	<i>31</i>
B. Penelitian Terdahulu.....	<i>33</i>
C. Hubungan Antar Variabel.....	<i>42</i>
D. Kerangka Konseptual.....	<i>46</i>
E. Hipotesis Penelitian .....	<i>46</i>
<i>BAB III METODE PENELITIAN</i> .....	<i>48</i>
A. Rancangan Penelitian.....	<i>48</i>
B. Objek dan Waktu Penelitian .....	<i>49</i>
C. Populasi dan sampel .....	<i>50</i>
D. Jenis Data Penelitian .....	<i>52</i>
E. Metode Perolehan Data.....	<i>53</i>
F. Klasifikasi Variabel Penelitian .....	<i>54</i>

G. Definisi Operasional Variabel.....	56
C. Skala Pengukuran Variabel.....	60
D. Uji Instrumen.....	62
H. Teknik Analisis Data .....	67
<b><i>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</i></b>	<b><i>71</i></b>
A. Deskripsi Hasil Penelitian .....	71
B. Analisis Deskriptif Variabel .....	74
C. Analisis Kuantitatif Responden.....	79
D. Pembahasan .....	92
<b><i>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</i></b>	<b><i>99</i></b>
A. Kesimpulan.....	99
B. Saran.....	101
<b><i>DAFTAR PUSTAKA.....</i></b>	<b><i>103</i></b>
<b><i>LAMPIRAN.....</i></b>	<b><i>106</i></b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pengguna Internet Indonesia 2020 .....	8
Tabel 1.2 Indikasi yang mempengaruhi OCB civic virtue pada Telkom.....	10
Tabel 1.3 Absensi Karyawan Telkom Triwulan Pertama 2022 .....	12
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	31
Tabel 3.1 Waktu Penelitian .....	45
Tabel 3.2 Skor Skala Likert .....	55
Tabel 3.3 Skala Interval Distribusi Kriteria Pendapat Responden.....	56
Tabel 3.4 Hasil Outer Loading 30 Responden .....	57
Tabel 3.5 Hasil Uji Cross Loading 30 Responden.....	58
Tabel 3.6 Hasil Average Variance Extraced (AVE) 30 Responden .....	59
Tabel 3.7 Hasil Composite Realibility 30 Responden .....	60
Tabel 4.1 Karakteristik Responden .....	66
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Terhadap Variabel OCB .....	70
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Terhadap Variabel POS .....	71
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap Variabel LK .....	72
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Variabel KO .....	73
Tabel 4.6 Hasil Outer Loading 80 Responden .....	74
Tabel 4.7 Hasil Uji Cross Loading 80 Responden.....	76
Tabel 4.8 Hasil Average Variance Extraced (AVE) 80 Responden .....	77
Tabel 4.9 Hasil Average Variance Extraced (AVE) 80 Responden .....	78
Tabel 4.10 Hasil Cronbach Alpha 80 Responden .....	78
Tabel 4.11 Pelaporan Hasil Inner Model .....	79
Tabel 4.12 Hasil Path <i>Coeficient</i> (Hubungan Langsung).....	83
Tabel 4.13 Hasil <i>Indirect Coeficient</i> (Hubungan Tidak Langsung).....	85

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 3.1 Kerangka Konseptual .....	35
--------------------------------------	----

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	97
Lampiran 2 Tabulasi Data Responden .....	104
Lampiran 3 Rekapitulasi dan Uji Instrumen 30 Responden .....	119
Lampiran 4 Hasil Uji PLS.....	126
Lampiran 5 Surat Ijin Penelitian .....	130
Lampiran 6 Surat Balasan Perusahaan.....	132

