

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	13
C. Tujuan Penelitian.....	14
D. Manfaat Penelitian.....	15
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>16</b>
A. Landasan Teori.....	16
1. <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	
2. Lingkungan Kerja	
3. Kinerja Karyawan	
4. Kepuasan Kerja	
B. Penelitian Terdahulu .....	32
C. Hubungan Antar Variabel .....	38
D. Kerangka Konseptual .....	40
E. Hipotesis Penelitian.....	41
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>42</b>
A. Rancangan Penelitian .....	42
B. Objek dan Waktu Penelitian.....	43
C. Populasi dan Sampel .....	43

D.	Jenis Data Penelitian .....	44
E.	Metode Pengumpulan Data/prosedur pengambilan data.....	44
F.	Klasifikasi Variabel Penelitian.....	45
G.	Definisi Operasional Variabel.....	46
H.	Skala Pengukuran Variabel .....	48
I.	Uji Instrumen.....	49
J.	Teknik Analisis Data .....	54
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>56</b>
A.	Analisis Deskriptif.....	56
B.	Analisis Kuantitatif .....	64
C.	Pengujian Hipotesis.....	73
D.	Pembahasan Hasil Penelitian .....	76
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>80</b>
A.	Kesimpulan.....	80
B.	Saran.....	81
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>83</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>88</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Menyelesaikan Sertifikat 2020 – 2022.....	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	32
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	46
Tabel 3.2 Skor Skala Likert.....	48
Tabel 3.3 Hasil <i>Outer Loading</i> 64 Responden.....	50
Tabel 3.4 Hasil Uji <i>Cross Loading</i> 64 Responden.....	51
Tabel 3.5 Hasil <i>Average Variance Extraced</i> (AVE) 64 Responden.....	52
Tabel 3.6 Hasil <i>Cornbach's Alphan</i> .....	53
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	57
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	58
Tabel 4.4 Kategorisasi Variabel.....	59
Tabel 4.5 Analisis Deskriptif Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> ...	59
Tabel 4.6 Analisis Deskriptif Variabel Lingkungan Kerja.....	61
Tabel 4.7 Analisis Deskriptif Variabel Kinerja Karyawan.....	62
Tabel 4.8 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Kerja.....	63
Tabel 4.9 Hasil <i>Outer Loading</i> 64 Responden.....	65
Tabel 4.10 Hasil <i>Average Variance Extraced</i> (AVE) 64 Responden.....	66
Tabel 4.11 Hasil Uji <i>Cross Loading</i> 64 Responden.....	67
Tabel 4.12 Hasil <i>Cronbach Alpha</i> 64 Responden.....	69
Tabel 4.13 Hasil Uji <i>Inner Model</i> .....	69
Tabel 4.14 Hasil Uji Pengaruh Langsung.....	73
Tabel 4.15 Hasil Uji <i>Indirect Effects</i> .....	73

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	40
Gambar 4.1 Hasil Olah PLS Algorithm.....	70
Gambar 4.2 Hasil Olah Bootstrapping.....	70
Gambar 4.3 Diagram Analisis Pengujian .....	74

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran1 Kuesioner Penelitian .....	93
Lampiran 2 Tabulasi Data Responden.....	93
Lampiran 3 Hasil Uji PLS .....	103
Lampiran 4 Dokumentasi .....	106