

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	i
MOTTO	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
ABSTRAKSI	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	11
1.3.1 Tujuan Penelitian	11
1.3.2 Manfaat Penelitian	12
1.4 Tinjauan Pustaka	13
1.4.1 Grand Theory	13
1.4.2 Kajian Teori	17
1.4.3 Kajian Empiris	32

1.5 Pengaruh Antar Variabel.....	53
1.6 Kerangka Pemikiran.....	56
1.7 Hipotesis Penelitian.....	65
1.8 Model Hipotesis	66
1.9 Definisi Konseptual dan Operasional	66
1.9.1 Definisi Konseptual	67
1.9.2 Definisi Operasional	68
1.10 Metode Penelitian	73
1.10.1 Tipe Penelitian	73
1.10.2 Lokasi Penelitian.....	73
1.10.3 Populasi dan Sampel	74
1.10.4 Teknik Sampling.....	74
1.10.5 Jenis Data dan Sumber Data	75
1.10.6 Teknik Pengumpulan Data.....	75
1.10.7 Teknik Pengukuran Data.....	75
1.10.8 Uji Instrumen Penelitian	76
1.10.9 Teknik Analisis Data.....	79

1.10.10 Uji Hipotesis	83
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	84
2.1 Sejarah Perusahaan.....	84
2.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	86
2.2.1 Visi Perusahaan	86
2.2.2 Misi Perusahaan	86
2.3 Profil PT PLN (Persero) UPT Purwokerto	87
2.4 Struktur Organisasi Perusahaan	88
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	89
3.1 Uji Instrumen Penelitian	89
3.1.1 Uji Validitas	89
3.1.2 Uji Reliabilitas	92
3.2 Karakteristik Responden	93
3.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	94
3.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	94
3.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	95
3.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	96
3.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Posisi/Jabatan	97
3.3 Analisis Data	97
3.3.1 Analisis Statistik Deskriptif	97
3.3.1.1 Analisis Statistik Varibel <i>Perceived Organizational Support</i> .	99

3.3.1.2 Analisis Statistik Variabel <i>Organizational Trust</i>	115
3.3.1.3 Analisis Statistik Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	128
3.3.1.4 Analisis Statistik Variabel <i>Job Satisfaction</i>	144
3.3.2 Analisis Statistik Inferensial	162
3.3.3 Uji Hipotesis	174
3.4 Pembahasan.....	184
3.4.1 Pengaruh <i>Perceived Organizational Support</i> (X1) Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Z)	184
3.4.2 Pengaruh <i>Perceived Organizational Support</i> (X1) Terhadap <i>Job Satisfaction</i> (Y)	185
3.4.3 Pengaruh <i>Organizational Trust</i> (X2) Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Z).....	186
3.4.4 Pengaruh <i>Organizational Trust</i> (X2) Terhadap <i>Job Satisfaction</i> (Y).....	188
3.4.5 Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Z) Terhadap <i>Job Satisfaction</i> (Y)	189
3.4.6 Pengaruh <i>Perceived Organizational Support</i> (X1) Terhadap <i>Job Satisfaction</i> (Y) Melalui <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Z).....	190
3.4.7 Pengaruh <i>Organizational Trust</i> (X2) Terhadap <i>Job Satisfaction</i> (Y) Melalui <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Z).....	192
BAB IV PENUTUP	195
4.1 Kesimpulan	195

4.2	Saran	195
	DAFTAR PUSTAKA	200
	LAMPIRAN	205

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Problem Penelitian Berdasarkan Wawancara Dengan Karyawan 2024.....	9
Tabel 1.2 Pemetaan Kajian Empiris	44
Tabel 1.3 Tabel Pendukung Hipotesis.....	66
Tabel 1.4 Operasionalisasi Variabel.....	70
Tabel 1.5 Model Skala Likert.....	76
Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas <i>Perceived Organizational Support</i> (X1)	90
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas <i>Organizational Trust</i> (X2)	90
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Z)	91
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas <i>Job Satisfaction</i> (Y)	91
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas	92
Tabel 3.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	94
Tabel 3.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	94
Tabel 3.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	95
Tabel 3.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	96
Tabel 3.10 Karakteristik Responden Berdasarkan Posisi/Jabatan	97
Tabel 3.11 Responden Merasa Dihargai Oleh Organisasi Atas Kontribusinya	99
Tabel 3.12 Responden Merasa Bahwa Organisasi Memberikan Penghargaan Yang Cukup Atas Prestasinya	101
Tabel 3.13 Organisasi Memberikan Kesempatan Pengembangan Karir Yang Cukup	102

Tabel 3.14 Responden Merasa Bahwa Organisasi Mendukung Pengembangan Kemampuan/Talenta/Minat Dan Bakatnya	103
Tabel 3.15 Responden Merasa Kondisi Lingkungan Kerja Di Organisasi Cukup Nyaman Dan Aman	105
Tabel 3.16 Responden Merasa Fasilitas Dan Peralatan Kerja Yang Disediakan Oleh Organisasi Cukup Memadai	106
Tabel 3.17 Responden Merasa Bahwa Organisasi Peduli Dengan Kesejahteraan Karyawan.....	108
Tabel 3.18 Responden Merasa Bahwa Organisasi Memberikan Dukungan Yang Cukup Ketika Responden Menghadapi Kesulitan Dalam Melakukan Jobdesknya	109
Tabel 3.19 Rata - Rata Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Perceived Organizational Support</i>	111
Tabel 3.20 Responden Merasa Bahwa Organisasi Memiliki Reputasi Yang Baik Dalam Menjaga Kepercayaan Karyawan	113
Tabel 3.21 Responden Percaya Terhadap Keputusan Yang Diambil Oleh Pimpinan Organisasi	114
Tabel 3.22 Responden Merasa Mudah Mendapatkan Informasi Tentang Kebijakan Dan Prosedur Organisasi	116
Tabel 3.23 Organisasi Selalu Transparan Dalam Mengambil Keputusan Dan Mengelola Informasi.....	117

Tabel 3.24 Responden Merasa Bahwa Organisasi Selalu Berlaku Adil Dan Tidak Memihak Dalam Mengambil Keputusan.....	118
Tabel 3.25 Organisasi Menangani Masalah Atau Konflik Dengan Cara Yang Adil Dan Transparan.....	120
Tabel 3.26 Responden Merasa Bahwa Organisasi Ini Merupakan Tempat Yang Tepat Untuk Bekerja Dalam Jangka Panjang	121
Tabel 3.27 Responden Merasa Memiliki Kewajiban Untuk Membantu Organisasi Mencapai Tujuannya	122
Tabel 3.28 Responden Merasa Organisasi Memiliki Sistem Yang Efektif Dalam Mengumpulkan Dan Mengola Informasi	124
Tabel 3.29 Responden Sering Menerima Umpan Balik Yang Konstruktif Yang Berguna Dari Atasan Atau Rekan Kerja	125
Tabel 3.30 Rata - Rata Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Organizational Trust</i>	127
Tabel 3.31 Responden Sering Membantu Rekan Kerja Yang Membutuhkan Bantuan Tanpa Diminta.....	129
Tabel 3.32 Responden Sering Berbagi Pengetahuan Dan Pengalaman Dengan Rekan Kerja	130
Tabel 3.33 Responden Merasa Memiliki Tanggung Jawab Untuk Memperlakukan Rekan Kerja Dengan Sopan Dan Hormat.....	132
Tabel 3.34 Responden Bersedia Meminta Maaf Apabila Melakukan Kesalahan....	133

Tabel 3.35 Responden Bersedia Menerima Kritik Atau Umpan Balik Dari Rekan Kerja Atau Atasan Dengan Terbuka Dan Positif.....	134
Tabel 3.36 Responden Merasa Semangat Kerja Yang Positif Dan Optimis Adalah Bagian Dari Budaya Organisasi	136
Tabel 3.37 Responden Senang Memberikan Ide Atau Saran Untuk Meningkatkan Kinerja Organisasi	137
Tabel 3.38 Responden Selalu Berpartisipasi Dalam Kegiatan Atau Proyek Yang Membantu Meningkatkan Kinerja Organisasi.....	138
Tabel 3.39 Responden Selalu Mematuhi Aturan Dan Prosedur Organisasi	140
Tabel 3.40 Responden Bersedia Menjalankan SOP Sebaik Mungkin	141
Tabel 3.41 Rata - Rata Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	143
Tabel 3.42 Responden Merasa Pekerjaan Saat Ini Sesuai Dengan Minat Dan Bakatnya	145
Tabel 3.43 Responden Merasa Puas Dengan Pekerjaan Yang Responden Lakukan Saat Ini.....	146
Tabel 3.44 Responden Merasa Bahwa Gaji Yang Responden Terima Saat Ini Sesuai Dengan Kinerja Dan Kontribusinya.....	147
Tabel 3.45 Responden Merasa Bahwa Gaji Yang Diterima Saat Ini Memadai Untuk Memenuhi Kebutuhannya	149
Tabel 3.46 Organisasi Memberikan Kesempatan Yang Adil Untuk Promosi	150

Tabel 3.47 Organisasi Saat Ini Memiliki Program Pengembangan Karir Yang Jelas Dan Terstruktur.....	151
Tabel 3.48 Responden Merasa Bahwa Team Leader Saat Ini Mendukung Dan Membantu Responden Dalam Menghadapi Kesulitan Atau Tantangan .	153
Tabel 3.49 Responden Merasa Bahwa Team Leader Memiliki Kemampuan Kepemimpinan Yang Baik Dan Efektif.....	154
Tabel 3.50 Responden Merasa Puas Dengan Hubungan Kerja Yang Responden Miliki Dengan Rekan Kerja.....	156
Tabel 3.51 Responden Merasa Bahwa Rekan Kerja Saat Ini Mendukung Dan Membantu Responden Menghadapi Kesulitan Atau Tantangan	157
Tabel 3.52 Responden Merasa Bahwa Rekan Kerja Saat Ini Memiliki Sikap Kerja Yang Positif Dan Profesional	158
Tabel 3.53 Rata-Rata Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Job Satisfaction</i> .	160
Tabel 3.54 <i>Output Outer Loading</i>	164
Tabel 3.55 <i>Cross Loading</i>	166
Tabel 3.56 Hasil Pengujian Nilai AVE	168
Tabel 3.57 Hasil Pengujian Nilai <i>Composite Reliability</i>	170
Tabel 3.58 Hasil Pengujian Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	171
Tabel 3.59 Hasil Pengujian <i>R Square</i>	172
Tabel 3.60 Hasil Uji <i>Path Coefficient</i>	173
Tabel 3.61 Hasil Uji Hipotesis.....	176

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Model Perilaku Organisasi	14
Gambar 1.2 Kerangka Pemikiran	57
Gambar 1.3 Model Penelitian Sari & Farisi (2024).....	58
Gambar 1.4 Model Penelitian Siresia & Riyanto (2024)	59
Gambar 1.5 Model Penelitian Roji & Kurniawan (2024)	60
Gambar 1.6 Model Penelitian Triwinanti & Sary (2024).....	60
Gambar 1.7 Model Penelitian Alam & Jimad (2024).....	61
Gambar 1.8 Model Penelitian Koodamara <i>et al.</i> , (2019).....	61
Gambar 1.9 Model Penelitian Hidayat & Patras (2022).....	62
Gambar 1.10 Model Penelitian Jones <i>et al.</i> , (2023)	62
Gambar 1.11 Model Penelitian Lin & Guo (2023).....	64
Gambar 1.12 Model Penelitian Atika <i>et al.</i> , (2024)	64
Gambar 1.13 Model Penelitian Nasution <i>et al.</i> , (2024).....	63
Gambar 1.14 Model Hipotesis.....	65

Gambar 2.1 Sejarah Perusahaan.....	84
Gambar 2.2 Logo Perusahaan	87
Gambar 2.3 Struktur Organisasi.....	88
Gambar 3.1 Hasil Pengujian Analisis <i>Convergent Validity</i>	163
Gambar 3.2 Uji Hipotesis.....	175
Gambar 3.3 Model Akhir	183