DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **ii**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI ..... **iii**

HALAMAN PERSETUJUAN ..... **iv**

HALAMAN PENGESAHAN ..... **v**

ABSTRAK ..... **vi**

HALAMAN PERSEMBAHAN ..... **vii**

MOTTO ..... **ix**

KATA PENGANTAR ..... **x**

DAFTAR ISI ..... **xii**

DAFTAR TABEL ..... **xv**

DAFTAR GAMBAR ..... **xvi**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xvii**

BAB I **1**

PENDAHULUAN **1**

A. Latar Belakang 1

B. Rumusan Masalah 16

C. Tujuan Penelitian 17

D. Manfaat 17

BAB II **19**

TINJAUAN PUSTAKA **19**

A. Landasan Teori 19

1. *Grand Theory* 19
2. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Y) 20
3. Lingkungan Kerja (X1) 25
4. Motivasi Kerja (X2) 31
5. Kepuasan Kerja (X3) 36

B. Penelitian Terdahulu 41
C. Pengaruh Antar Variabel 43
D. Kerangka Penelitian 50
E. Hipotesis Penelitian 51

BAB III 53

METODE PENELITIAN 53

A. Rancangan Penelitian 53
B. Objek Penelitian dan Waktu penelitian 54
C. Populasi 55
D. Sample dan Teknik Sampling 56
E. Jenis Data 57
F. Prosedur Pengambilan Data 59
G. Klasifikasi Variabel Penelitian 61
H. Definisi Operasional Variabel 63
I. Pengukuran Instrumen 71
J. Uji Instrumen 73
K. Teknik Analisis Data 79

BAB IV 84

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 84

A. Analisis Deskriptif 84

B. Analisis Kuantitatif 104

C. Pembahasan 112

BAB V 121

KESIMPULAN 121

A. Kesimpulan 121

B. Saran 122

Daftar Pustaka 126

Lampiran 128