

DAFTAR ISI

Halaman

| | |
|---|------------|
| LEMBAR PENGESAHAN | i |
| LEMBAR PERSETUJUAN | ii |
| LEMBAR PERNYATAAN ORSINALITAS | iii |
| KATA PENGANTAR | iv |
| ABSTRAK | vi |
| DAFTAR ISI | vii |
| DAFTAR TABEL | x |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xii |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 7 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 7 |
| 1.4 Kegunaan Penelitian | 8 |
| | |
| BAB II TINJAUAN KEPUSTAKAAN | |
| 2.1 Landasan Teori..... | 9 |
| 2.1.1 Pengertian <i>Organizational Citizenship Behavior</i> | 9 |
| 2.1.2 Indikator <i>Organizational Citizenship Behavior</i> | 12 |
| 2.1.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi <i>Organizational Citizenship Behavior</i> | 12 |
| 2.1.4 Pengertian Budaya Organisasi..... | 14 |
| 2.1.5 Indikator Budaya Organisasi | 15 |
| 2.1.6 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Budaya Organisasi ... | 16 |
| 2.1.7 Pengertian Kepuasan Kerja | 19 |
| 2.1.8 Indikator Kepuasan Kerja..... | 19 |
| 2.1.9 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja | 20 |
| 2.1.10 Pengertian Komitmen Organisasi..... | 21 |
| 2.1.11 Indikator Komitmen Organisasi | 22 |
| 2.1.12 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Komitmen Organisasi | 22 |
| 2.2 Hubungan Budaya Organisasi, Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> | 23 |
| 2.3 Penelitian Terdahulu | 25 |
| 2.4 Kerangka Berpikir..... | 29 |
| 2.5 Hipotesis | 30 |
| | |
| BAB III METODE PENELITIAN | |
| 3.1 Ruang Lingkup dan Lokasi Penelitian | 31 |
| 3.2 Jenis dan Sumber Data | 31 |
| 3.3 Populasi dan Sampel | 32 |

| | | |
|---------------|---|----|
| 3.3.1 | Populasi | 32 |
| 3.3.2 | Sampel | 32 |
| 3.4 | Metode Pengumpulan Data | 33 |
| 3.5 | Uji Validitas Dan Reliabilitas | 35 |
| 3.5.1 | Uji Validitas | 35 |
| 3.5.2 | Uji Reliabilitas | 37 |
| 3.6 | Uji Asumsi Klasik | 38 |
| 3.6.1 | Uji Normalitas | 38 |
| 3.6.2 | Uji Multikolinearitas | 38 |
| 3.6.3 | Uji Heteroskedastisitas | 39 |
| 3.7 | Metode Analisis Data | 39 |
| 3.8 | Pengujian Hipotesis | 41 |
| 3.8.1 | Uji Secara Parsial | 41 |
| 3.8.2 | Uji Secara Simultan | 42 |
| 3.8.3 | Koefisien Determinasi | 42 |
| 3.9 | Defenisi Operasional Variabel Penelitian | 43 |
| | | |
| BAB IV | HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | |
| 4.1 | Hasil Penelitian | 45 |
| 4.1.1 | Gambaran Umum Objek Penelitian | 45 |
| 4.1.2 | Tugas Dan Fungsi | 47 |
| 4.1.3 | Identifikasi Karakteristik Responden | 48 |
| 4.1.4 | Identifikasi Variabel Penelitian | 51 |
| 4.2 | Uji Asumsi Klasik | 63 |
| 4.2.1 | Uji Normalitas | 63 |
| 4.2.2 | Uji Multikolinearitas | 64 |
| 4.2.3 | Uji Heteroskedastisitas | 64 |
| 4.3 | Persamaan Regresi Linear Berganda | 65 |
| 4.4 | Pengujian Hipotesis | 66 |
| 4.4.1 | Uji Signifikansi Parsial | 66 |
| 4.4.2 | Uji Signifikansi Simultan | 67 |
| 4.4.3 | Uji Koefisien Determinasi | 68 |
| 4.5 | Pembahasan | 68 |
| 4.5.1 | Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> | 68 |
| 4.5.2 | Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> | 69 |
| 4.5.3 | Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> | 71 |
| 4.5.4 | Pengaruh Budaya Organisasi, Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> | 72 |
| | | |
| BAB V | KESIMPULAN DAN SARAN | |
| 5.1 | Kesimpulan | 74 |
| 5.2 | Saran | 75 |

| | |
|-----------------------------------|------------|
| DAFTAR PUSTAKA | 77 |
| LAMPIRAN..... | 80 |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | 126 |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|---|---------|
| Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas | 35 |
| Tabel 3.2 Hasil Uji Reliabelitas..... | 37 |
| Tabel 3.3 Definisi Operasional Penelitian..... | 43 |
| Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 48 |
| Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan..... | 49 |
| Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Lama Bekerja..... | 50 |
| Tabel 4.4 Tanggapan Responden Pada Variabel Budaya Organisasi..... | 51 |
| Tabel 4.5 Tanggapan Responden Pada Variabel Kepuasan Kerja | 55 |
| Tabel 4.6 Tanggapan Responden Pada Variabel Komitmen Organisasi.... | 58 |
| Tabel 4.7 Tanggapan Responden Pada Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> | 60 |
| Tabel 4.8 Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov..... | 63 |
| Tabel 4.9 Uji Multikolinearitas | 64 |
| Tabel 4.10 Uji Heteroskedastisitas | 64 |
| Tabel 4.11 Hasil Regresi Linear Berganda..... | 65 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji Secara Simultan | 67 |
| Tabel 4.13 Hasil Koefisien Determinasi | 68 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|---|---------|
| Gambar 1.1 Model konsentris <i>Organizational Citizenship Behavior</i> | 10 |
| Gambar 2.1 Kerangka Berpikir | 29 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | Halaman |
|--|------------|
| Lampiran 1 Kuesioner Penelitian..... | 80 |
| Lampiran 2 Tanggapan Responden Pegawai KPPN Langsa..... | 91 |
| Lampiran 3 Tanggapan Responden Pegawai Bea Cukai Langsa..... | 96 |
| Lampiran 4 Hasil Uji Validitas | 104 |
| Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas..... | 113 |
| Lampiran 6 Tabel Distribusi r tabel | 114 |
| Lampiran 7 Struktur Organisasi Bea Cukai Langsa..... | 115 |
| Lampiran 8 Hasil Output SPSS | 116 |
| Lampiran 9 Foto Dokumentasi..... | 118 |
| Lampiran 10 Surat Izin Penelitian..... | 120 |
| Lampiran 11 Surat Balasan Izin Penelitian | 121 |
| Lampiran 12 Surat Izin Uji Validitas Dan Reliabilitas | 122 |
| Lampiran 13 Surat Balasan Uji Validitas Dan Reliabilitas..... | 123 |
| Lampiran 14 Surat Penelitian..... | 124 |
| Lampiran 15 Surat Balasan Penelitian | 125 |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | 126 |