

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR .....	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR .....	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR .....	iv
PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR .....	v
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan Penelitian .....	12
1.4 Manfaat Penelitian .....	13
1.5 Sistematika Penulisan .....	13
BAB II.....	15
TINJAUAN PUSTAKA .....	15
2.1 Kepuasan Kerja .....	15
2.2 Beban Kerja .....	19
2.3 Stres Kerja.....	22
2.4 <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> .....	25
2.5 Pengajuan Hipotesis .....	29
2.5.1 Kaitan Antar Variabel Kepuasan Kerja dengan Variabel OCB .....	30
2.5.2 Kaitan Antar Variabel Beban Kerja dengan Variabel OCB .....	31
2.5.3 Kaitan Antar Variabel Stres Kerja dengan Variabel OCB.....	32
2.6 Model Penelitian .....	32

BAB III .....	34
METODE PENELITIAN.....	34
3.1 Objek Penelitian.....	34
3.2 Unit Analisis .....	35
3.3 Tipe Penelitian .....	35
3.4 Operasionalisasi Variabel Penelitian .....	36
3.5 Populasi dan Sampel .....	41
3.5.1 Penentuan Jumlah Sampel .....	41
3.5.2 Metode Penarikan Sampel .....	43
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.7 Pengujian Instrumen Penelitian .....	45
3.7.1 Pengujian Validitas .....	46
3.7.2 Pengujian Reliabilitas .....	46
3.8 Metode Analisis Data.....	46
3.8.1 Statistik Deskriptif .....	47
3.8.2 <i>Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM)</i> ..	47
3.9 Hasil Uji Instrumen Pendahuluan .....	51
BAB IV .....	57
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	57
4.1 Hasil Penelitian .....	57
4.1.1 Profil Responden.....	58
4.1.2 Deskripsi Konstruk Penelitian .....	62
4.1.2.1 Variabel Kepuasan Kerja .....	64
4.1.2.2 Variabel Beban Kerja.....	66
4.1.2.3 Variabel Stres Kerja.....	69
4.1.2.4 Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> .....	71
4.1.3 Analisis Data Penelitian.....	73
4.1.3.1 Model Pengukuran Penelitian ( <i>Outer Model</i> ).....	74
4.1.3.2 Model Struktural Penelitian ( <i>Inner Model</i> ).....	81
4.2 Pembahasan.....	86
BAB V .....	91
KESIMPULAN DAN SARAN.....	91

5.1 Kesimpulan .....	91
5.2 Implikasi Manajerial .....	92
5.3 Keterbatasan dan Saran Penelitian Berikutnya .....	95
DAFTAR PUSTAKA .....	97
LAMPIRAN	



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Indeks Profesionalitas ASN Kementerian Perdagangan Tahun 2020 .....	4
Tabel 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Kementerian Perdagangan Tahun 2020.....	5
Tabel 1.3 Data Masa Kerja Pegawai Kementerian Perdagangan.....	7
Tabel 1.4 Data Pegawai Kementerian Perdagangan Yang Diberi Tanggung Jawab Sebagai PLH/PLT .....	9
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Penelitian .....	37
Tabel 3.2 Bobot Nilai Jawaban Kuesioner.....	45
Tabel 3.3 <i>Rule of Thumb</i> Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	49
Tabel 3.4 Validitas dan Reliabilitas <i>Higher Order Construct</i> (HOC).....	51
Tabel 3.5 Validitas dan Reliabilitas <i>Lower Order Construct</i> (LOC).....	53
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Diskriminan Fornell-Larcker .....	56
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	58
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	59
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	59
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja .....	60
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Unit Kerja.....	61
Tabel 4.6 Skor Jawaban .....	63
Tabel 4.7 Nilai Rentang Interval Jawaban Responden .....	63
Tabel 4.8 Deskripsi Variabel Kepuasan Kerja.....	64
Tabel 4.9 Deskripsi Variabel Beban Kerja .....	67
Tabel 4.10 Deskripsi Variabel Stres Kerja.....	69
Tabel 4.11 Deskripsi Variabel OCB .....	71
Tabel 4.12 Validitas dan Reliabilitas <i>Higher Order Construct</i> (HOC) .....	75
Tabel 4.13 Validitas dan Reliabilitas <i>Lower Order Construct</i> (LOC).....	77
Tabel 4.14 Validitas Diskriminan Fornell-Larcker.....	80
Tabel 4.15 Nilai Multikolinieritas.....	81
Tabel 4.16 Nilai $R^2$ .....	82
Tabel 4.17 Nilai $f^2$ .....	82
Tabel 4.18 Nilai $Q^2$ .....	83
Tabel 4.19 Uji Hipotesis .....	84

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian .....	33
-----------------------------------	----



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Kuesioner Penelitian.....	105
Lampiran B Hasil Tabulasi Data Mentah .....	110
Lampiran C Karakteristik Responden.....	142
Lampiran D Diagram <i>Path</i> Penelitian.....	145
Lampiran E Pengolahan Data Melalui SmartPLS.....	146
Lampiran F Surat Persetujuan Izin Publikasi Tesis dan Jurnal Penelitian.....	155
Lampiran G Hasil Uji Turnitin .....	156
Lampiran H Rekapitulasi Jurnal Pendukung .....	169

