

## DAFTAR ISI

|   |          |
|---|----------|
| <b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>  | <b>1</b> |
| 1.1. LATAR BELAKANG.....  | 1        |
| 1.2. MASALAH PENELITIAN.....  | 6        |
| 1.3. TUJUAN PENELITIAN .....  | 7        |
| 1.4. MANFAAT PENELITIAN.....  | 8        |
| <b>BAB II. KAJIAN TEORI.....</b>  | <b>9</b> |
| 2.1. LANDASAN TEORI .....   | 9        |
| 2.1.1 Organizational Citizenship Behaviour (OCB).....                       | 9        |
| 2.1.2 Kepuasan Pekerjaan .....  | 11       |
| 2.1.3 Persepsi Dukungan Organisasi.....                                     | 12       |
| 2.1.4 Komitmen Organisasi.....  | 13       |
| 2.2. PENELITIAN SEBELUMNYA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....                 | 14       |
| 2.2.1 Hubungan Kepuasan Pekerjaan dengan Komitmen Organisasi.....           | 14       |
| 2.2.2 Hubungan Persepsi Dukungan Organisasi dengan Komitmen Organisasi      |          |
| 15  |          |
| 2.2.3 Hubungan Komitmen Organisasi dengan <i>Organizational Citizenship</i> |          |
| <i>Behaviour</i> .....  | 16       |

|   |   |           |
|---|---|-----------|
| 2.2.4                                   | Hubungan Kepuasan Pekerjaan dengan Organizational Citizenship Behaviour .....   | 17        |
| 2.2.5                                   | Hubungan Persepsi Dukungan Organisasi dengan <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> .....  | 18        |
| 2.2.6                                   | Pengaruh Mediasi Komitmen Organisasi dalam Hubungan Kepuasan Pekerjaan dengan <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> .....           | 19        |
| 2.2.7                                   | Pengaruh Mediasi Komitmen Organisasi dalam Hubungan Persepsi Dukungan Organisasi dengan <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> ..... | 19        |
| 2.3.                                    | KERANGKA KONSEPTUAL .....   | 21        |
| <b>BAB III. METODE PENELITIAN .....</b> |   | <b>22</b> |
| 3.1                                     | DESAIN PENELITIAN .....   | 22        |
| 3.2                                     | DEFINISI OPERASIONAL DAN KONSEPTUAL .....   | 23        |
| 3.3                                     | SKALA PENGUKURAN .....  | 34        |
| 3.4                                     | DATA .....  | 35        |
| 3.4.1                                   | Sumber Data dan Metode Pengumpulan Data .....   | 35        |
| 3.5                                     | UNIT ANALISA .....  | 37        |
| 3.6                                     | POPULASI PENELITIAN .....   | 37        |
| 3.7                                     | TEKNIK PEMILIHAN SAMPEL .....   | 37        |
| 3.8                                     | UKURAN SAMPEL .....   | 38        |
| 3.9                                     | ANALISA DATA .....  | 38        |
| 3.9.1                                   | Metode Analisa Data .....   | 38        |

|   |  |            |
|---|--|------------|
| 3.9.2                                   | Model dalam PLS-SEM .....                                  | 39         |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b> |  | <b>48</b>  |
| 4.1                                     | PROFIL RESPONDEN .....                                     | 48         |
| 4.2                                     | DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN .....                           | 50         |
| 4.2.1                                   | Analisis Deskriptif Responden.....                         | 63         |
| 4.2.1.1                                 | Variabel <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> ..... | 650        |
| 4.2.1.2                                 | Variabel Komitmen Organisasi .....                         | 68         |
| 4.2.1.3                                 | Variabel Kepuasan Pekerjaan .....                          | 71         |
| 4.2.1.4                                 | Variabel Persepsi Dukungan Organisasi .....                | 73         |
| 4.3                                     | HASIL ANALISIS DATA.....                                   | 76         |
| 4.3.1                                   | <i>Outer Model (Measurement Model)</i> .....               | 76         |
| 4.3.2                                   | <i>Inner Model (Structural Model)</i> .....                | 84         |
| 4.3.3                                   | Analisis Mediasi.....                                      | 92         |
| 4.3.4                                   | Analisis Hipotesis.....                                    | 94         |
| 4.4                                     | PEMBAHASAN .....   | 100        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b> |  | <b>109</b> |
| 5.1                                     | KESIMPULAN.....  | 109        |
| 5.2                                     | KETERBATASAN DAN SARAN .....                               | 111        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>             |  | <b>113</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                    |  | <b>120</b> |

## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| GAMBAR 2.1 KERANGKA KONSEPTUAL .....                   | 21 |
| GAMBAR 3.1 ILUSTRASI MODEL MEDIASI.....                | 46 |
| GAMBAR 4.1 MODEL PENGUKURAN <i>OUTER LOADING</i> ..... | 77 |
| GAMBAR 4.2 HASIL PENGUJIAN BOOTSTRAPPING.....          | 90 |



## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| TABEL 3.1 DEFINISI KONSEPTUAL DAN OPERASIONAL .....  | 23 |
| TABEL 3.2 INTERPRETASI NILAI $R^2$ .....   | 42 |
| TABEL 3.3 INTERPRETASI NILAI $F^2$ .....   | 43 |
| TABEL 4.1 PROFIL RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN.....                                    | 48 |
| TABEL 4.2 PROFIL RESPONDEN BERDASARKAN USIA .....  | 48 |
| TABEL 4.3 PROFIL RESPONDEN BERDASARKAN TINGKAT PENDIDIKAN.....                               | 49 |
| TABEL 4.4 PROFIL RESPONDEN BERDASARKAN LAMA BEKERJA DI RS X BANDUNG .....                    | 50 |
| TABEL 4.5 TANGGAPAN RESPONDEN ATAS PERNYATAAN VARIABEL KEPUASAN<br>PEKERJAAN .....           | 51 |
| TABEL 4.6 TANGGAPAN RESPONDEN ATAS PERNYATAAN VARIABEL PERSEPSI<br>DUKUNGAN ORGANISASI ..... | 53 |
| TABEL 4.7 TANGGAPAN RESPONDEN ATAS PERNYATAAN VARIABEL KOMITMEN<br>ORGANISASI .....          | 56 |
| TABEL 4.8 TANGGAPAN RESPONDEN ATAS PERNYATAAN VARIABEL OCB .....                             | 60 |
| TABEL 4.9 ANALISA DESKRIPTIF <i>ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR</i> .....               | 65 |
| TABEL 4.10 ANALISA DESKRIPTIF KOMITMEN ORGANISASI .....                                      | 68 |
| TABEL 4.11 ANALISA DESKRIPTIF KEPUASAN PEKERJAAN .....                                       | 71 |
| TABEL 4.12 ANALISA DESKRIPTIF PERSEPSI DUKUNGAN ORGANISASI.....                              | 73 |
| TABEL 4.13 HASIL UJI <i>OUTER LOADINGS</i> .....   | 78 |
| TABEL 4.14 HASIL UJI <i>CONSTRUCT RELIABILITY</i> .....                                      | 80 |
| TABEL 4.15 HASIL UJI <i>AVERAGE VARIANCE EXTRACTED (AVE)</i> .....                           | 81 |

|  |    |
|--|----|
| TABEL 4.16 HASIL UJI <i>DISCRIMINANT VALIDITY</i> .....                | 83 |
| TABEL 4.17 HASIL UJI <i>VARIANCE INFLATION FACTOR</i> .....            | 85 |
| TABEL 4.18 HASIL UJI KOEFISIEN DETERMINAN .....                        | 86 |
| TABEL 4.19 HASIL INTERPRETASI <i>EFFECT SIZE (F<sup>2</sup>)</i> ..... | 87 |
| TABEL 4.20 HASIL UJI <i>PREDICTIVE RELEVANCE</i> .....                 | 88 |
| TABEL 4.21 HASIL UJI <i>PREDICTION ERROR</i> .....                     | 89 |
| TABEL 4.22 HASIL PENGUJIAN <i>PATH COEFFICIENT</i> .....               | 91 |
| TABEL 4.23 HASIL ANALISA <i>SPECIFIC INDIRECT EFFECTS</i> .....        | 93 |

