

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----|
| Halaman Judul | i |
| Lembar Persetujuan | iii |
| PERNYATAAN ORIGINALITAS SKRIPSI | iv |
| DECLARATION | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| ABSTRAK | ix |
| ABSTRACT | x |
| DAFTAR ISI | xi |
| DAFTAR TABEL | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 8 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 8 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 9 |
| 1.5 Sistematika Isi Penulisan Skripsi | 9 |
| BAB II LANDASAN TEORI | 11 |
| 2.1 Landasan Teori | 11 |
| 2.1.1 Job Satisfaction..... | 11 |
| 2.1.2 Organizational Commitment..... | 19 |
| 2.1.3 Organizational Citizenship Behavior | 22 |
| 2.2 Penelitian Terdahulu..... | 26 |
| 2.2.1 <i>Investigating the relationship between Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior among Beni Suef Cement Company Employees. (Mohammed W. S., 2016)</i> | 26 |
| 2.2.2 <i>The Relationship between Job satisfaction, Job Burnout and Organizational Commitment with the Organizational Citizensip Behavior. (Salehi & Gholtash, 2011)</i> | 27 |
| 2.3 Keterkaitan antar variabel..... | 27 |
| 2.3.1 Keterkaitan antara <i>Job Satisfaction</i> dengan <i>Organizational Citizenhip Behavior</i> | 27 |
| 2.3.2 Keterkaitan antara <i>Job Satisfaction</i> dengan <i>Organizational Commitment</i> | 28 |

| | |
|--|-----------|
| 2.3.3 Keterkaitan antara <i>Organizational Commitment</i> dengan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> | 29 |
| 2.3.4 Keterkaitan peran mediasi <i>Organizational Commitment</i> dalam hubungan antara <i>Job Satisfaction</i> dengan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> | 29 |
| 2.4 Perumusan Hipotesis..... | 30 |
| 2.5 Kerangka Berpikir | 31 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 32 |
| 3.1 Pendekatan Penelitian | 32 |
| 3.2 Identifikasi Variabel Penelitian..... | 32 |
| 3.2.1.Variabel Dependen | 32 |
| 3.2.2.Variabel Independen | 32 |
| 3.2.3 Variabel Mediasi..... | 32 |
| 3.3 Definisi Operasional Variabel..... | 33 |
| 3.3.1 <i>Job Satisfaction</i> sebagai Variabel Independen..... | 33 |
| 3.3.2 <i>Organizational Commitment</i> sebagai Variabel Mediasi | 34 |
| 3.3.3 <i>Organizational Citizenship Behavior</i> sebagai Variabel Dependen | 35 |
| 3.4 Jenis dan Sumber Data..... | 36 |
| 3.5 Prosedur Pengumpulan data..... | 37 |
| 3.6 Teknik Penentuan Populasi dan <i>Sample</i> | 38 |
| 3.7 Teknik Analisis | 39 |
| 3.7.1 Statistik Deskriptif..... | 39 |
| 3.7.2 Partial Least Square | 41 |
| 3.7.3 Uji Validitas | 42 |
| 3.7.4 Uji Reliabilitas..... | 42 |
| 3.7.5 <i>Path Analysis</i> | 43 |
| 3.7.6 Uji Kualitas Data | 44 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 45 |
| 4.1 Gambaran Umum Kantor Pajak Pratama..... | 45 |
| 4.2. Karakteristik Responden..... | 47 |
| 4.2.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin..... | 47 |
| 4.2.2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia | 48 |
| 4.2.3 Karakteristik Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan..... | 49 |
| 4.2.4 Karakteristik Responden berdasarkan Lama Pengalaman Bergabung dengan Organisasi..... | 50 |

| | | |
|--------------------------------------|---|-----------------------|
| 4.2.5 | Karakteristik Responden berdasarkan Divisi Pekerjaan | 51 |
| 4.3 | Deskripsi Hasil Penelitian..... | 53 |
| 4.3.1 | Deskripsi Hasil Jawaban Responden | 53 |
| 4.4 | Pengujian Hipotesis | 60 |
| 4.4.1 | Pengujian <i>Outer Model</i> | 60 |
| 4.4.2 | Evaluasi <i>Inner Model</i> | 68 |
| 4.5 | Pembahasan | 75 |
| 4.5.1 | Pengaruh Job Satisfaction terhadap Organizational Citizenship Behavior | 75 |
| 4.5.2 | Pengaruh Job Satisfaction terhadap Organizational Commitment..... | 78 |
| 4.5.3 | Pengaruh Organizational Commitment terhadap Organizational Citizenship Behavior | 80 |
| 4.5.4 | Pengaruh Job Satisfaction terhadap Organizational Citizenship Behavior melalui Organizational Commitment sebagai Peran Mediasi..... | 82 |
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN..... | | 85_Toc41304488 |
| 5.1 | Simpulan | 85 |
| 5.2 | Saran | 87 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | | 89 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 4.1 Hasil Karakteristik Jenis Kelamin Responden..... | 40 |
| Tabel 4.2 Hasil Karakteristik Umur Responden | 41 |
| Tabel 4.3 Hasil Karakteristik Pendidikan Responden..... | 42 |
| Tabel 4.4 Hasil Karakteristik Lama Pengalaman Responden..... | 43 |
| Tabel 4.5 Hasil Karakteristik Divisi Responden..... | 44 |
| Tabel 4.6 Kategori Penilaian Variabel | 45 |
| Tabel 4.7 Jawaban Responden pada Variabel <i>Job Satisfaction</i> | 46 |
| Tabel 4.8 Jawaban Responden pada Variabel <i>Organizational Commitment</i> | 47 |
| Tabel 4.9 Jawaban Responden pada Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> 48 | |
| Tabel 4.10 Hasil Pengujian Validitas Konvergen..... | 50 |
| Tabel 4.11 Hasil Pengujian Validitas Konstruk Menggunakan AVE..... | 52 |
| Tabel 4.12 Hasil Pengujian Validitas Diskriminan <i>Cross Loading</i> | 53 |
| Tabel 4.13 Hasil Pengujian Reliabilitas Konstruk | 54 |
| Tabel 4.14 Hasil Koefisien Determinasi (R^2) | 55 |
| Tabel 4.15 Hasil Pengujian <i>Predictive Relevance</i> (Q^2) | 56 |
| Tabel 4.16 Hasil Pengujian Hipotesis Secara Langsung..... | 58 |
| Tabel 4.17 Hasil Pengujian Hipotesis Secara Tidak Langsung | 59 |
| Tabel 4.18 Hasil Hipotesis | 60 |