

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1    Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.1.1    Profil Objek Penelitian .....	1
1.1.2    Struktur Organisasi XpertiseNow .....	2
1.1.3    Layanan Industri XpertiseNow .....	2
1.2    Latar Belakang .....	2
1.3    Perumusan Masalah .....	13
1.4    Tujuan Penelitian .....	14
1.5    Manfaat Penelitian .....	14
1.6    Sistematika Tugas Akhir .....	14
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>17</b>
2.1    Teori-teori Terkait Penelitian .....	17
2.1.1    Manajemen Sumber Daya Manusia .....	17
2.1.2    Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia .....	18
2.1.3    Perilaku Organisasi .....	18
2.1.4 <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> .....	19
2.1.5    Dimensi <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> .....	20
2.1.6    Aspek yang Mempengaruhi <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> .....	21

2.1.7	Dampak <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> .....	22
2.1.8	Kinerja.....	22
2.1.9	Dimensi Kinerja .....	23
2.1.10	Aspek yang Mempengaruhi Kinerja .....	25
2.1.11	Hubungan <i>Organizational Citizenshi Behaviour</i> Terhadap Kinerja.....	25
2.2	Penelitian Terdahulu .....	26
2.3	Kerangka Pemikiran.....	34
2.4	Hipotesis.....	34
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>35</b>
3.1	Jenis Penelitian.....	35
3.2	Alat Pengumpulan Data .....	36
3.2.1	Skala Pengukuran.....	36
3.3	Operasional Variabel.....	37
3.4	Tahapan Penelitian .....	39
3.5	Populasi dan Sampel .....	40
3.5.1	Populasi.....	40
3.5.2	Sampel.....	40
3.6	Jenis Data dan Sumber data .....	41
3.7	Uji Validitas .....	41
3.8	Uji Reliabilitas .....	43
3.9	Teknik Analisis Data.....	43
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>49</b>
4.1	Karakteristik Responden .....	49
4.2	Hasil Penelitian .....	56
4.2.1	Analisis Deskriptif .....	56
4.2.2	Uji Asumsi Klasik.....	64
4.3	Pembahasan.....	68
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>71</b>

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>73</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>78</b>