

DAFTAR ISI

ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
<i>ABSTRAK</i>	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	ii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Identifikasi Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.4 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.5 Kegunaan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	10
2.1 Kajian Pustaka	10
2.1.1 Konsep Kepuasan Kerja	10
2.1.2 Konsep Komitmen Organisasi	14
2.1.3 Konsep <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).....	18
2.1.4 Hubungan Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> (OCB).....	Error! Bookmark not defined.
2.2 Kerangka Pemikiran	29
2.2.1 Penelitian Terdahulu	29
2.2.2 Kerangka Pemikiran.....	Error! Bookmark not defined.
2.3 Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB III OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN.....	43
3.1 Objek Penelitian	43
3.2 Metode Penelitian dan Desain Penelitian	43

3.2.1	Metode Penelitian.....	43
3.2.2	Desain Penelitian.....	45
3.3	Operasional Variabel.....	45
3.4	Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	52
3.4.1	Sumber Data.....	52
3.4.2	Teknik Pengumpulan Data.....	52
3.5	Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel	53
3.5.1	Populasi.....	53
3.5.2	Sampel.....	54
3.5.3	Teknik Penarikan Sampel.....	55
3.6	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	56
3.6.1	Uji Validitas	56
3.6.2	Uji Relibilitas	59
3.7	Teknik Analisis Data	61
3.7.1	Rancangan Analisis Data	61
3.7.2	<i>Method of Successive Internal</i> (MSI).....	64
3.7.3	Analisis Korelasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.7.4	Analisis Regresi Linear Berganda.....	67
3.7.5	Koefisien Determinasi.....	68
3.8	Uji Hipotesis.....	68
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		71
4.1	Hasil Penelitian.....	71
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	71
4.1.2	Gambaran Umum Karakteristik Responden	76
4.1.3	Gambaran Umum Variabel Penelitian	78
4.1.4	Hasil Pengujian Statistik	105
4.2	Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.1	Pembahasan Kepuasan Kerja pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pragma Wilayah Kota Bandung.....	Error! Bookmark not defined.

4.2.2	Pembahasan Komitmen Organisasi pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Wilayah Kota Bandung.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.3	Pembahasan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Wilayah Kota Bandung.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.4	Pembahasan Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Wilayah Kota Bandung.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.5	Pembahasan Komitmen Organisasi Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Wilayah Kota Bandung	Error! Bookmark not defined.
4.2.6	Pembahasan Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Wilayah Kota Bandung.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		Error! Bookmark not defined.
5.1	Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2	Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA		Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama di Wilayah Kota Bandung	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel Kepuasan Kerja (X1)	46
Tabel 3. 2 Operasionalisasi Variabel Komitmen Organisasi (X2)	48
Tabel 3. 3 Operasionalisasi Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) (Y)	50
Tabel 3. 4 Jumlah Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Wilayah Kota Bandung	54
Tabel 3. 5 Proporsi Sampel Responden Penelitian	56
Tabel 3. 6 Hasil Pengujian Validitas Variabel Y (<i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB))	58
Tabel 3. 7 Hasil Pengujian Validitas Variabel X1 (Kepuasan Kerja)	58
Tabel 3. 8 Hasil Pengujian Validitas Variabel X2 (Komitmen Organisasi)	59
Tabel 3. 9 Hasil Uji Reliabilitas	60
Tabel 3. 10 Kriteria Bobot Nilai Alternatif	62
Tabel 3. 11 Tabel Rekapitulasi Pengubahan Data	64
Tabel 3. 12 Pengubahan Data Ordinal Ke Interval	65
Tabel 3. 13 Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	76
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	77
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	77
Tabel 4. 4 Tingkat Kepuasan Terhadap Gaji Yang Diterima	79
Tabel 4. 5 Tingkat Kepuasan Terhadap Tunjangan Yang Diterima	79
Tabel 4. 6 Tingkat Kepuasan Terhadap Kebijakan Promosi Yang Digunakan Perusahaan	80
Tabel 4. 7 Tingkat Kepuasan Terhadap Promosi Yang Dilakukan Perusahaan Secara Adil	80
Tabel 4. 8 Tingkat Kepuasan Terhadap Dukungan Dari Rekan Kerja	81
Tabel 4. 9 Tingkat Kepuasan Terhadap Kenyamanan Bekerjasama Dengan Rekan Kerja	81
Tabel 4. 10 Tingkat Kepuasan Terhadap Dukungan Dari Supervisi Atasan	82

Tabel 4. 11 Tingkat Kepuasan Terhadap Keyakinan Atas Kemampuan Supervisi Atasan.....	82
Tabel4. 12 Tingkat Kepuasan Terhadap Perlakuan Adil Dari Pihak Manajemen	83
Tabel4. 13 Tingkat Kepuasan Terhadap Pekerjaan Yang Dilakukan	83
Tabel4. 14 Tingkat Kepuasan Terhadap Hasil Kerja Yang Didapat	84
Tabel4. 15 Rekapitulasi Penilaian Responden terhadap Variabel Kepuasan Kerja ...	84
Tabel 4. 16 Tingkat Kesesuaian Nilai-nilai Organisasi dengan Nilai Personal Individu	88
Tabel4. 17 Tingkat Kesiediaan Untuk Bekerja Keras Atas Nama Organisasi	89
Tabel4. 18 Tingkat Keinginan Untuk Terus Bertahan Pada Pekerjaan.....	89
Tabel4. 19 Tingkat Nilai Ekonomi Yang Dirasakan Dari Pekerjaan	90
Tabel4. 20 Tingkat Kepentingan Jabatan di Tempat Kerja	90
Tabel4. 21 Tingkat Kebanggaan Bekerja di Tempat Kerja.....	91
Tabel4. 22 Tingkat Keinginan Untuk Membawa Organisasi Menjadi Lebih Baik ...	91
Tabel4. 23 Tingkat Keinginan Untuk Tidak Pindah Ke Organisasi Lain	92
Tabel 4. 24 Rekapitulasi Penilaian Responden terhadap Variabel Komitmen Organisasi.....	92
Tabel 4. 25 Tingkat Kesiediaan Membantu Rekan Kerja Yang Mengalami Masalah Dalam Pekerjaan	96
Tabel 4. 26 Tingkat Kesiediaan Menggantikan Tugas Rekan Kerja Yang Berhalangan Hadir	97
Tabel4. 27 Tingkat Indikator Menghormati Hak-hak Privasi Rekan Kerja	97
Tabel 4. 28 Tingkat Keinginan Untuk Menghindari Terjadinya Konflik Dengan Rekan Kerja	98
Tabel4. 29 Tingkat Mentoleransi Keadaan Yang Kurang Ideal Di Tempat Kerja	98
Tabel4. 30 Tingkat Mentoleransi Kebijakan Yang Di Tetapkan Organisasi	99
Tabel4. 31 Tingkat Memberikan Kinerja Melebihi Standar Minimum	99
Tabel4. 32 Tingkat Menyelesaikan Tugas Sebelum Waktunya	Error! Bookmark not defined.
Tabel4. 33 Tingkat Keterlibatan Mengikuti Kegiatan Diluar Pekerjaan	Error! Bookmark not defined.
Tabel4. 34 Tingkat Inisiatif Menunjukkan Pekerjaan Yang Lebih Baik	Error! Bookmark not defined.
Tabel4. 35 Tingkat Menjaga Fasilitas Ditempat Kerja	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 36 Rekapitulasi Penilaian Responden terhadap Variabel <i>Rekapitulasi Hasil Penelitian Variabel Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel4. 37 Uji Multikolinearitas	Error! Bookmark not defined.

Tabel 4. 38 Output Korelasi	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 39 Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 40 Output Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 41 Nilai Signifikkansi Uji F	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 42 Nilai Signifikansi Uji T	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 43 Nilai Signifikansi Uji T	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Realisasi Pencapaian Target Penerimaan Pajak Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Wilayah Kota Bandung	Error! Bookmark not defined.
Gambar 1.2 Grafik Rekapitulasi Keterlambatan dan Pulang Cepat Pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Wilayah Kota Bandung Tahun 2014	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 1 Respon-Respon Terhadap Ketidakpuasan Kerja	14
Gambar 2. 2 Dimensi Komitmen Organisasi	17
Gambar 2. 3 Model OCB berdasarkan motif	22
Gambar 2. 4 Kerangka Berpikir	38
Gambar 2. 5 Paradigma Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 1 Garis Kontinum Variabel X dan Y	63
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama	73
Gambar 4. 5 Daerah Kriteria Variabel Kepuasan Kerja	87
Gambar 4. 6 Daerah Kriteria Variabel Komitmen Organisasi	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 7 Daerah Kriteria Variabel Hasil Penelitian Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 8 Uji Normalitas Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> (Y)	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 9 Uji heteroskedastisitas	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I Administratif
- Lampiran II Kuisisioner Penelitian
- Lampiran III Output Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran IV Data Ordinal
- Lampiran V Data Interval
- Lampiran VI Output Korelasi dan Regresi
- Lampiran VII Catatan Bimbingan
- Lampiran VIII Daftar Riwayat Hidup