

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	Error! Bookmark not defined.
UCAPAN TERIMA KASIH .....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK .....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT .....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	Error! Bookmark not defined.
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang Penelitian .....	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah Penelitian .....	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Penelitian .....	Error! Bookmark not defined.
D. Manfaat Penelitian .....	Error! Bookmark not defined.
E. Sistematika Penulisan .....	Error! Bookmark not defined.
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	Error! Bookmark not defined.
A. Kecerdasan Emosi ( <i>Emotional Intelligence</i> ) .....	Error! Bookmark not defined.
1. Definisi Kecerdasan Emosi .....	Error! Bookmark not defined.
2. Faktor-faktor yang Memengaruhi Kecerdasan Emosi.....	Error! Bookmark not defined.
3. Dimensi Kecerdasan emosi .....	Error! Bookmark not defined.
4. Manfaat Kecerdasan Emosi.....	Error! Bookmark not defined.
B. Kepuasan Komunikasi ( <i>Communication Satisfaction</i> ) .....	Error! Bookmark not defined.
1. Definisi Kepuasan Komunikasi.....	Error! Bookmark not defined.
2. Faktor-faktor yang Memengaruhi Kepuasan Komunikasi.....	Error! Bookmark not defined.
3. Dimensi Kepuasan Komunikasi .....	Error! Bookmark not defined.
4. Dampak Kepuasan Komunikasi .....	Error! Bookmark not defined.
C. <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> .....	Error! Bookmark not defined.

1.	Definisi <i>OCB</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.	Faktor-faktor yang Memengaruhi <i>OCB</i> ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.	Dimensi <i>OCB</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.	Karakteristik <i>OCB</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.	Dampak <i>OCB</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D.	Kerangka Berpikir.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
E.	Hipotesis penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A.	Desain Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B.	Populasi dan Sampel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C.	Variabel Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D.	Definisi Operasional .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
E.	Teknik Pengambilan Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
F.	Instrumen Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
G.	Prosedur Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
H.	Teknik Analisis Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A.	Gambaran Kecerdasan Emosi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.	<b>Gambaran Umum Kecerdasan Emosi.</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.	<b>Gambaran Kecerdasan Emosi Berdasarkan Dimensi</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B.	Gambaran Kepuasan Komunikasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.	<b>Gambaran Umum Kepuasan Komunikasi</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.	<b>Gambaran Kepuasan Komunikasi Berdasarkan Dimensi</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C.	Gambaran <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.	<b>Gambaran Umum <i>OCB</i></b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.	<b>Gambaran <i>OCB</i> Berdasarkan Dimensi</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D.	Analisis Regresi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.	<b>Pengaruh Kecerdasan Emosi terhadap <i>OCB</i></b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.	<b>Pengaruh Kepuasan Komunikasi terhadap <i>OCB</i></b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.	<b>Pengaruh Kecerdasan Emosi dan Kepuasan Komunikasi terhadap <i>OCB</i></b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A.	Kesimpulan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

B. Saran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Lampiran Kuesioner Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Lampiran Kategorisasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Lampiran Olah Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Lampiran Sampel Wawancara .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
E. Lampiran Surat-Surat.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
F. Lampiran Riwayat Hidup.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Penyekoran Instrumen Kecerdasan Emosi	23
Tabel 3.2	Penyekoran Instrumen Kepuasan Komunikasi dan OCB	23
Tabel 3.3	Kisi Kisi Instrumen Kecerdasan Emosi	24
Tabel 3.4	Kisi Kisi Instrumen Kepuasan Komunikasi	24
Tabel 3.5	Kisi Kisi Instrumen OCB	25
Tabel 3.6	Kategori Skala	26
Tabel 3.7	Koefisien Reliabilitas Guilford	27
Tabel 4.1	Statistik Deskriptif Skala Kecerdasan Emosi	30
Tabel 4.2	Gambaran Umum Kecerdasan Emosi Karyawan BUMN di Kota Bandung	31
Tabel 4.3	Gambaran Umum Lima Dimensi Kecerdasan Emosi	32
Tabel 4.4	Statistik Deskriptif Skala Kepuasan Komunikasi	36
Tabel 4.5	Gambaran Umum Kepuasan Komunikasi Karyawan BUMN di Kota Bandung	36
Tabel 4.6	Gambaran Umum Tujuh Dimensi Kepuasan Komunikasi	37
Tabel 4.7	Statistik Deskriptif Skala <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)	41
Tabel 4.8	Gambaran Umum OCB Karyawan BUMN di Kota Bandung	42
Tabel 4.9	Gambaran Umum Lima Dimensi <i>OCB</i>	44
Tabel 4.10	Pengaruh Kecerdasan Emosi terhadap OCB	47
Tabel 4.11	Pengaruh Kepuasan Komunikasi terhadap OCB	48
Tabel 4.12	Pengaruh Kecerdasan Emosi dan Kepuasan Komunikasi terhadap OCB	50

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Bagan Kerangka Berfikir	18
Gambar 4.1	Grafik Gambaran Umum Kecerdasan Emosi	31
Gambar 4.2	Grafik Persentase Lima Dimensi Kecerdasan Emosi	33
Gambar 4.3	Gambaran Umum Kepuasan Komunikasi	36
Gambar 4.4	Grafik Persentase Tujuh Dimensi Kepuasan Komunikasi	39
Gambar 4.5	Gambaran Umum OCB	42
Gambar 4.6	Grafik Persentase Lima Dimensi OCB	45