

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah.....	9
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	9
1.2.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	11
1.4.2 Manfaat Praktis.....	11

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN

HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka.....	13
2.1.1 Teori Ilmu Manajemen	13
2.1.1.1 Pengertian Manajemen	13
2.1.1.2 Peran Manajemen	14

2.1.1.3	Fungsi-fungsi Manajemen	14
2.1.1.4	Unsur-unsur Manajemen.....	15
2.1.2	Manajemen Sumber Daya Manusia	16
2.1.2.1	Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	16
2.1.2.2	Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia.....	17
2.1.2.3	Fungsi-fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia.....	17
2.1.3	Kepuasan Kerja.....	19
2.1.3.1	Pengertian Kepuasan Kerja.....	19
2.1.3.2	Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja.....	20
2.1.3.3	Indikator Kepuasan Kerja	21
2.1.3.4	Teori Kepuasan Kerja	22
2.1.3.5	Pengukuran Kepuasan Kerja.....	22
2.1.4	Loyalitas Kerja.....	23
2.1.4.1	Pengertian Loyalitas Kerja.....	23
2.1.4.2	Aspek Loyalitas Kerja	24
2.1.4.3	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Kerja	25
2.1.4.4	Indikator Loyalitas Kerja	26
2.1.5	<i>Organizational Citizenship Behavior</i>	26
2.1.5.1	Pengertian <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	26
2.1.5.2	Faktor yang Mempengaruhi <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	28
2.1.5.3	Indikator <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	29
2.1.6	Penelitian Terdahulu yang Relevan	30

2.2	Kerangka Pemikiran	32
2.3	Hipotesis Pemikiran.....	36
BAB III METODE PENELITIAN		
3.1	Metode Penelitian yang digunakan.....	38
3.2	Definisi dan Operasionalisasi Variabel	39
3.2.1	Definisi Variabel.....	39
3.2.2	Operasionalisasi Variabel	40
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian.....	42
3.3.1	Populasi.....	42
3.3.2	Sampel Penelitian	43
3.4	Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.4.1	Sumber Data	43
3.4.2	Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.5	Teknik Analisis Data	45
3.5.1	Pengaruh kepuasan kerja terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	45
3.5.2	Pengaruh Loyalitas Kerja terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	48
3.5.3	Pengaruh kepuasan kerja dan loyalitas kerja terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	50
3.6	Tempat dan Waktu Penelitian	53
3.6.1	Tempat Penelitian	53
3.6.2	Waktu Penelitian.....	53

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	55
4.1.1 Gambaran Umum UPTD Puskesmas Ciawi Tasikmalaya.....	55
4.1.1.1 Keadaan Umum UPTD Puskesmas Ciawi Tasikmalaya	55
4.1.1.2 Kondisi Geografis	55
4.1.1.3 Visi, Misi dan Tujuan UPTD Puskesmas Ciawi Tasikmalaya.....	56
4.1.1.4 Struktur Organisasi UPTD Puskesmas Ciawi Tasikmalaya.....	57
4.1.2 Karakteristik Responden.....	57
4.1.3 Deskripsi Variabel yang Diteliti	60
4.1.3.1 Hasil Penelitian Kepuasan Kerja pada Pegawai UPTD Puskesmas Ciawi Tasikmalaya	61
4.1.3.2 Hasil Penelitian Loyalitas Kerja pada Pegawai UPTD Puskesmas Ciawi Tasikmalaya	70
4.1.3.2 Hasil Penelitian <i>Organizational Citizenship Behavior</i> pada Pegawai UPTD Puskesmas Ciawi Tasikmalaya..	79
4.1.4 Hasil Pengujian Hipotesis	88
4.1.4.1 Pengaruh Kepuasan Kerja pada <i>Organizational Citizenship Behavior</i> pada Pegawai UPTD Puskesmas Ciawi Tasikmalaya.....	91
4.1.4.2 Pengaruh Loyalitas Kerja pada <i>Organizational Citizenship Behavior</i> pada Pegawai UPTD Puskesmas	

	Ciawi Tasikmalaya.....	94
4.1.4.3	Pengaruh Kepuasan Kerja dan Loyalitas Kerja pada <i>Organizational Citizenship Behavior</i> pada Pegawai UPTD Puskesmas Ciawi Tasikmalaya.....	97
4.2	Pembahasan	103
4.2.1	Pembahasan Mengenai Kepuasan Kerja pada Pegawai UPTD Puskesmas Ciawi Tasikmalaya	103
4.2.2	Pembahasan Mengenai Loyalitas Kerja pada Pegawai UPTD Puskesmas Ciawi Tasikmalaya	105
4.2.3	Pembahasan Mengenai <i>Organizational Citizenship Behavior</i> pada Pegawai UPTD Puskesmas Ciawi Tasikmalaya	107
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Simpulan.....	110
5.2	Saran	111
DAFTAR PUSTAKA		113
LAMPIRAN-LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Kuesioner Pra Survey <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .	5
Tabel 1.2 Hasil Kuesioner Pra Survey Kepuasan Kerja	7
Tabel 1.3 Hasil Kuesioner Pra Survey Loyalitas Kerja	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	30
Tabel 3.1 Operasionalisasi variabel	40
Tabel 3.2 Data pegawai berdasarkan unit bagian UPTD Puskesmas Ciawi Tasikmalaya	42
Tabel 3.3 Kategori Jawaban Responden	45
Tabel 3.4 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi	46
Tabel 3.5 Tabel Jadwal Penelitian	54
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	58
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	59
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	59
Tabel 4.5 Interpretasi Skor	61
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Mengenai Saya Senang dengan Pekerjaan Saat ini Karena Sesuai dengan Pendidikan/Pengalaman Kerja.....	61
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Mengenai Saya Senang dengan Pekerjaan Saat ini Karena Sesuai dengan Kemampuan Saya	62
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Mengenai Saya Merasa Tempat Saya Bekerja Sekarang Sudah Memberikan Gaji Pegawai Sesuai dengan Standart yang Berlaku.....	63

Tabel 4.9 Tanggapan Responden Mengenai Saya Menerima Gaji yang Cukup dan Sesuai, Berdasarkan Tanggung Jawab Pekerjaan yang Diberikan pada Saya	63
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Mengenai Saya Senang dengan Penilaian untuk Promosi Jabatan Berdasarkan Prestasi dan Hasil Kerja Pegawai	64
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Mengenai Saya Merasa Senang karena ada Kesempatan Terbuka untuk Dipromisikan	65
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Mengenai Saya Merasa Atasan juga telah Membantu Memberikan Solusi Jika Karyawan sedang ada Permasalahan Kerja.....	65
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Mengenai Saya Senang dengan Atasan yang mau Mendengarkan Saran, Kritik dan Pendapat Karyawan Bawahannya	66
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Mengenai Saya Senang Bekerja dengan Rekan Kerja yang Saling Membantu Menyelesaikan Pekerjaan	67
Tabel 4.15 Tanggapan Responden Mengenai Saya Senang Bekerja dengan Rekan Kerja yang Dapat Menciptakan Suasana Kerja yang Harmonis Satu dengan Lainnya	67
Tabel 4.16 Hasil Kuesioner Mengenai Kepuasan Kerja pada Pegawai UPTD Puskesmas Ciawi Tasikmalaya.....	68
Tabel 4.17 Interpretasi Skor untuk Variabel Kepuasan Kerja	69

Tabel 4.18	Tanggapan Responden Mengenai Saya Mematuhi Setiap Peraturan yang ada Dikantor Baik Peraturan Tentang Kepegawaian Maupun Peraturan dalam Pelayanan.....	70
Tabel 4.19	Tanggapan Responden Mengenai Saya Selalu Mentaati Peraturan Meskipun Tanpa Pengawasan yang Ketat	71
Tabel 4.20	Tanggapan Responden Mengenai Saya Suka Ikut Serta Bertanggung Jawab Atas Kesalahan Rekan Kerja Seprofesi di UPTD Puskesmas Ciawi Tasikmalaya.....	71
Tabel 4.21	Tanggapan Responden Mengenai Saya Senantiasa Menjaga Segala Fasilitas dan Alat Kerja yang Saya Gunakan di UPTD Puskesmas Ciawi Tasikmalaya	72
Tabel 4.22	Tanggapan Responden Mengenai Saya Berusaha Menyelesaikan Pekerjaan dengan Baik dan Tepat Waktu	73
Tabel 4.23	Tanggapan Responden Mengenai Saya Rela Mengorbankan Kepentingan Pribadi Demi Kepentingan Instansi/Organisasi Tempat Saya Bekerja Diluar Jam Kerja Saya	73
Tabel 4.24	Tanggapan Responden Mengenai Sebagai Pegawai Saya Akan Tetap Bertahan Di UPTD Puskesmas Ciawi Tasikmalaya Walaupun dalam Keadaan Buruk.....	74
Tabel 4.25	Tanggapan Responden Mengenai Saya Memberikan Segala Kemampuan dan Keahlian untuk Memajukan UPTD Puskesmas Ciawi Tasikmalaya dalam Mencapai Pelayanan yang Maksimal	75

Tabel 4.26 Tanggapan Responden Mengenai Saya Tidak Sungkan Memberikan Pendapat Baik Kritik Maupun Saran Kepada Atasan Mengenai Pekerjaan untuk Memajukan UPTD Puskesmas Ciawi Tasikmalaya	76
Tabel 4.27 Tanggapan Responden Mengenai Saya Selalu Mengutamakan Perilaku Kejujuran dalam Menjalankan Pekerjaan	76
Tabel 4.28 Hasil Kuesioner Mengenai Loyalitas Kerja pada Pegawai UPTD Puskesmas Ciawi Tasikmalaya	77
Tabel 4.29 Interpretasi Skor untuk Variabel Loyalitas Kerja	78
Tabel 4.30 Tanggapan Responden Mengenai Saya dengan Senang Hati Akan Melatih Karyawan Baru Walaupun Itu Bukan Merupakan Tanggung Jawab Saya.....	79
Tabel 4.31 Tanggapan Responden Mengenai Saya Pernah dengan Senang Hati Membantu Teman Sekerja yang Membutuhkan Bantuan Tanpa Mengharapkan Imbalan.....	80
Tabel 4.32 Tanggapan Responden Mengenai Apabila ada Rekan Kerja yang Membutuhkan Informasi, Maka Saya Akan Berusaha Menerangkan Informasi tersebut Dengan Senang Hati	81
Tabel 4.33 Tanggapan Responden Mengenai Saya Akan Menyelesaikan Tugas Berdasarkan Prosedur dari Tempat Saya Bekerja	81
Tabel 4.34 Tanggapan Responden Mengenai Apabila ada Pekerjaan Tambahan Diluar Jam Kerja, Saya Suka Menyelesaikannya dengan Sungguh- Sungguh	82

Tabel 4.35 Tanggapan Responden Mengenai Jika Perusahaan Memberlakukan Kebijakan Baru dan Tidak Sesuai dengan Pendapat Saya. Saya Akan Menyesuaikan Diri dan Melaksanakan Kebijakan Tersebut	83
Tabel 4.36 Tanggapan Responden Mengenai Saya Suka Menceritakan Hal-Hal Baik Mengenai Tempat Saya Bekerja Sekarang Meskipun Organisasi / Instansi Sedang dalam Kondisi Tidak Baik	83
Tabel 4.37 Tanggapan Responden Mengenai Saya Selalu Menjalin Hubungan yang Baik dengan Sesama Rekan Kerja.....	84
Tabel 4.38 Tanggapan Responden Mengenai Saya Mempunyai Rasa Ingin Tahu yang Besar untuk Mengetahui Setiap Perkembangan dan Pencapaian yang Didapatkan oleh UPTD Puskesmas Ciawi Tasikmalaya	85
Tabel 4.39 Tanggapan Responden Mengenai Saya Selalu Mempertimbangkan Hal-Hal Terbaik untuk Kemajuan Perusahaan Kedepannya	85
Tabel 4.40 Hasil Kuesioner Mengenai <i>Organizational Cityzenship Behavior</i> pada Pegawai UPTD Puskesmas Ciawi Tasikmalaya	86
Tabel 4.41 Interpretasi Skor untuk Variabel <i>Organizational Cityzenship Behavior</i>	87
Tabel 4.42 Pengaruh Kepuasan Kerja dan Loyalitas Kerja terhadap <i>Organizational Cityzenship Behavior</i>	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Paradigma Penelitian.....	36
Gambar 4.1 Struktur Organisasi UPTD Puskesmas Ciawi Tasikmalaya Tahun 2023	57

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Keterangan Penelitian
- Lampiran 2 Surat Izin Penelitian Skripsi
- Lampiran 3 Surat Pemberitahuan Penelitian
- Lampiran 4 Surat Rekomendasi Penelitian
- Lampiran 5 Dokumentasi Penelitian (Pra-Survey)
- Lampiran 6 Dokumentasi Penelitian SKRIPSI
- Lampiran 7 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 8 Bimbingan SKRIPSI
- Lampiran 9 Hasil Penelitian Karakteristik Responden
- Lampiran 10 Pengolahan Data Kuesioner Penelitian
- Lampiran 11 Tabel Persentase Distribusi T
- Lampiran 12 Tabel Persentase Distribusi F