

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	10
C. Rumusan Masalah.....	11
D. Tujuan Penelitian	11
E. Manfaat Penelitian	12
1. Manfaat Secara Teoritis	12
2. Manfaat Secara Praktis.....	12
BAB II : KAJIAN TEORITIS	14
A. Kajian Penelitian Terdahulu.....	14
B. Konsep dan Teori	19
1. Manajemen.....	20
2. Manajemen Sumber Daya Manusia	23
C. <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).....	26

1. Pengertian <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).....	27
2. Dimensi <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	28
D. <i>Quality of Work Life</i> (QWL).....	29
1. Pengertian <i>Quality of Work Life</i> (QWL).....	29
2. Dimensi <i>Quality of Work Life</i>	31
E. <i>Work Engagement</i> (WE)	32
1. Pengertian <i>Work Engagement</i> (WE)	32
2. Dimensi <i>Work Engagement</i> (WE).....	33
F. Kerangka Berpikir.....	35
1. Pengaruh <i>Quality of Work Life</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	35
2. Pengaruh <i>Quality of Work Life</i> terhadap <i>Work Engagement</i>	36
3. Pengaruh <i>Work Engagement</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	36
4. <i>Work Engagement</i> Memediasi Pengaruh <i>Quality of Work Life</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	38
G. Hipotesis.....	39
BAB III : METODOLOGI PENELITIAN.....	41
A. Metode dan Pendekatan Penelitian	41
B. Jenis dan Sumber Data.....	42
1. Jenis Data	42
2. Sumber Data.....	43
C. Populasi dan Sampel	43
1. Populasi	43
2. Sampel.....	44
D. Operasional Variabel.....	45
1. Variabel Terikat (<i>Dependent</i>)	45
2. Variabel Bebas (<i>Independent</i>).....	46
3. Variabel Mediasi	46
E. Teknik Pengumpulan Data.....	48

F. Metode Analisis Data	50
1. Analisis Deskriptif	50
2. Pengujian Instrumen.....	50
3. Uji Hipotesis.....	52
G. Tempat dan waktu Penelitian	55
1. Tempat Penelitian.....	55
2. Waktu Penelitian	55
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	57
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	57
1. Sejarah Singkat PT Lembaga Keuangan Mikro Garut.....	57
2. Visi dan Misi PT Lembaga Keuangan Mikro Garut	59
3. Logo Perusahaan	60
4. Struktur Organisasi.....	60
5. Deskripsi Jabatan	61
B. Gambaran Responden	64
1. Profil Responden.....	64
C. Deskripsi Hasil Penelitian	68
1. Tanggapan Responden Mengenai Variabel <i>Quality of Work Life</i> (X)	70
2. Tanggapan Responden Mengenai Variabel <i>Work Engagement</i> (Z).....	73
3. Tanggapan Responden Mengenai Variabel <i>Organizational</i> <i>Citizenship Behavior</i> (Y).....	75
D. Analisis Deskriptif	78
E. Hasil Uji Instrumen Penelitian	79
1. Uji Validitas	79
2. Uji Reliabilitas	82
F. Uji Hipotesis.....	83
1. Uji <i>Causal Step</i>	83
2. Metode <i>Product of Coefficient</i> (Uji Sobel).....	90

G. Pembahasan Hasil Penelitian	93
1. Pengaruh <i>Quality of Work Life</i> (X) terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y).....	93
2. Pengaruh <i>Quality of Work Life</i> (X) terhadap <i>Work Engagement</i> (Z).....	95
3. Pengaruh <i>Work Engagement</i> (Z) terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y).....	96
4. <i>Work Engagement</i> (Z) Memediasi Pengaruh <i>Quality of Work Life</i> (X) terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y)....	98
BAB V : PENUTUP	100
A. Kesimpulan	100
B. Saran	102
DAFTAR PUSTAKA	106
LAMPIRAN.....	110

