

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
ABSTRAK	xviii
<i>ABSTRACT</i>	xix
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
D. Keaslian Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. <i>Organization Citizenship Behavior</i> (OCB)	9
1. Pengertian <i>Organization Citizenship Behavior</i> (OCB)	9

2. Faktor yang mempengaruhi <i>Organization Citizenship Behavior</i> (OCB).	13
3. Aspek-aspek <i>Organization Citizenship Behavior</i> (OCB)	17
B. KEPUASAN KOMUNIKASI	20
1. Pengertian Kepuasan Komunikasi	20
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Komunikasi	22
3. Aspek-aspek Kepuasan komunikasi	26
C. Hubungan antara Kepuasan Komunikasi dengan <i>Organizational Citizenship Behavioral</i> (OCB)	31
D. Hipotesis	35
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Identifikasi Variabel Penelitian	36
B. Definisi Operasional	36
1. <i>Organizational Citizenship Behavioral</i> (OCB)	37
2. Kepuasan Komunikasi	39
C. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	42
1. Populasi	42
2. Teknik Pengambilan Sampel	43
D. Metode Pengumpul Data	43
1. Skala Perilaku <i>Organizational Citizenship Behavioral</i> (OCB)	44
2. Skala Kepuasan Komunikasi	45
E. Validitas, Uji Daya Beda dan Estimasi Reliabilitas	46
1. Validitas	46

2. Uji Daya Beda	47
3. Estimasi Reliabilitas Aitem	48
F. Metode Analisis Data	49
BAB IV PERSIAPAN, PELAKSANAAN, DAN HASIL PENELITIAN	
A. Persiapan Penelitian	50
1. Orientasi Kancan Penelitian	50
2. Persiapan Penelitian	51
a. Penyusunan Alat Ukur	51
b. Persiapan Perijinan	53
B. Pelaksanaan Penelitian	53
C. Analisis Hasil Data dan Hasil Penelitian	54
1. Uji Daya Beda dan Reliabilitas Alat Ukur	54
a. Skala OCB	54
b. Skala Kepuasan Komunikasi	55
2. Uji Asumsi	57
a. Uji Normalitas	57
b. Uji Linearitas	58
c. Uji Hipotesis	58
D. Analisa Deskripsi Data Penelitian	59
1. Deskripsi Data Skor Skala OCB	60
2. Deskripsi Data Skala Kepuasan Komunikasi	62
E. PEMBAHASAN	64
F. Kelemahan Penelitian	67

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	68
B. Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	70