

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TESIS</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>INTISARI</b> .....	<b>xii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	11
1.4 Tujuan Penelitian.....	11
1.5 Manfaat Penelitian.....	12
1.6 Lingkup Penelitian.....	14
1.7 Sistematika Penulisan.....	17
<b>BAB II LANDASAN TEORITIS</b> .....	<b>19</b>
2.1 Organizational Citizenship Behavior (OCB).....	19
2.1.1 Defenisi Organizational Citizenship Behavior (OCB) .....	19
2.1.2 Teori dan Model OCB .....	22
2.1.3 Dimensi-Dimensi OCB.....	24
2.2 Public Service Motivation (PSM) .....	26
2.2.1 Defenisi Public Service Motivation (PSM) .....	26
2.2.2 Dimensi Public Service Motivation (PSM) .....	28
2.3 Kepuasan Kerja .....	30
2.3.1 Defenisi Kepuasan Kerja .....	30
2.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja .....	32
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	36

2.4.1	Public Service Motivation (PSM) dan Organizational Citizenship Behavior (OCB).....	36
2.4.2	Peran Mediasi Kepuasan Kerja.....	38
2.5	Model Penelitian.....	40
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>42</b>
3.1	Metode Penelitian.....	42
3.2	Desain Penelitian .....	43
3.3	Populasi dan Sampel.....	44
3.4	Instrumen Penelitian.....	45
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	47
3.6	Teknik Analisis Data .....	49
3.6.1	Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model) .....	49
3.6.2	Evaluasi Model Struktural (Inner Model).....	50
3.6.3	Uji Mediasi.....	51
3.7	Lokasi Penelitian .....	52
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>54</b>
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	54
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	55
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	56
4.1.3	Karakteristik Responden Pendidikan Terakhir .....	57
4.1.4	Karakteristik Responden Lama Bekerja .....	58
4.1.5	Karakteristik Responden Jabatan.....	59
4.2	Hasil Penelitian.....	60
4.2.1	Analisis Deskriptif .....	60
4.2.2	Analisis Statistik SEM-PLS ( <i>Partial Least Square</i> ).....	64
4.2.3	Uji Mediasi.....	72
4.3	Pembahasan .....	75
4.3.1	Pengaruh Public Service Motivation (PSM) terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB).....	75

4.3.2 Pengaruh Mediasi Kepuasan Kerja dalam Hubungan <i>Public Service Motivation</i> (PSM) terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) .....	81
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>85</b>
5.1 Kesimpulan .....	85
5.2 Implikasi Penelitian .....	86
5.2.1 Implikasi Teoritis .....	86
5.2.2 Implikasi Praktis .....	86
5.3 Keterbatasan Penelitian .....	87
5.4 Saran .....	87
5.4.1 Saran bagi Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara .....	88
5.4.2 Saran bagi Peneliti Selanjutnya .....	89
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>90</b>
<b>KUESIONER PENELITIAN TUGAS AKHIR</b> .....	<b>98</b>
A. Screening Questions .....	99
B. Data Profil Responden .....	99
C. Butir Pernyataan .....	100

## DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Berdasarkan Jenis Kelamin ....	55
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	56
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	57
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja .....	58
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan .....	59
Tabel 4. 6 Analisis Deskriptif Variabel <i>Public Service Motivation (PSM)</i> .....	61
Tabel 4. 7 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Kerja.....	62
Tabel 4. 8 Analisis Deskriptif Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> ....	63
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Konvergen Berdasarkan <i>Loading Factor</i> .....	66
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Diskriminan.....	67
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas Berdasarkan <i>Cronbach's Alpha</i> .....	68
Tabel 4. 12 Hasil Uji <i>R Square</i> .....	69
Tabel 4. 13 Hasil Uji <i>F Square</i> .....	69
Tabel 4. 14 Hasil Uji <i>Q Square</i> .....	70
Tabel 4. 15 Hasil Uji <i>Bootstrapping</i> .....	71
Tabel 4. 16 Hasil Uji Mediasi .....	72

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Penelitian .....	40
Gambar 4. 1 Kerangka Model.....	65
Gambar 4. 2 Output <i>Convergent Validity</i> .....	66
Gambar 4. 3 Output Uji Hipotesis .....	71



**PENGARUH PUBLIC SERVICE MOTIVATION TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZEN BEHAVIOR  
DENGAN KEPUASAN KERJA  
SEBAGAI VARIABEL PEMEDIASI** Studi Pada Aparatur Sipil Negara Pemerintah Provinsi Sulawesi  
Utara

JAMALLUDIN JUSUF, Prof. Dr. Reni Rosari, M.B.A.

Universitas Gadjah Mada, 2025 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

**DAFTAR LAMPIRAN**

Kuesioner ..... 98