

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan Penelitian.....	11
C. Manfaat Penelitian.....	11
1. Manfaat teoritis.....	11
2. Manfaat praktis.....	11
BAB II.....	13
A. <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).....	13
1. Definisi <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).....	13
2. Dimensi OCB	17
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi OCB.....	21
4. Dampak OCB	30
B. Kepemimpinan Melayani	32
1. Pengertian Kepemimpinan Melayani	32
2. Dimensi Kepemimpinan Melayani.....	36
C. Karyawan Hotel.....	39
D. Dinamika antara Kepemimpinan Melayani dan OCB.....	42
E. Hipotesis.....	43
BAB III	44
A. Identifikasi Variabel Penelitian.....	44

B.	Definisi Operasional Variabel	44
1.	Kepemimpinan Melayani	44
2.	<i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	44
C.	Subjek Penelitian.....	45
D.	Metode Pengumpulan Data	45
E.	Instrumen Penelitian.....	46
1.	Skala Kepemimpinan Melayani	46
2.	Skala <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	47
3.	Validitas dan Reliabilitas.....	48
F.	Prosedur Penelitian.....	49
G.	Metode Analisis Data	50
BAB IV	51
A.	Deskripsi Subjek Penelitian	51
B.	Deskripsi Kualitas Alat Ukur	52
1.	Skala <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	52
2.	Skala Kepemimpinan Melayani	54
C.	Deskripsi Data	55
D.	Uji Hipotesis.....	62
E.	Analisis Tambahan	66
F.	Kesimpulan Analisis	68
G.	Pembahasan.....	69
H.	Keterbatasan Penelitian.....	77
BAB V	78
A.	Kesimpulan.....	78
B.	Saran.....	78
LAMPIRAN A	86

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Dampak OCB.....	31
Tabel 2. Hasil Penelitian Sebelumnya.	50
Tabel 3. Blueprint Skala Kepemimpinan Melayani.....	47
Tabel 4. Blueprint Skala Organizational Citizenship Behavior.	47
Tabel 5. Distribusi Aitem Skala OCB setelah Uji Coba.	53
Tabel 6. Distribusi Aitem Skala Kepemimpinan Melayani setelah Uji Coba.....	55
Tabel 7. Rerata Hipotetik dan Empirik	59
Tabel 8. Rumus Kategorisasi	60
Tabel 9. Kategorisasi Subjek OCB	60
Tabel 10. Kategorisasi Subjek Kepemimpinan Melayani.....	61
Tabel 11. Nilai R-square	67
Tabel 12. Hasil Korelasi dengan Metode Cutoff	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Distribusi Subjek Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Gambar 2. Distribusi Subjek Berdasarkan Usia.....	56
Gambar 3. Distribusi Subjek Berdasarkan Lama Kerja	57
Gambar 4. Distribusi Subjek Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	57
Gambar 5. Distribusi Subjek Berdasarkan Divisi Tempat Bekerja.....	58
Gambar 6. Distribusi Subjek Berdasarkan Jabatan	58