

| | |
|---|---------------|
| LEMBAR JUDUL | i |
| LEMBAR PERSETUJUAN | ii |
| PERNYATAAN | iii |
| PRAKATA | iv |
| DAFTAR ISI | vii |
| DAFTAR TABEL | xi |
| DAFTAR GAMBAR | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiii |
| INTISARI | xiv |
| ABSTRACT | xv |
| BAB I – PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2. Perumusan Permasalahan | 27 |
| 1.3. Tujuan Penelitian | 31 |
| 1.4. Kontribusi Penelitian | 32 |
| 1.5. Keaslian Penelitian | 33 |
| BAB II – TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS | 41 |
| 2.1. Perilaku Kewargaan Organisasional | 41 |
| 2.1.1. Dimensi PKO | 43 |
| 2.1.2. Perilaku Kewargaan Organisasional Orientasi - Pelayanan | 47 |

| | |
|--|-----------|
| 2.1.3. Teori-teori yang Mendasari PKO O-P | 49 |
| 2.2. Keadilan Organisasional | 56 |
| 2.2.1. Dimensi Keadilan Organisasional | 57 |
| 2.2.2. Iklim Keadilan Organisasional | 61 |
| 2.3. Teori Pendukung Hubungan Keadilan Organisasional dan PKO-OP | 69 |
| 2.3.1. Teori Pertukaran Sosial..... | 69 |
| 2.4. Pengembangan Model Penelitian dan Hipotesis | 73 |
| 2.4.1. Pengaruh Iklim Keadilan Prosedural Pada PKO-OP | 75 |
| 2.4.2. Pengaruh Iklim Keadilan Interaksional Pada PKO-OP | 79 |
| 2.4.3. Pengaruh Iklim Keadilan Prosedural Pada DOP | 82 |
| 2.4.4. Pengaruh Iklim Keadilan Prosedural Pada Pertukaran Pemimpin-Anggota | 84 |
| 2.4.5. Pengaruh Iklim Keadilan Interaksional Pada Pertukaran Pemimpin-Anggota..... | 85 |
| 2.4.6. Pengaruh Iklim Keadilan Interaksional Pada DOP..... | 86 |
| 2.4.7. Peran Mediasi Dukungan Organisasional Persepsian..... | 88 |
| 2.4.8. Peran Mediasi Pertukaran Pemimpin-Anggota..... | 91 |
| BAB III – METODE PENELITIAN | 95 |
| 3.1. Desain Penelitian | 95 |
| 3.2. Sampel | 95 |
| 3.3. Metode Pengumpulan Data..... | 95 |
| 3.4. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel | 96 |
| 3.4.1. Variabel Independen | 96 |
| 3.4.2. Variabel Dependen: PKO-OP..... | 98 |

| | |
|---|------------|
| 3.5. Tahapan Penelitian | 99 |
| 3.5.1. Pra Penelitian | 99 |
| 3.5.2. Uji Statistik | 100 |
| BAB IV – ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN..... | 107 |
| 4.1. Hasil Pengumpulan Data dan Uji Statistik | 107 |
| 4.1.1. Hasil Pengumpulan Data | 107 |
| 4.1.2. Profil Responden..... | 108 |
| 4.1.3. Uji Validitas | 109 |
| 4.1.4. Uji Reliabilitas | 114 |
| 4.1.5. Statistik Deskriptif | 115 |
| 4.2. Pengujian Data Level Unit | 116 |
| 4.3. Pengujian <i>Between Variance</i> Variabel Dependen | 118 |
| 4.4. Pengujian Hipotesis | 119 |
| 4.5. Pengujian Hipotesis Variabel Pemeditasian | 122 |
| 4.6. Pembahasan | 125 |
| 4.6.1. Pengaruh Iklim Keadilan Prosedural Pada PKO O-P..... | 126 |
| 4.6.2. Pengaruh Iklim Keadilan Interaksional Pada PKO O-P | 130 |
| 4.6.3. Pengaruh Iklim Keadilan Prosedural Pada PKO–OP | 132 |
| 4.6.4. Pengaruh Iklim Keadilan Prosedural Pada PP-A..... | 134 |
| 4.6.5. Pengaruh Iklim Keadilan Interaksional Pada PP-A..... | 135 |
| 4.6.6. Pengaruh Iklim Keadilan Interaksional Pada DOP..... | 137 |
| 4.6.7. Peran Pemeditasian DOP | 138 |
| 4.6.8. Peran Pemeditasian PP-A | 139 |



| | |
|---|----------------|
| 5.1. Simpulan | 142 |
| 5.2. Kontribusi Penelitian | 144 |
| 5.2.1. Kontribusi Teoritis | 144 |
| 5.2.2. Kontribusi Metodologis | 146 |
| 5.2.3. Kontribusi Praktis | 147 |
| 5.3. Keterbatasan Penelitian | 148 |
| 5.4. Arahan Penelitian di Masa Mendatang..... | 149 |
| RINGKASAN | 151 |
| SUMMARY | 176 |
| DAFTAR PUSTAKA | 198 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|-----|
| Tabel 1.1. Jenis Konstruk PKO O-P dan Dimensinya | 4 |
| Tabel 1.2. Studi Tentang Perilaku Kewargaan Organisasional Orientasi - Pelayanan | 34 |
| Tabel 1.3. Ringkasan Hasil Penelitian Hubungan Keadilan Organisasional dan PKO..... | 37 |
| Tabel 2.1. Deskripsi Tujuh Dimensi PKO | 45 |
| Tabel 2.2. Dimensionalitas PKO | 46 |
| Tabel 2.3. Perkembangan Dimensionalitas PKO O-P..... | 51 |
| Tabel 2.4. Perbedaan PKO dan PKO O-P | 51 |
| Tabel 2.5. Manfaat PKO O-P bagi Karyawan, Pelanggan, dan Organisasi | 52 |
| Tabel 2.6. Ringkasan Teori yang Mendasari PKO O-P | 56 |
| Tabel 2.7. Ringkasan Teori Pembentuk Iklim Keadilan Organisasional | 68 |
| Tabel 2.8. Teori Pendukung Hubungan Keadilan Organisasional dan PKO O-P..... | 73 |
| Tabel 4.1. Distribusi Kuesioner..... | 108 |
| Tabel 4.2. Profil Responden..... | 109 |
| Tabel 4.3. Hasil Uji Validitas Iklim Keadilan Organisasional..... | 111 |
| Tabel 4.4. Hasil Uji Validitas Pertukaran Sosial..... | 113 |
| Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas PKO O-P | 114 |
| Tabel 4.6. Hasil Uji Reliabilitas | 115 |
| Tabel 4.7. Statistik Deskriptif dan Korelasi | 116 |
| Tabel 4.8. Hasil Pengujian Data Level Unit..... | 118 |
| Tabel 4.9. Ringkasan Hasil Pengujian <i>Unconstrained (Null Model)</i> | 119 |
| Tabel 4.10. Hasil Pengujian Variabel Level Unit Dengan Variabel Level Individu | 120 |
| Tabel 4.11. Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Langsung | 121 |
| Tabel 4.12. Langkah-langkah Pengujian Hipotesis H7a | 123 |
| Tabel 4.13. Langkah-langkah Pengujian Hipotesis H8b..... | 124 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|-----|
| Gambar 2.1. Model Pengaruh Iklim Keadilan Organisasional Terhadap Perilaku Kewargaan Organisasional – Orientasi Pelayanan: Peran Mediasi Dukungan Organisasional Persepsian dan Pertukaran Pemimpin-Anggota | 74 |
| Gambar 3.1. Model Penelitian Lintas Level | 103 |
| Gambar 4.1. Hasil Pengujian Hipotesis | 125 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|-----|
| Lampiran 1 Kuesioner Penelitian | 224 |
| Lampiran 2 <i>Output</i> Statistik Uji Validitas dan Reliabilita | 222 |
| Lampiran 3 <i>Output</i> Uji IRA dan ICC | 234 |
| Lampiran 4 <i>Output</i> Hierarchical Linear Modeling | 243 |