



**PENGARUH BEBAN KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA
TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB)
DENGAN MEDIASI *WORKPLACE SPIRITUALITY***

TESIS

TRI SUWARNI

2010121014

**PROGRAM STUDI PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2024**



**PENGARUH BEBAN KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA
TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB)
DENGAN MEDIASI *WORKPLACE SPIRITUALITY***

TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Magister**

TRI SUWARNI

2010121014

**PROGRAM STUDI PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2024**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Tesis ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Tri Suwarni

NIM : 2010121014

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 4 Januari 2024

Yang menyatakan,



(Tri Suwarni)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TESIS
UNTUK KEPENTINGAN TESIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tri Suwarni
NIM : 2010121014
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Program Magister Manajemen
Jenis Karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Ekklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Tesis saya yang berjudul:

**Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap
Organizational Citizenship Behavior (OCB) dengan Mediasi *Workplace Spirituality***

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat : Jakarta
Pada tanggal : 4 Januari 2024

Yang menyatakan,



(Tri Suwarni)

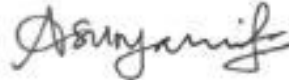
TESIS

**PENGARUH BEBAN KERJA, DAN LINGKUNGAN KERJA
TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB)
DENGAN MEDIASI *WORKPLACE SPIRITUALITY***

Dipersiapkan dan Disusun Oleh:

**TRI SUWARNI
NIM. 2010121014**

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 4 Januari 2024
dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima**



**Dr. Suryani Maryam, S.Kep., Ns., MM
Ketua Penguji**



**Dr. Yudi Nur Supriadi, S.Sos.I.,
M.M., QIA**

Penguji I (Pembimbing)



Dr. Jubaedah, S.E., M.M

Dekan



Dr. Jubaedah, S.E., M.M

Penguji II (Pembimbing)



**Dr. Yudi Nur Supriadi, S.Sos.I.,
M.M., QIA**

Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta

Pada tanggal : 4 Januari 2024

Effect of Workload And Work Environment Through Workplace Spirituality As Mediation On Organization Citizenship Behavior (OCB)

By Tri Suwarni

Abstract

Each employee's performance will be given a different portion of work, which reflects the use of productive work time within a certain period of time. However, the use of time at work is often employees get an excessive workload, making it uncomfortable for employees who can cause fatigue. OCB behavior, contributions that exceed the job description, critical to achieving company goals are positive actions of employees in the organization. The results of the 2021 industry research show that most workers have low OCB, caused by exhausting workload and lack of cooperation. This study aims to analyze workload and work environment on OCB with Workplace Spirituality mediation. The sample of respondents in this study were 173 employees at the Center for Safety of Medical Devices and Facilities (BPAFK) through electronic questionnaires and using quantitative methods with descriptive data analysis techniques using smartPLS. This study shows that workload and work environment affect (OCB) there is a significant effect on the effect of workload and work environment on OCB with Workplace Spirituality mediation. The value of the direct path coefficient of workload and work environment on OCB is greater when compared to the mediation of Workplace Spirituality, this may be a factor.

Keywords: *Employees, Workload, Work Environment, Organizational Citizenship Behavior (OCB), Workplace Spirituality.*

Pengaruh Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Dengan Mediasi *Workplace Spirituality*

Oleh Tri Suwarni

Abstrak

Setiap kinerja pegawai akan diberikan porsi kerja yang berbeda-beda, yang mencerminkan penggunaan waktu kerja produktif dalam kurun waktu tertentu. Namun, penggunaan waktu dalam bekerja seringkali pegawai mendapatkan beban kerja yang berlebih, sehingga membuat tidak nyaman pada pegawai yang dapat menyebabkan kelelahan. Perilaku OCB, kontribusi yang melebihi deskripsi tugas, kritis untuk mencapai tujuan perusahaan merupakan tindakan yang positif para pegawai dalam organisasi. Hasil penelitian industri 2021 menunjukkan bahwa sebagian besar pekerja memiliki OCB rendah, disebabkan oleh beban kerja yang melelahkan dan kurangnya kerja sama. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa beban kerja dan lingkungan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) dengan mediasi *Workplace Spirituality*. Sampel pada responden dalam penelitian ini adalah 173 pegawai pada Balai Pengamanan Alat dan Fasilitas Kesehatan (BPAFK) melalui kuesioner elektronik dan menggunakan metode kuantitatif dengan teknik analisis data deskripsi menggunakan smartPLS. Penelitian ini menunjukkan bahwa beban kerja dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terdapat pengaruh yang signifikan pada pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja terhadap OCB dengan mediasi *Workplace Spirituality*. Nilai koefisien jalur langsung beban kerja dan lingkungan kerja terhadap OCB lebih besar jika dibandingkan dengan mediasi *Workplace Spirituality*. Hal ini mungkin terdapat faktor lain yang mempengaruhi OCB pada pegawai.

Kata kunci: Pegawai, Beban Kerja Lingkungan Kerja *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), *Workplace Spirituality*



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : puskom@upnvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN TESIS SEMESTER GANJIL TA. 2023/2024

Hari ini Kamis , tanggal 04 Januari 2024, telah dilaksanakan Ujian Tesis bagi mahasiswa :

Nama : Tri Suwarni

No.Pokok Mahasiswa : 2010121014

Program : Manajemen S.2

Dengan judul Tesis sebagai berikut :

Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) dengan mediasi Workplace Spirituality

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus **

Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Suryani Maryam, S.Kep.,Ns., MM	Ketua	1.
2	Dr. Yudi Nur Supriadi, S.Sos.I, M.M.	Anggota I	2.
3	Dr. Jubaedah, S.E, M.M.	Anggota II **)	3.

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 04 Januari 2024

Mengesahkan

A.n. DEKAN

Kaprodi. Manajemen S.2

Dr. Yudi Nur Supriadi, S.Sos.I,
M.M.

PRAKATA

Segala puji bagi Allah SWT atas limpahan keberkahan dan rahmat yang tak terbatas, sehingga Penulis dapat menyusun dan merampungkan karya ilmiah dengan judul **“Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan mediasi *Workplace Spirituality*”**. Perjuangan menjalankan dan menyelesaikan penelitian serta penyusunan yang dilakukan sejak tahun 2021 sampai dengan Desember 2023 merupakan hal yang tidak mudah, namun berkat dorongan motivasi dari lingkungan di sekitar, karya ilmiah ini dapat disusun dan terealisasi dalam versi lengkap sesuai pedoman yang berlaku. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Dr. Yudi Nur Supriyadi, S.Sos.I., M.M., CRA., CRP.CMA sebagai Pembimbing sekaligus sebagai Ketua Program Studi. Terima kasih yang tulus juga kami sampaikan kepada Ibu Dr. Jubaedah, S.E., M.M sebagai Pembimbing tesis dan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis atas seluruh dukungan, masukan dan bimbingannya. Serta tak lupa pula Penulis menyampaikan penghargaan yang tinggi kepada Ibu Dr. Suryani Maryam, S. Kep. Ns, M.M selaku Ketua Penguji yang telah memberikan apresiasi, masukan, saran dan juga kritik yang membangun untuk menyelesaikan dan menyempurnakan karya ilmiah ini. Ucapan terima kasih juga Penulis sampaikan kepada seluruh Dosen dan sivitas akademika program Magister Manajemen atas perhatian, bantuan dan kolaborasinya. Semoga energi positif dan kesehatan terus-menerus tercurah kepada Bapak dan Ibu, Aamiin. Selanjutnya, Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Kepala BPAFK Medan, Kepala BPAFK Jakarta, Kepala BPAFK Surabaya dan Kepala BPAFK Makassar selaku pimpinan yang mana satuan kerjanya digunakan sebagai tempat penelitian. Terima kasih juga Penulis haturkan kepada para Kepala Sub Bagian Administrasi Umum masing-masing BPAFK serta teman-teman BPAFK yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi dan memberikan respons dalam kuesioner yang kami sebar dalam rangka penelitian ini. Ucapan terima kasih yang setinggi-tingginya, Penulis sampaikan kepada keluarga yang telah mendukung, dan kepada diri sendiri karena telah berjuang dan berusaha sebaik mungkin. Keluarga Penulis yang selalu menyemangati, Suami Oka Fatra, ST. S. Si.T., MT., Kakak Farannisa dan Adek Faqiha untuk pengertian dan do'anya. Serta orangtua H. Manan, Hj. Sa'diah dan Hj. Roni Hasnah yang selalu memberikan do'a dan dukungannya. Serta kepada teman-teman program Magister Manajemen Angkatan 2020 yang selalu kebersamai dalam ruang virtual perkuliahan. Dan tak lupa Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dan mendukung proses penyusunan karya ilmiah ini. Semoga karya ilmiah yang disusun, dapat diterima dengan baik serta memberikan manfaat kepada semua pihak.

Jakarta, 4 Januari 2024

Tri Suwarni

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TESIS.....	iv
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAK.....	vii
BERITA ACARA UJIAN TESIS	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	18
1.3 Tujuan Penelitian.....	18
1.4 Manfaat Penelitian.....	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	20
2.1 Landasan Teori	20
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)	20
2.1.1.1 Definisi Sumber Daya Manusia (SDM)	20
2.1.1.2 Definisi MSDM.....	21
2.1.1.3 Fungsi MSDM.....	22
2.1.1.4 Tujuan MSDM	23
2.1.2 <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	24
2.1.2.1 Pengertian OCB.....	24
2.1.2.2 Dimensi OCB	25
2.1.3 Beban Kerja.....	26
2.1.3.1 Pengertian Beban Kerja.....	27
2.1.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja	27
2.1.3.3 Dimensi Beban Kerja	28
2.1.3.4 Indikator Beban Kerja	29
2.1.4 Lingkungan Kerja.....	30
2.1.4.1 Lingkungan Fisik.....	30
2.1.4.2 Lingkungan Non Fisik.....	32
2.1.4.3 Dimensi dan Indikator Lingkungan Kerja.....	33
2.1.5 <i>Workplace Spirituality (WS)</i>	34
2.1.5.1 Nilai-Nilai <i>Workplace Spirituality</i>	35
2.1.5.2 Dampak dan Manfaat <i>Workplace Spirituality</i>	36
2.1.5.3 Dimensi <i>Workplace Spirituality</i>	37
2.1.5.4 Indikator <i>Workplace Spirituality</i>	38
2.2 Penelitian yang Relevan/ Penelitian Rujukan	38

2.3	Model Penelitian Empirik	45
2.3.1	Pengaruh Beban Kerja (X1) terhadap OCB (Y).....	45
2.3.2	Pengaruh Lingkungan Kerja (X2) terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) (Y).....	46
2.3.3	Pengaruh Beban Kerja (X1) terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) (Y) dengan Mediasi <i>Workplace Spirituality</i> (Z) 47	
2.3.4	Pengaruh Lingkungan Kerja (X2) terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) (Y) dengan Mediasi <i>Workplace Spirituality</i> (Z).....	48
2.4	Hipotesis.....	49
BAB III	METODE PENELITIAN	50
3.1	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	50
3.1.1	Definisi Operasional.....	50
3.1.2	Pengukuran Variabel	52
3.2	Populasi dan Sampel	52
3.2.1	Populasi	52
3.2.2	Sampel.....	53
3.3	Teknik Pengumpulan Data	54
3.3.1	Jenis Data	54
3.3.2	Sumber Data.....	54
3.4	Teknik Analisis Data	55
3.4.1	Analisis Data Deskriptif.....	55
3.4.2	<i>Partial Least Square</i> (PLS).....	56
3.4.3	Uji <i>Measurement Model</i> (<i>Outer Model</i>).....	58
3.4.3.1	Uji Validitas.....	58
3.4.3.2	Uji Reliabilitas.....	59
3.4.4	Uji Struktural Model (<i>Inner Model</i>).....	60
3.4.5	Pengujian Hipotesis/Model	61
3.4.6	Hipotesis Statistik.....	62
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	64
4.1	Deskripsi Obyek Penelitian.....	64
4.2	Deskripsi Data Responden	65
4.3	Analisis Data Deskriptif	70
4.4	Analisis Deskriptif Variabel Beban Kerja	71
4.3.1	Analisis Deskriptif Variabel Lingkungan Kerja	73
4.3.2	Analisis Deskriptif Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).....	78
4.4	Analisis Data dan Uji Hipotesis	81
4.4.1	Analisis Model pengukuran (<i>Outer Model</i>)	81
4.4.1.1	Pengukuran Variabel Beban Kerja	81
4.4.1.2	Pengukuran Variabel Lingkungan Kerja	84
4.4.1.3	Pengukuran Variabel <i>Workplace Spirituality</i>	88
4.4.1.4	Pengukuran Variabel OCB	92
4.4.2	Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	96
4.4.2.1	Analisis Substruktur I dari Persamaan Struktural I.....	98
4.4.2.2	Analisis Substruktur dari Persamaan Struktural II.....	100

4.4.4	Uji Hipotesis.....	103
4.5	Pembahasan.....	104
4.5.1	Pengaruh Beban Kerja terhadap OCB.....	104
4.5.2	Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap OCB.....	106
4.5.3	Pengaruh Beban Kerja terhadap OCB melalui <i>Workplace Spirituality</i>	107
4.5.4	Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap OCB melalui <i>Workplace Spirituality</i>	109
4.6	Temuan Model Empiris Penelitian dan Konsep Baru.....	111
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN.....	51
5.1	Simpulan.....	51
5.2	Keterbatasan.....	51
5.3	Saran.....	51
	DAFTAR PUSTAKA.....	116
	RIWAYAT HIDUP	
	LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Nilai Indeks Profesional ASN (Mandiri) di Kementerian Kesehatan Tahun 2023	5
Tabel 2.	Dimensi dan Bobot Nilai Indeks Profesional ASN	5
Tabel 3.	Daftar Kelompok Jabatan Fungsional di BPAFK Tahun 2022	9
Tabel 4.	Matriks Penilaian Terdahulu	44
Tabel 5.	Peta Distribusi Instrumen Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)	50
Tabel 6.	Peta Distribusi Instrumen Variabel Beban Kerja.....	51
Tabel 7.	Peta Distribusi Instrumen Variabel Lingkungan Kerja.....	51
Tabel 8.	Peta Distribusi Instrumen Variabel <i>Workplace Spirituality</i>	52
Tabel 9.	Pengukuran Data dalam Skor Skala Likert	52
Tabel 10.	Jumlah Sebaran ASN pada BPAFK di Indonesia.....	53
Tabel 11.	Jumlah Populasi dan Sampel ASN BPAFK	54
Tabel 12.	Kriteria Pengukuran Variabel Penelitian	56
Tabel 13.	Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha.....	60
Tabel 14.	Karakteristik Responden	66
Tabel 15.	Statistik Deskriptif Variabel Beban Kerja Pegawai.....	71
Tabel 16.	Statistik Deskriptif Variabel Lingkungan Kerja Pegawai Analisis Deskriptif Variabel <i>Workplace Spirituality</i>	75
Tabel 17.	Statistik Deskriptif Variabel <i>Workplace Spirituality</i>	75
Tabel 18.	Statistik Deskriptif Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	78
Tabel 19.	Nilai <i>Cross Loading</i> Variabel Beban Kerja.....	83
Tabel 20.	Nilai <i>Outer Loading</i> pada Model Pengukuran Variabel Beban Kerja.....	84
Tabel 21.	Nilai Korelasi antar Konstruk Dimensi dari Variabel Beban Kerja.....	84
Tabel 22.	Nilai <i>Cross Loading</i> Variabel Lingkungan Kerja.....	86
Tabel 23.	Nilai <i>Outer Loading</i> pada Model Pengukuran Variabel Lingkungan Kerja.....	87
Tabel 24.	Nilai Korelasi antar Konstruk Dimensi dari Lingkungan Kerja ...	88
Tabel 25.	Nilai <i>Cross Loading</i> Variabel <i>Workplace Spirituality</i>	90
Tabel 26.	Nilai <i>Outer Loading</i> pada Model Pengukuran Variabel <i>Workplace Spirituality</i>	91
Tabel 27.	Nilai Korelasi antar Konstruk Dimensi dari <i>Workplace Spirituality</i>	92
Tabel 28.	Nilai <i>Cross Loading</i> Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	94
Tabel 29.	Nilai <i>Outer Loading</i> pada Model Pengukuran Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	95
Tabel 30.	Nilai Korelasi antar Konstruk Dimensi dari <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	96
Tabel 31.	Nilai <i>Path Coefficient</i> , <i>T statistic significant</i> , <i>P value</i> , serta Parameter Kekuatan Model (nilai f^2 , R^2 dan Q^2).....	97
Tabel 32.	Pengaruh Langsung terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	98

Tabel 33.	Pengaruh Langsung terhadap <i>Workplace Spirituality</i>	
	Pengaruh Tidak Langsung Antar Variabel ke OCB.....	102
Tabel 34.	Pengaruh Tidak Langsung antar Variabel Laten ke <i>Organizational</i>	
	<i>Citizenship Behavior</i>	102

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Kriteria Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia	2
Gambar 2.	Hasil Pra-Survey terhadap Kesesuaian Tupoksi Pekerjaan dan Kondisi Lingkungan Kerja.....	3
Gambar 3.	Jumlah Tenaga Guru, Dosen, Tenaga Kesehatan dan Tenaga Teknis yang Diterbitkan oleh Badan Kepegawaian Negara Tahun 2020.....	6
Gambar 4.	Grafik Komposisi Tenaga Profesional Bidang Kesehatan yang Diterbitkan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) Tahun 2022.....	7
Gambar 5.	Grafik <i>Roadmap</i> Alat Kesehatan dikalibrasi BPFK/BPAFK	8
Gambar 6.	Grafik Survey Ketenagakerjaan yang Berkaitan dengan Kebahagiaan Pegawai dengan Pekerjaannya	14
Gambar 7.	Kerangka Model Penelitian.....	48
Gambar 8.	Langkah-Langkah Analisis PLS	57
Gambar 9.	Model Reflektif PLS	57
Gambar 10.	Model Formatif PLS	57
Gambar 11.	Hubungan Antar Variabel dan Indikator Pertanyaan	58
Gambar 12.	Struktur Organisasi BPAFK.....	65
Gambar 13.	Grafik Kriteria Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	66
Gambar 14.	Grafik Kriteria Responden Berdasarkan Usia.....	67
Gambar 15.	Grafik Kriteria Responden Berdasarkan Pendidikan	68
Gambar 16.	Grafik Kriteria Responden Berdasarkan Masa Kerja	68
Gambar 17.	<i>Outer Model</i> PLS Algoritma Awal Variabel Beban Kerja	82
Gambar 18.	<i>Outer Model</i> PLS Algoritma Variabel Beban Kerja Setelah Diestimasi	82
Gambar 19.	<i>Outer Model</i> PLS Algoritma Awal Variabel Lingkungan Kerja .	85
Gambar 20.	<i>Outer Model</i> PLS Algoritma Variabel Lingkungan Kerja setelah Diestimasi	86
Gambar 21.	<i>Outer Model</i> PLS Algoritma Awal Variabel <i>Workplace Spirituality</i>	89
Gambar 22.	<i>Outer Model</i> PLS Algoritma Variabel <i>Workplace Spirituality</i> Setelah Diestimasi.....	89
Gambar 23.	<i>Outer Model</i> PLS Algoritma Awal Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	93
Gambar 24.	<i>Outer Model</i> PLS Algoritma Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Setelah Diestimasi	94
Gambar 25.	Hasil <i>Bootstrapping Inner Path Coefficient Construct: R Square</i>	97
Gambar 26.	Substruktur I: Nilai <i>Path Coefficient (T Statistic)</i>	98
Gambar 27.	Substruktur II, Nilai <i>Path Coefficient (T Statistic)</i>	100
Gambar 28.	Model Strategi Pengelolaan <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	111

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Lampiran 2. Hasil Uji *Loading Factor* Sebelum Re-estimasi