**DAFTAR ISI**

Halaman

**SURAT TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI i**

**PERNYATAAN ii**

**ABSTRAK iii**

**KATA PENGANTAR v**

**DAFTAR ISI vii**

**DAFTAR TABEL x**

**DAFTAR GAMBAR xi**

**DAFTAR LAMPIRAN xii**

**BAB I PENDAHULUAN 1**

* 1. Latar Belakang Masalah 1
  2. Rumusan Masalah 5
  3. Tujuan Penelitian 5
  4. Manfaat Penelitian 6
  5. Sistematika Penulisan 6

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA 8**

2.1 Kinerja Organisasi 8

2.1.1 Pengertian Kinerja Organisasi 8

2.1.2 Penilaian Kinerja 9

2.1.3 Faktor Yang Menentukan Kinerja Organisasi 13

2.2 Motivasi 18

2.2.1 Pengertian Motivasi 18

2.2.2 Dasa-DasarPengembangan Motivasi 19

2.2.3 Motivasi Pelayanan Masyarakat 21

2.3 Budaya Organisasi 22

2.3.1 Pengertian Budaya Organisasi 22

2.3.2 Karakteristik Budaya Organisasi 23

2.3.3 Peran BudayaOrganisasi 27

2.4 *Organizational Citizhenship Behavior* 30

2.5 Pengembangan Hipotesis 34

2.5.1 Pengaruh Motivasi Pelayanan Masyarakat (*Public Service Motivation)* Terhadap Kinerja Organisasi 34

2.5.2 Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Organisasi 35

2.5.3 Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* Terhadap Kinerja Organisasi 36

2.6 Model Penelitian 37

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN 38**

3.1 Populasi Dan Sampel 38

3.2 Jenis dan Sumber Penelitian 39

3.3 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel 39

3.3.1 Variabel Dependen 39

3.3.2 Variabel Independen 40

3.4 Metode Analisa 43

**BAB IV ANALISA HASIL DAN PEMBAHASAN 49**

4.1 Deskripif Umum Responden 49

4.2 Uji Instrumen Data 51

4.2.1 Pengujian Validitas 51

4.2.2 Pengujian Reliabilitas 53

4.3 Pengjian Asumsi Klasik 54

4.3.1 Hasil Pengujian Normalitas 54

4.3.2 Hasil Pengujian Multikolinearitas 55

4.4 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian 56

4.5 Pengjian Hipotesis 58

4.5.1 Pengaruh Motivasi Pelayanan Masyarakat Terhadap Kinerja Organisasi Publik 60

4.5.2 Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Organisasi Publik 61

4.5.3 Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* Terhadap Organisasi Publik 63

**BAB V PENUTUP 65**

5.1 Kesimpulan 65

5.2 Keterbatasan Penelitian 65

5.3 Saran 66

**DAFTAR PUSTAKA 68**

**LAMPIRAN**