

PERAN *WORK ENGAGEMENT* MEMEDIASI PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* KARYAWAN PT PLN (Persero) ULP DINOYO MALANG

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen



Oleh:

WAHYU PUTRI SETIYO PRATIWI

202010160311059

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2024

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

SKRIPSI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

**PERAN WORK ENGAGEMENT MEMEDIASI PENGARUH
PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT
TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR
KARYAWAN PT PLN (Persero) ULP DINOYO MALANG**

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Oleh :

Wahyu Putri Setiyo Pratiwi
202010160311059

Diterima dan disetujui
pada tanggal 28 September 2024

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Dr. Aniek Rumijati, M.M.



Dra. Siti Nurhasanah, M.Si.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi,



Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Dr. Nurul Asfiah, M.M.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**PERAN WORK ENGAGEMENT MEMEDIASI PENGARUH
PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT
TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR
KARYAWAN PT PLN (Persero) ULP DINOYO MALANG**

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : **Wahyu Putri Setiyo Pratiwi**

NIM : **202010160311059**

Jurusan : **Manajemen**

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 28 September 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Pembimbing I : **Dr. Aniek Rumijati, M.M.**

Pembimbing II : **Dra. Siti Nurhasanah, M.Si.**

Penguji I : **Dr. Nurul Asfiah, M.M.**

Penguji II : **Viajeng Purnama Putri, S.E., M.M.**

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Ketua Program Studi,



Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Dr. Nurul Asfiah, M.M.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

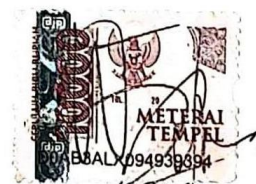
Nama : Wahyu Putri Setiyo Pratiwi
NIM : 202010160311059
Program Studi : Manajemen
Email : wahyuputri8540@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil penjiplakan (*plagiarism*) dari hasil karya orang lain;
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (referensi) dalam skripsi ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan/sumber acuan dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar pustaka sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku;
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, 29 Agustus 2024

Yang Membuat Pernyataan,



Wahyu Putri Setiyo Pratiwi

**THE ROLE OF WORK ENGAGEMENT IN MEDIATING THE INFLUENCE OF
PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT ON ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR OF PT PLN (Persero) ULP DINOYO MALANG
EMPLOYEES**

Wahyu Putri Setiyo Pratiwi¹, Aniek Rumijati², Siti Nurhasanah³

^{1,2,3}Management, Universitas Muhammadiyah Malang, Indonesia

Corresponding E-mail: wahyuputri8540@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of perceived organizational support on organizational citizenship behavior mediated by work engagement. The object of the research at PT PLN (Persero) ULP Dinoyo Malang with a population of all employees with total 38 employees. The sample uses a saturated sampling technique because the population is relatively small. The data collection technique was carried out using a questionnaire. Data analysis uses scale ranges, path analysis and hypothesis testing with the help of SPSS V.23 software. The results of this study show that perceived organizational support has a positive and significant effect on organizational citizenship behavior, perceived organizational support has a positive and significant effect on work engagement, work engagement has a positive and significant effect on organizational citizenship behavior, and work engagement can mediate the influence of perceived organizational support on organizational citizenship behavior.

Keywords: *Work Engagement, Perceived Organizational Support, Organizational Citizenship Behavior*

PERAN *WORK ENGAGEMENT* MEMEDIASI PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* KARYAWAN PT PLN (Persero) ULP DINOYO MALANG

Wahyu Putri Setiyo Pratiwi¹, Aniek Rumijati², Siti Nurhasanah³

^{1,2,3}Management, Universitas Muhammadiyah Malang, Indonesia

Corresponding E-mail: wahyuputri8540@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior* yang dimediasi *work engagement*. Objek penelitian di PT PLN (Persero) ULP Dinoyo Malang dengan populasi seluruh karyawan yang berjumlah 38 karyawan. Sampel menggunakan teknik *sampling* jenuh karena populasi relatif kecil. Teknik pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan rentang skala, analisis jalur dan uji hipotesis dengan bantuan *software* SPSS V.23. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *perceived organizational support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*, *perceived organizational support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *work engagement*, *work engagement* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*, dan *work engagement* mampu memediasi pengaruh *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior*.

Kata kunci: *Work Engagement, Perceived Organizational Support, Organizational Citizenship Behavior*

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Peran *Work Engagement* memediasi Pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Karyawan PT PLN (Persero) ULP Dinoyo Malang” sebagai salah satu syarat menyelesaikan program sarjana (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.

Saya menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa ada dukungan, bantuan, bimbingan dan nasihat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Nazaruddin Malik, M.Si. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Ibu Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Ibu Dr. Nurul Asfiah, M.M. selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Malang.
4. Ibu Dr. Aniek Rumijati, M.M. dan Ibu Dra. Siti Nurhasanah, M.Si. selaku dosen pembimbing saya yang selalu sabar dan penuh keikhlasan dalam membimbing penyusunan skripsi saya.
5. Kepada Ibu Ninik dan Bapak Siswanto, ucapan terima kasih saja rasanya tidak cukup dalam melihat ketulusan kalian dalam mendukung saya, mendoakan, memotivasi dan selalu berjuang untuk saya. Maka dari itu, akan saya abadikan nama kalian di dalam skripsi saya pada urutan pertama, karena kalian berdua lah yang paling berjasa. Sekali lagi terima kasih.
6. Saya ucapkan terima kasih kepada paman saya Arif Mustaqim, yang juga berkontribusi dalam memberikan dukungan kepada saya dalam penyusunan skripsi.
7. Kepada teman-teman saya Maulidya Annisa, Desy Fitriani, Rio Novia Ramadhani Arifin, Aldela Laily Rahmidahanny, Laxmya Dana Nafsah, dan Liana Utami yang selalu setia mendukung saya selama penyusunan skripsi ini berlangsung.

Kepada mereka semua, hanya ungkapan terimakasih dan do'a tulus yang dapat saya persembahkan. Semoga segala yang telah mereka berikan kepada saya tercatat dengan tinta emas dalam lembaran catatan Roqib sebagai sebuah ibadah yang tiada ternilai. Amiin.

Akhirnya, dengan segala keterbatasan dan kekurangannya, saya persembahkan karya tulis ini kepada siapapun yang membutuhkannya. Kritik konstruktif dan saran dari semua pihak sangat saya harapkan untuk penyempurnaan karya saya selanjutnya. Terimakasih.

Billahittaufiq Wal Hidayah

Malang, 26 Agustus 2024

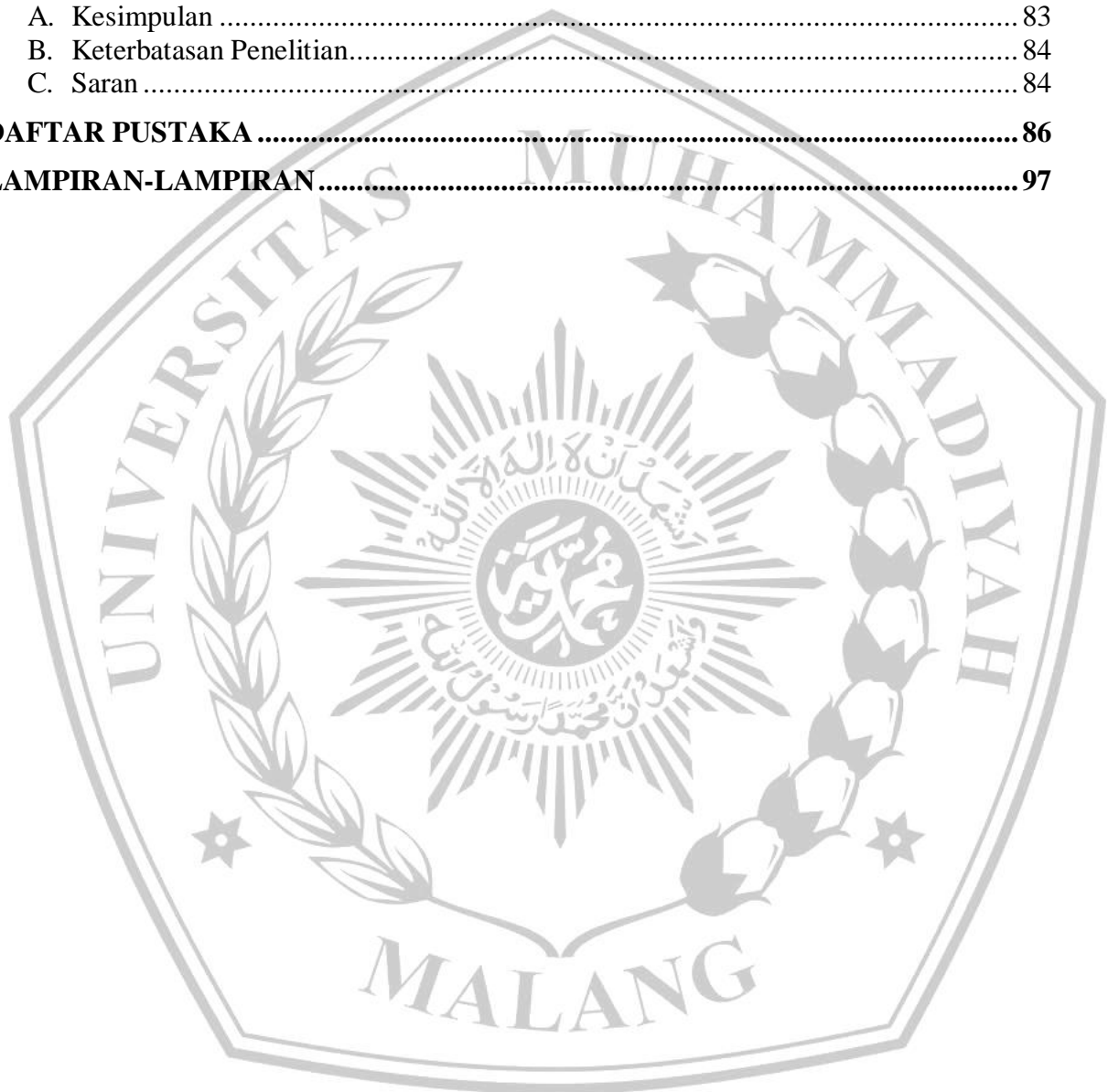
Wahyu Putri Setiyo Pratiwi



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Kajian Pustaka.....	9
B. Penelitian Terdahulu	18
C. Kerangka Konseptual	23
D. Hubungan Antar Variabel	23
E. Hipotesis	26
BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Jenis Desain Penelitian	30
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	30
C. Populasi dan Sampel.....	30
D. Definisi Operasional Variabel.....	31
E. Pengembangan Instrumen.....	32
F. Teknik Pengumpulan Variabel.....	33
G. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	33
H. Pengujian Instrumen Penelitian.....	34
I. Metode Analisis Data.....	35
J. Uji Asumsi Klasik	36
K. Analisis Regresi.....	37
L. Analisis Jalur	37
M. Uji Hipotesis.....	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	41
A. Profil PT PLN (Persero) ULP Dinoyo Malang	41
B. Visi dan Misi Instansi	42
C. Struktur Organisasi Instansi	42
D. Ruang Lingkup Susunan Organisasi PT PLN (Persero) ULP Dinoyo Malang.....	43
E. Personalia	ix
	46

F. Karakteristik Responden.....	47
G. Deskripsi Data Penelitian.....	51
H. Hasil Pengujian Instrumen Penelitian.....	58
I. Hasil Uji Asumsi Klasik	60
J. Hasil Analisis Regresi.....	64
K. Hasil Analisis Jalur	68
L. Hasil Uji Hipotesis.....	71
M. Pembahasan.....	75
BAB V PENUTUP	83
A. Kesimpulan	83
B. Keterbatasan Penelitian.....	84
C. Saran	84
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	97



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Wawancara Awal Karyawan PT PLN (Persero) ULP Dinoyo Malang	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	31
Tabel 3.2 Kisi-kisi Instrumen.....	32
Tabel 3.3 Rentang Skala	36
Tabel 4.1 Data Jumlah Karyawan PT PLN (Persero) ULP Dinoyo Malang.....	46
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	48
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	48
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	49
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan.....	49
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pegawai.....	50
Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Posisi Jabatan.....	50
Tabel 4.9 Deskripsi Jawaban Responden Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> ..	51
Tabel 4.10 Deskripsi Jawaban Responden Variabel <i>Perceived Organizational Support</i>	54
Tabel 4.11 Deskripsi Jawaban Responden Variabel <i>Work Engagement</i>	56
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian	58
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian	59
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas (Sebelum Data <i>Outlier</i>)	60
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas (Setelah Data <i>Outlier</i>).....	61
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinearitas	62
Tabel 4.17 Regresi Linear Pengaruh <i>Perceived Organizational Support</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	64
Tabel 4.18 Regresi Linear Pengaruh <i>Perceived Organizational Support</i> terhadap <i>Work Engagement</i>	65
Tabel 4.19 Regresi Linear Pengaruh <i>Work Engagement</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	67
Tabel 4.20 Pengaruh Langsung <i>Perceived Organizational Support</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	68
Tabel 4.21 Pengaruh Langsung <i>Perceived Organizational Support</i> terhadap <i>Work Engagement</i>	68
Tabel 4.22 Pengaruh Langsung <i>Work Engagement</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	69
Tabel 4.23 Hasil Kontribusi Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	70
Tabel 4.24 Uji t <i>Perceived Organizational Support</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	71

Tabel 4.25 Uji t *Perceived Organizational Support* terhadap *Work Engagement*..... 72
Tabel 4.26 Uji t *Work Engagement* terhadap *Organizational Citizenship Behavior*..... 73
Tabel 4.27 Tabel Acuan Perhitungan Uji Sobel 73
Tabel 4.28 Kalkulasi Uji Sobel 74



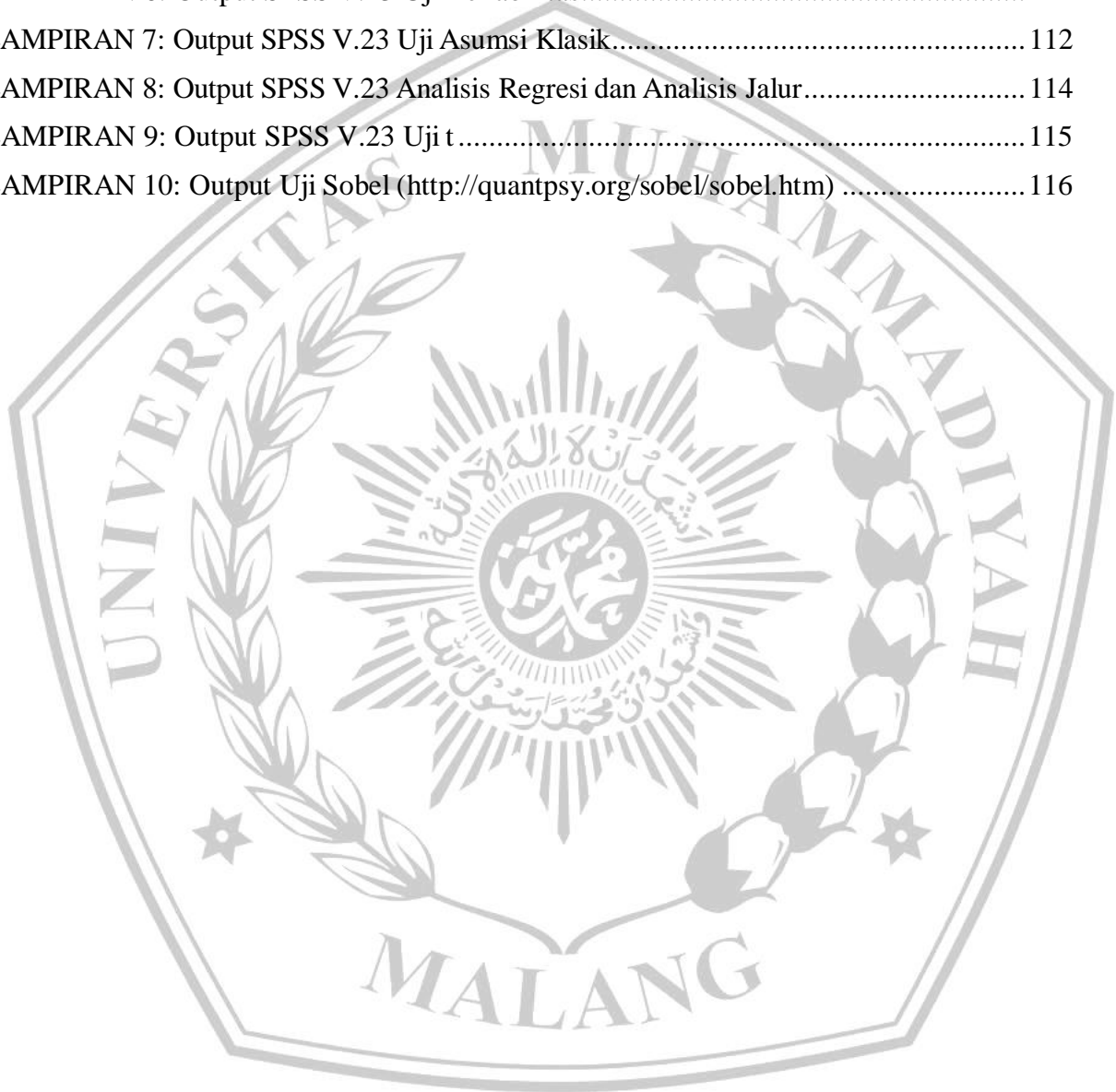
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	23
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT PLN (Persero) ULP Dinoyo Malang.....	43
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Histogram	61
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas P-Plot.....	62
Gambar 4.4 Hasil Uji Heterokedastisitas dengan <i>Scatterplot</i>	63
Gambar 4.5 Model Analisis Jalur Peran <i>Work Engagement</i> memediasi Pengaruh <i>Perceived Organizational Support</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	71



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1: Data Wawancara Awal.....	98
LAMPIRAN 2: Kuesioner Penelitian	99
LAMPIRAN 3: Tabulasi Data Responden.....	103
LAMPIRAN 4: Output SPSS V.23 Karakteristik Responden.....	107
LAMPIRAN 5: Output SPSS V.23 Uji Validitas	109
LAMPIRAN 6: Output SPSS V.23 Uji Reliabilitas.....	111
LAMPIRAN 7: Output SPSS V.23 Uji Asumsi Klasik.....	112
LAMPIRAN 8: Output SPSS V.23 Analisis Regresi dan Analisis Jalur.....	114
LAMPIRAN 9: Output SPSS V.23 Uji t.....	115
LAMPIRAN 10: Output Uji Sobel (http://quantpsy.org/sobel/sobel.htm)	116



DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, P., & Permatasari, I. (2020). Pengaruh Pendidikan dan Kompensasi terhadap Kinerja Divisi New Product Development (NPD) pada PT. Mayora Indah Tbk. *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 10(2), 174–184. <https://doi.org/10.35968/m-pu.v10i2.442>
- Alkerdawy, M. M. A. (2014). The Mediating Effects of Duty Orientation on the Relationship between Perceived Organizational Support and Organizational Citizenship Behavior in The Public Banks of Egypt. *International Journal of Business and Management*, 9(8), 155–169. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v9n8p155>
- Anggraini, M. (2017). Pengaruh Perceive Organizational Support terhadap Organizational Citizenship Behavior dengan Job Engagement dan Job Satisfaction sebagai Variabel Mediasi (Survey pada Pusat Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Dalam Negeri Regional Yogyakarta). *Tesis*, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta.
- Arianto, W. (2022). Hubungan antara Work Engagement dengan Organizational Citizenship Behaviour pada Pegawai di Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kab. Aceh Tengah. *Skripsi*, Universitas Medan Area.
- Ariarni, N., & Afrianty, T. W. (2017). Pengaruh Perceived Organizational Support terhadap Kinerja Karyawan dengan Employee Engagement sebagai Variabel Intervening (Studi pada Karyawan PT. Pos Indonesia Kota Madiun). *JAB: Jurnal Administrasi Bisnis*, 50(4), 169–177.
- Aswin, A. E., & Rahyuda, A. G. (2017). Pengaruh Perceived Organizational Support terhadap Organizational Citizenship Behavior dengan Variabel Kepuasan Kerja sebagai Mediasi. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 6(5), 2729–2755.
- Avianti, D. S., & Hatta, M. I. (2020). Pengaruh Perceived Organizational Support terhadap Work Engagement pada Karyawan Hospitality Industry. *Bandung Conference Series: Psychology Science*, 2(2), 178–185. <https://doi.org/10.29313/bcsp.v2i3.2929>
- Ayu, D., Survival, & Hastuti, T. (2022). Pengaruh Perceived Organizational Support terhadap Organizational Citizenship Behavior dengan Komitmen Organisasional sebagai Variabel Mediasi. *JMSO: Jurnal Manajemen Sains Dan Organisasi*, 3(1), 21–29.
- Ayuningsih, A. M. (2021). Work Engagement, Komitmen Organisasi, dan Organizational Citizenship Behavior pada Karyawan Puskesmas. *Jurnal Psikologi*, 14(1), 88–101.

<https://doi.org/10.35760/psi.2021.v14i1.3777>

- Azhar, Diah Sari, E. Y., & Anam, C. (2019). Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi dan Kepuasan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) dengan Komitmen Organisasi sebagai Variabel Mediator. *AKUNTABEL*, 16(1), 36–46.
- Azizah, K., & Rokhman, N. (2021). Citizenship Behavior dengan Job Satisfaction sebagai Variabel Mediasi pada Pegawai Dinas Koperasi dan UKM DIY. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 2(1), 69–84.
- Bakker, A. B. (2011). An Evidence-Based Model of Work Engagement. *Current Directions in Psychological Science*, 20(4), 265–269. <https://doi.org/10.1177/0963721411414534>
- Claudia, M. (2018). The Influence of Perceived Organizational Support, Job Satisfaction and Organizational Commitment Toward Organizational Citizenship Behavior (a Study of the Permanent Lecturers at University of Lambung Mangkurat, Banjarmasin). *Journal of Indonesian Economy and Business*, 33(1), 23–45. <https://doi.org/10.22146/jieb.17761>
- Damayanti, D. (2014). SIHAPES (Sistem Informasi Hasil Penilaian Siswa) bagi Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 7 Semarang. *Edu Komputika Journal*, 1(2), 52–62.
- Dania, S. D. (2022). Pengaruh Work Engagement dan Organizational Commitment terhadap Employee Performance yang Dimediasi Organizational Citizenship Behavior pada Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara. *Skripsi*, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan.
- Darna, N., & Herlina, E. (2018). Memilih Metode Penelitian yang Tepat: Bagi Penelitian Bidang Ilmu Manajemen. *JEIM: Jurnal Ekonomi Ilmu Manajemen*, 5(1), 287–292. <https://doi.org/10.2827/jeim.v5i1.1359.g1118>
- Dwitasari, A. I., Ilhamuddin, & Widyasari, S. D. (2015). Pengaruh Perceived Organizational Support dan Organizational-Based Self Esteem terhadap Work Engagement. *Jurnal Mediapsi*, 1(1), 40–50.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500–507. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.71.3.500>
- Ersa, A. A. P. (2020). Pengaruh Perceived Organizational Support (Persepsi Dukungan Organisasi) terhadap Work Engagement (Keterikatan Kerja) Karyawan pada PT Tamora

Agro Lestari Kuantan Singingi. *Skripsi*, Universitas Islam Riau Pekanbaru.

- Fauziridwan, M., Adawiyah, W. R., & Ahmad, A. A. (2018). Pengaruh Employee Engagement dan Kepuasan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) serta Dampaknya terhadap Turnover Intention. *JEBA: Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi*, 20(1), 1–23. <https://doi.org/10.32424/jeba.v20i1.1101>
- George, J. M., & Jones, G. R. (2012). *Understanding and Managing Organizational Behavior (6th Edition)*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Ginting, I. T. br, Pasaribu, F., Khair, H., & Fadli, A. (2023). Pengaruh Work Engagement dan Organizational Commitment terhadap Employee Performance yang Dimediasi Organizational Citizenship Behavior pada Personel Aviation Security PT. Angkasa Pura Aviasi Kualanamu. *MUTIARA: Multidisciplinary Scientific Journal*, 1(9), 487–496. <https://doi.org/10.57185/mutiara.v1i9.85>
- Greenberg, J. (2010). *Behavior in Organizations (10th Edition)*. London: Pearson Education.
- Handayani, D. A. (2017). Hubungan antara Work Engagement dengan Organizational Citizenship Behavior pada Karyawan Kontrak. *Jurnal Ilmiah Psikologi*, 9(1), 58–68.
- Hanif, A. F., Sunaryo, H., & Susyanti, J. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Desain Produk terhadap Keputusan Pembelian Melalui Harga pada Pelaku Ekonomi Kreatif Subsektor Fashion di Kota Jombang (Studi Kasus pada Distro Indigo, Distro Helomic, Distro Aquarius Jombang). *Jurnal Inovasi Manajemen*, 1(1), 1–15. <https://jim.unisma.ac.id/index.php/JIM/article/view/10232>
- Harper, P. J. (2015). Exploring Forms of Organizational Citizenship Behaviors (OCB): Antecedents and Outcome. *Journal of Management and Marketing Research*, 18, 1–16.
- Hayati, K., Tambunan, A., Sitorus, R. A., & Sitanggang, E. S. (2021). Pengaruh Current Ratio, Inventory Turnover, Total Asset Turnover, dan Debt to Equity Ratio terhadap Return on Asset pada Perusahaan Manufaktur yang Terdaftar di BEI Tahun 2016-2019. *ASSETS*, 11(2), 222–236.
- Hendrawan, A., Sucahyawati, H., & Indriyani. (2017). Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Karyawan Akademi Maritim Nusantara. *Prosiding Seminar Nasional & Internasional*, 39–48.
- Hidayat, A. A. A. (2009). *Metodologi Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisis Data*.

Jakarta: Salemba Medika.

- Indryani, N. W. S., & Ardana, I. K. (2019). Peran Employee Engagement dalam Memediasi Pengaruh Pengembangan Karir terhadap Organizational Citizenship Behavior. *E-Jurnal Manajemen*, 8(9), 5527–5548. <https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2019.v08.i09.p09>
- Jin, Y.-H., & Kim, S.-J. (2016). Effects of Authentic Leadership and Perceived Organizational Support on Organizational Citizenship Behavior. *The Journal of the Korea Contents Association*, 16(4), 23–35. <https://doi.org/10.5392/JKCA.2016.16.04.023>
- John, E. P., & Pant, R. M. (2018). Impact of Work Engagement on Job Satisfaction: A Study on Faculty of Higher Education in Arunachal Pradesh (India). *IJCRT: International Journal of Creative Research Thoughts*, 6(1), 845–851.
- Kahn, W. A. (1990). Psychological Conditions of Personal Engagement and Disengagement at Work. *Academy of Management Journal*, 33(4), 692–724. <https://doi.org/10.5465/256287>
- Kambunawati, A. P. (2022). Pengaruh Keterlibatan Kerja Terhadap Prestasi Kerja Dimediasi Komitmen Afektif dan Kepuasan Kerja Pada ASN di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Mahakam Ulu. *Jurnal Produktivitas*, 9(1), 1–10. <https://doi.org/10.29406/jpr.v9i1.2820>
- Kartiningrum, E. D., Notobroto, H. B., Otok, B. W., Kumarijati, N. E., & Yuswatiningsih, E. (2022). *Aplikasi Regresi dan Korelasi Dalam Analisis Data Hasil Penelitian*. Mojokerto: STIKes Majapahit Mojokerto.
- Kittikunchotiwut, P. (2017). The Effects of Organizational Justice on Organizational Citizenship Behavior. *Review of Integrative Business and Economics Research*, 6(3), 116–130.
- Kurniawati, C. E. (2018). Pengaruh Quality of Work Life terhadap Work Engagement dan Organizational Citizenship Behaviour pada Perusahaan Elektronik di Surabaya. *AGORA*, 6(2), 1–6.
- Kusuma, N. T., Kurniawan, I. S., & Herawati, J. (2021). Mediasi Work Engagement pada Perceived Organizational Support yang Dirasakan terhadap Job Satisfaction dan Organizational Citizenship Behavior. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 18(2), 128–136.
- Kusumajati, D. A. (2014). Organizational Citizenship Behavior (OCB) Karyawan pada Perusahaan. *Humaniora*, 5(1), 62–70. <https://doi.org/10.21512/humaniora.v5i1.2981>

- Malinda, S. N., & Safitri, R. (2023). The Effect of Perceived Organizational Support on Organizational Citizenship Behavior Mediation Work Engagement. *Jurnal EKBIS: Analisis, Prediksi, Dan Informasi*, 23(1), 183–192.
- Man, G. S., & Hadi, C. (2013). Hubungan antara Perceived Organizational Support dengan Work Engagement pada Guru SMA Swasta di Surabaya. *Jurnal Psikologi Kepribadian Dan Sosial*, 2(2), 1–10.
- Mathumbu, D., & Dodd, N. (2013). Perceived Organisational Support, Work Engagement and Organisational Citizenship Behaviour of Nurses at Victoria Hospital. *J Psychology*, 4(2), 87–93.
- Mikawati, R. V., Halim, L. V., & Yuwanto, L. (2019). Hubungan antara Perceived Organizational Support dan Quality of Worklife dengan Organizational Citizenship Behavior PT. X. *Calyptra: Jurnal Ilmiah*, 8(1), 673–685.
- Mufarrikah, J. L., Yuniardi, M. S., & Syakarofath, N. A. (2020). Peran Perceived Organizational Support terhadap Work Engagement Karyawan. *Gajah Mada Journal of Psychology*, 6(2), 151–164. <https://doi.org/10.22146/gamajop.56396>
- Nabila, H. A., & Ratnawati, I. (2020). Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi terhadap Kinerja Karyawan dengan Keterikatan Karyawan dan Perilaku Kerja Proaktif sebagai Variabel Intervening (Studi pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop IV Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 9(4), 1–12.
- Naimah, M., Tentama, F., & Sari, E. Y. D. (2022). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Keterlibatan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) melalui Mediator Kepuasan Kerja. *Psikologika: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Psikologi*, 27(2), 197–222. <https://doi.org/10.20885/psikologika.vol27.iss2.art2>
- Narwastu, V. Y., Widjaja, D. C., & Setiawan, R. (2023). Pengaruh Perceived Organizational Support (POS) terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) melalui Employee Development (ED) dan Organizational Commitment (OC) sebagai Variabel Mediasi pada Tenaga Kependidikan di Salah Satu Perguruan Tinggi Swasta. *JMO: Jurnal Manajemen Dan Organisasi*, 14(2), 139–160. <https://doi.org/10.29244/jmo.v14i2.42113>
- Normasari, S., Kumadji, S., & Kusumawati, A. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Tamu

- Pelanggan yang Menginap di Hotel Pelangi Malang). *JAB: Jurnal Administrasi Bisnis*, 6(2), 1–9. administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id
- Nurhuda, R., & Budiman, A. (2022). Pengaruh Perceived Organizational Support terhadap Work Engagement Guru SD Swasta X. *Bandung Conference Series: Psychology Science*, 2(3), 674–681. <https://doi.org/10.29313/bcsps.v2i3.2875>
- Organ, D. W. (1988). *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*. London: Lexington Books.
- Organ, D. W., & Konovsky, M. (1989). Cognitive Versus Affective Determinants of Organizational Citizenship Behavior. *Journal of Applied Psychology*, 74(1), 157–164. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.74.1.157>
- Organ, D. W., & Lingl, A. (1995). Personality, Satisfaction, and Organizational Citizenship Behavior. *The Journal of Social Psychology*, 135(3), 339–350. <https://doi.org/10.1080/00224545.1995.9713963>
- Organ, D. W., Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (2005). *Organizational Citizenship Behavior: Its Nature, Antecedents, and Consequences*. California: SAGE Publications, Inc.
- Oubibi, M., Fute, A., Xiao, W., Sun, B., & Zhou, Y. (2022). Perceived Organizational Support and Career Satisfaction among Chinese Teachers: The Mediation Effects of Job Crafting and Work Engagement during COVID-19. *Sustainability*, 14(623), 1–18. <https://doi.org/10.3390/su14020623>
- Park, K. O. (2019). The Relationship between Power Type, Work Engagement, and Organizational Citizenship Behaviors. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(6), 1–13. <https://doi.org/10.3390/ijerph16061015>
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. (2000). Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research. *Journal of Management*, 26(3), 513–563. <https://doi.org/10.1177/014920630002600307>
- Pohl, S., Battistelli, A., & Librecht, J. (2013). The Impact of Perceived Organizational Support and Job Characteristics on Nurses' Organizational Citizenship Behaviours. *International Journal of Organization Theory and Behavior*, 16(2), 193–207.

<https://doi.org/10.1108/IJOTB-16-02-2013-B002>

- Prasetyo, M. S. (2016). Pengaruh Perceived Organizational Support dan Kepuasan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior pada Karyawan Bagian Rumah Tangga Universitas Negeri Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia (JMBI)*, 5(6), 562–573.
- Rahmayani, W. E., & Wikaningrum, T. (2022). Analisis Perceived Organizational Support, Dukungan Atasan dan Work Engagement terhadap Kinerja Karyawan Selama Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 23(2), 1–15. <https://doi.org/10.30659/ekobis.23.2.71-85>
- Rahmi, T., Agustiani, H., Harding, D., & Fitriana, E. (2021). Pengaruh Perceived Organizational Support terhadap Work Engagement dimediasi oleh Regulatory Focus Ibu Bekerja pada Masa Pandemi Covid-19. *JKMB: Jurnal Kajian Manajemen Bisnis*, 10(1), 58–69. <https://doi.org/10.24036/jkmb.11197500>
- Ramadhanti, P., & Zaini, A. (2021). Pengaruh Promosi dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian di Bites Cake Malang. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 7(1), 93–96.
- Ramdani, Ernawan, Y., & Amrulloh, D. A. G. (2023). Servant Leadership dan Perceived Organizational Support (POS) terhadap Organizational Citizenship Behaviour (OCB) Karyawan Bagian Produksi. *Komitmen: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 4(2), 46–55. <https://doi.org/10.15575/jim.v4i2.25942>
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived Organizational Support: A Review of the Literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698–714. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.4.698>
- Rivanda, F. (2013). Pengaruh Persepsi Anggota tentang Kualitas Interaksi Atasan-Bawahan dan Dukungan Organisasional terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Polsek Kota Payakumbuh. *Jurnal Manajemen*, 2(1), 1–21.
- Rozantilia, R. (2021). Pengaruh Komitmen Continuance dan Work Engagement terhadap Employee Retention Kecamatan Adiluwih Kabupaten Pringsewu. *Tesis*, Universitas Muhammadiyah Pringsewu.
- Ruswati, T. E., Hudayah, S., & Priyagus. (2022). Pengaruh Perceived Organizational Support dan Work Engagement terhadap Organizational Citizenship Behavior dengan Status

Kepegawaian sebagai Variabel Moderasi. *JIMM: Jurnal Ilmu Manajemen Mulawarman*, 7(1), 1–25. journal.feb.unmul.ac.id/index.php/JIMM/index

Sajdah, Q., & Lukiyana. (2018). Pengaruh Keterlibatan Kerja dan Dukungan Organisasi yang Dirasakan terhadap Kinerja Karyawan yang Diintervening oleh Kepuasan Kerja pada Divisi SDM dan Keuangan PT. Pelabuhan Tanjung Priok, Jakarta. *Media Manajemen Jasa*, 6(2), 45–56. <https://doi.org/10.52447/mmj.v6i2.1405>

Sakarina, S., Haekal, T. . M., Pratiwi, R., Cakranegara, P. A., Rusliandy, & Kasuma, J. (2022). The Effect of Perceived Organizational Support on Organizational Citizenship Behavior With Work Engagement as a Mediation Variable. *JMIL: Jurnal Manajemen Industri Dan Logistik*, 6(2), 177–188. <https://doi.org/10.30988/jmil.v6i2.1008>

Saputra, A. A., Yono, L. H., & Irvianti, L. S. D. (2013). Analisis Pengaruh Keterlibatan Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior di PT Prima Graphia Digital. *Binus Business Review*, 4(2), 897–903. <https://doi.org/10.21512/bbr.v4i2.1405>

Sari, I. G. A. I. P., & Dewi, A. A. S. K. (2017). Pengaruh Dukungan Organisasional dan Komitmen Organisasional terhadap OCB Karyawan F&B di Melasti Beach Hotel Kuta. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 6(8), 4452–4480.

Sari, M. S., & Zefri, M. (2019). Pengaruh Akuntabilitas, Pengetahuan, dan Pengalaman Pegawai Negeri Sipil beserta Kelompok Masyarakat (Pokmas) terhadap Kualitas Pengelola Dana Kelurahan di Lingkungan Kecamatan Langkapura. *Jurnal Ekonomi*, 21(3), 308–316.

Sari, M. W., Harahap, E. H., & Sari, V. N. (2019). Determinasi Karakteristik Pekerjaan, Perceived Organization Support, dan Keadilan Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior dengan Employee Engagement sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal ASET (Akuntansi Riset)*, 11(2), 215–223. <https://doi.org/10.17509/jaset.v11i2.21371>

Schaufeli, W. B. (2012). Work Engagement, What Do We Know and Where Do We Go?. *Romanian Journal of Applied Psychology*, 14(1), 3–10.

Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job Demands, Job Resources, and Their Relationship with Burnout and Engagement: A Multi-Sample Study. *Journal of Organizational Behavior*, 25(3), 293–315. <https://doi.org/10.1002/job.248>

Senewe, S. (2013). Kepemimpinan Transformasional dan Organizational Citizenship Behavior

- Dampaknya terhadap Kinerja Pegawai KPKNL Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal EMBA*, 1(3), 356–365. <https://doi.org/10.35794/emba.1.3.2013.2141>
- Setiawan, P. E. P. (2020). Analisis Pengaruh Perubahan Harga Komoditas Kopi dan Perubahan Valuta Asing terhadap Return Saham Perusahaan Kopi yang Go Public pada Tahun 2014 – 2019. *Skripsi*, Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.
- Sobel, M. E. (1982). Asymptotic Confidence Intervals for Indirect Effects in Structural Equation Models. *Sociological Methodology*, 13, 290–312. <https://doi.org/10.2307/270723>
- Sridhar, A., & Thiagarajan, T. (2014). Impact of Employee Engagement on Organization Citizenship Behaviour. *Journal of Management Research*, 6(2), 147–155.
- Srimulyani, V. A., & Hermanto, Y. B. (2022). Analysis of Employee Engagement as a Mediator of the Relationship between Perceived Organizational Support, Organizational Justice, and Servant Leadership with Organizational Citizenship Behavior. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 13(2), 202–220.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyatno, B. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Tangerang: CV. Media Brilian.
- Sutanto, M., & Setiawan, R. (2018). Pengaruh Perceived Organizational Support (POS) terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) dengan Organizational Trust sebagai Variabel Intervening di Hypermart Royal Plaza Surabaya. *AGORA*, 6(1), 1–10.
- Tawil, M. R., Mattalatta, Baharuddin, & Umar, A. (2023). The Role of Work Engagement in Mediating Perceived Organizational Support and Organizational Commitment Relationship to Organizational Citizenship Behavior. *IJSSR: International Journal of Social Service and Research*, 3(3), 746–762. <https://doi.org/10.46799/ijssr.v3i3.306>
- Thakre, N., & Mathew, P. (2020). Psychological Empowerment, Work Engagement, and Organizational Citizenship Behavior among Indian Service-Sector Employees. *Global Business and Organizational Excellence: A Review of Research and Best Practices*, 39(4), 45–52. <https://doi.org/10.1002/joe.22003>
- Vipyana, B., & Syah, T. Y. R. (2023). Pengaruh Perceived Organizational Support terhadap Self Efficacy, Work Engagement dan Career Satisfaction pada Pegawai Rumah Sakit di Jakarta. *Judicious*, 4(1), 38–49. <https://doi.org/10.37010/jdc.v4i1.1241>

- Wahyuni, I., & Sulastri. (2020). Pengaruh Perceived Organizational Support terhadap Organizational Citizenship Behavior dengan Work Engagement sebagai Variabel Pemediiasi. *Jurnal Kajian Manajemen Dan Wirausaha*, 2(1), 10–18.
- Waileruny, H. T. (2014). Perceived Organizational Support, Job Satisfaction dan Organizational Citizenship Behavior pada PT. Bank Maluku Cabang Utama Kota Ambon. *AGORA*, 2(2), 1–9.
- Wardani P., S., & Permatasari, R. I. (2022). Pengembangan Karier dan Disiplin Kerja terhadap Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) Staf Umum Bagian Pergudangan Penerbangan Angkatan Darat (Penerbad) di Tangerang. *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 12(1), 13–25. <https://doi.org/10.35968/m-pu.v12i1.862>
- Wati, M. R., & Anisah, H. U. (2021). Pengaruh Perceived Organizational Support (POS) terhadap Organizational Citizenship Behavioral (OCB) dengan Employee Engagement sebagai Variabel Mediasi (Studi pada Karyawan Yayasan Ukhuwah Banjarmasin). *JWM: Jurnal Wawasan Manajemen*, 9(2), 142–155. <https://doi.org/10.20527/jwm.v9i2.25>
- Widodo, M. N. A. (2021). Pengaruh Perceived Organizational Support terhadap Employee Engagement dengan Job Satisfaction sebagai Variabel Mediator pada Karyawan Jawaracorpo. *Skripsi*, UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
- Wijayanti, A. P., & Netra, I. G. S. K. (2022). Peran Kepuasan Kerja Memediasi Pengaruh Perceived Organizational Support terhadap Organizational Citizenship Behavior pada Karyawan PT. Indocitra Jaya Samudera Jembrana Bali. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(12), 1566–1575. <https://doi.org/10.24843/EEB.2022.v11.i12.p13>.
- Wulandari, S., & Andriani, C. (2019). Pengaruh Perceived Organizational Support terhadap Organizational Citizenship Behavior dengan Komitmen Organisasional sebagai Variabel Mediasi pada Perawat Rawat Inap Rumah Sakit Tentara Dr. Reksodiwiryo Padang. *Jurnal Kajian Manajemen Dan Wirausaha*, 1(2), 73–82.
- Wulansari, A. D. (2016). *Aplikasi Statistika Parametrik dalam Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Felicha.
- Yohana, C. (2014). Hubungan antara Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi dengan Organizational Citizenship Behavior pada Karyawan PT X di Jakarta. *JRMSI: Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 5(2), 264–279.

Yulia, L., & Sanusi, F. (2021). Perceived Organizational Support dan Task Performance: Peran Mediasi Work Engagement Pendahuluan Landasan Teori. *JRBMT: Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen Tirtayasa*, 5(2), 117–125. <https://doi.org/10.48181/jrbmt.v5i2.13079>

Zhang, L., & Farndale, E. (2021). Workforce age profile effects on job resources, work engagement and organizational citizenship behavior. *Personnel Review*, 51(1), 194–209. <https://doi.org/10.1108/PR-02-2020-0095>





Lembaga Informasi dan Publikasi

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Malang

Tanda Terima Cek Plagiasi

Tanggal : 30/8/2024

Kode : 2436455752
Nama : Wahyu Putri Setiyo Pratiwi
NIM : 202010160311059
Prodi : Manajemen
Naskah publikasi : **LULUS**
Penerjemah Abstrak : Selesai

Kepala LIP



Rinaldy Achmad Roberth Fathoni, S.AB., M.M