

**PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP *ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) DENGAN KOMITMEN ORGANISASI
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

(Studi Pada Q Hotel Sangatta)

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai

Derajat Sarjana Manajemen



Oleh :

Adam Rezaldi

201910160311105

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR DENGAN KOMITMEN ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

Oleh :

Adam Rezaldi
201910160311105

Diterima dan disetujui
pada tanggal 15 Juni 2024

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dr. Anek Rumijati, M.M.

Iqbal Ramadhani Fuadiputra, S.E., M.SM.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi,

Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Dr. Nurul Asfiah, M.M.

PERNYATAAN PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR DENGAN KOMITMEN ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Adam Rezaldi

NIM : 20191016031105

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 15 Juni 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 : Iqbal Ramadhani Fuadiputra, S.E., M.SM.

Penguji I : Dr. Titiek Ambarwati, M.M.

Penguji II : Chalimatuz Sa'diyah, 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

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Adam Rezaldi
NIM : 201910160311105
Program Studi : Manajemen
E-mail : adaamrezaldy@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini benar-benar asli dan hasil karya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatas namakan saya, serta bukan 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 sebesar-besarnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang 8 Juli 2024

Yang membuat pernyataan



Adam Rezaldi

PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) DENGAN KOMITMEN ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

(Studi pada Q Hotel Sangatta)

Adam Rezaldi¹, Aniek Rumijati.², Iqbal Ramadhani F.³

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Malang

JL.Raya Tlogomas No. 246 Malang

Email: adaamrezaldy@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* dengan komitmen organisasi sebagai variabel intervening. Lokasi penelitian ini dilakukan di Q Hotel Sangatta. Populasi dalam penelitian ini adalah semua karyawan Q Hotel Sangatta yang berjumlah 48 orang. Jenis penelitian ini yaitu kuantitatif deskriptif. Penelitian ini menggunakan teknik probability sampling dengan pendekatan total sampling. Teknik pengambilan data menggunakan kuesioner. Alat analisis data yang di gunakan dalam penelitian ini yaituanalisis jalur. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa karyawan Q Hotel Sangatta memiliki kepuasan kerja yang sangat tinggi atas pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan. Karyawan pada Q Hotel Sangatta juga merasa berkomitmen sangat tinggi terhadap pekerjaanya dan memiliki *organizational citizenship behaviour* yang sangat baik. berpengaruh positif signifikan terhadap *organizational citizenship behaviour*, kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap komitmen organisasi, komitmen organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap *organizational citizenship behaviour*, komitmen organisasi dapat memediasi pengaruh kepuasan kerja terhadap oranzizational citizenship behaviour.

Kata Kunci – *Kepuasan Kerja, Organizational Citizenship Behavior, Komitmen organisasi*

**PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) DENGAN KOMITMEN ORGANISASI
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

(Studi pada Q Hotel Sangatta)

Adam Rezaldi¹, Aniek Rumijati.², Iqbal Ramadhani F.³

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Malang

JL.Raya Tlogomas No. 246 Malang

Email: adaamrezaldy@gmail.com

ABSTRACT

This research aims to determine the effect of job satisfaction on organizational citizenship behavior with organizational commitment as an intervening variable. The location of this research was conducted at the Q Hotel Sangatta. The population in this study were all employees of Q Hotel Sangatta, totaling 48 people. This type of research is descriptive quantitative. This research uses a probability sampling technique with a total sampling approach. The data collection technique uses a questionnaire. The data analysis tool used in this research is path analysis. The results of this research show that Q Hotel Sangatta employees have very high job satisfaction with the work provided by the company. Employees at Q Hotel Sangatta also feel very committed to their work and have excellent organizational citizenship behavior. significant positive effect on organizational citizenship behavior, job satisfaction has a significant positive effect on organizational commitment, organizational commitment has a significant positive effect on organizational citizenship behavior, organizational commitment can mediate the effect of job satisfaction on organizational citizenship behavior.

Keywords – *Job Satisfaction, Organizational Citizenship Behavior, Organizational Commitment*

KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillah penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya serta sholawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) DENGAN KOMITMEN ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING”** ini dapat terselesaikan pada waktu yang telah direncanakan. Penulis skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan mencapai derajat Sarjana di Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang. Penulis banyak memperoleh bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tanpa bantuan dan dorongan yang tiada henti akan sulit bagi penulis untuk menyelesaikannya. Sebagai ungkapan rasa syukur dalam kesempatan ini saya ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Nazaruddin Malik, M.Si, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang
2. Prof. Idah Zuhroh, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang
3. DR. Nurul Asfiah, M.M selaku Ketua Jurusan Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Malang
4. Dr. Aniek Rumijati, MM. selaku Dosen wali Manajemen C 2019 Universitas Muhammadiyah Malang serta selaku Dosen Pembimbing I yang luar biasa membimbing, mengarahkan, meluangkan waktunya serta memberikan masukan dalam penulisan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
5. Iqbal Ramadhan Fuadiputra, S.E., M.SM. selaku Dosen Pembimbing II yang luar biasa membimbing, mengarahkan, meluangkan waktunya serta memberikan masukan dalam penulisan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.

6. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama perkuliahan.
7. Teristimewa kepada kedua orang tua saya Dian Junianto dan Oliviana yang tiada hentinya memberikan doa, motivasi, dukungan serta kasih sayang sehingga skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik.
8. Terima kasih untuk sahabat-sahabat saya, yang selalu memberikan semangat dan menemani saya mengerjakan skripsi disaat suka maupun duka dan terimakasih untuk seluruh teman saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu atas doa dan *support* yang tidak pernah henti saya dapatkan.
9. Terima kasih kepada untuk Salsabila Arbi yang telah memberikan semangat dan dukungan penulis serta menjadi pendengar yang baik bagi penulis dalam Menyusun skripsi ini
10. Terima kasih kepada sahabat-sahabat saya yang selalu bersedia meluangkan waktunya untuk menemani saya dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Malang, 2024

Adam Rezaldi

DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR ORISINALITAS	ii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I Pendahuluan	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II Kajian Pustaka	
A. Penelitian Terdahulu.....	12
B. Landasan Teori.....	19
C. Kerangka Pikir	28
D. Hipotesis	28
BAB III Metode Penelitian	
A. Lokasi Penelitian	31
B. Jenis Penelitian.....	31

C. Populasi, Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel	31
D. Definisi Operasional Variabel	32
E. Data Dan Sumber Data.....	33
F. Teknik Pengumpulan Data	34
G. Teknik Pengukuran Variabel	34
H. Uji Instrumen	35
I. Uji Asumsi Klasik	36
J. Teknik Analisis Data.....	36
K. Uji Hipotesis	39
BAB IV Hasil dan Pembahasan	
A. Gambaran Umum Perusahaan	41
B. Gambaran Karakteristik Responden	43
C. Hasil Uji Instrument.....	46
D. Hasil Uji Asumsi Klasik	48
E. Hasil Analisis Data.....	50
F. Hasil Uji Hipotesis	57
G. Pembahasan	60
BAB V Penutup	
A. Kesimpulan	66
B. Saran	67
Daftar Pustaka.....	68
Lampiran	71

Daftar Gambar

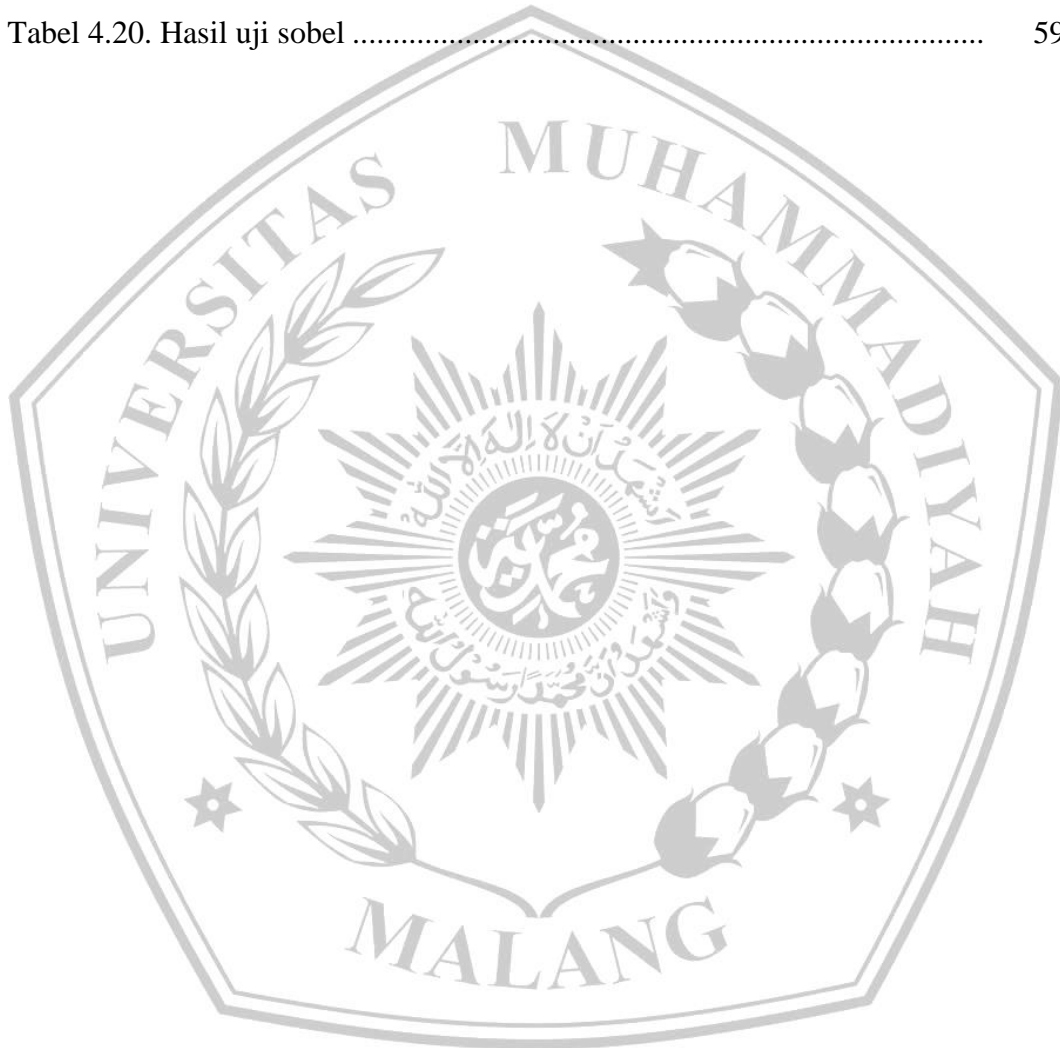
Gambar 2.1. Kerangka Pikir	28
Gambar 4.1. Struktur Organisasi.....	42
Gambar 4.2. Model Analisis Jalur	57



Daftar Tabel

Tabel 1.1. Data Pra Penelitian.....	6
Tabel 1.2. Data Kepuasan Kerja Karyawan.....	7
Tabel 1.3. Data Organitastional Citizenship Behaviour.....	9
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 3.1. Definisi Operasional Variabel.....	33
Tabel 3.2. Skala Likert.....	35
Tabel 3.3. Rentang Skala.....	37
Tabel 4.1. Jenis Kelamin Responden.....	43
Tabel 4.2. Lama Bekerja Responden.....	44
Tabel 4.3. Usia Responden.....	45
Tabel 4.4. Taraf Pendidikan Responden.....	45
Tabel 4.5. Status Karyawan.....	46
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas.....	47
Tabel 4.7. Hasil Uji Reliabilitas.....	48
Tabel 4.8. Hasil Uji Normalitas.....	49
Tabel 4.9. Hasil Uji Multikolinearitas.....	49
Tabel 4.10. Hasil Uji Rentang Skala variabel kepuasan kerja.....	50
Tabel 4.11. Hasil Uji Rentang Skala variabel OCB.....	51
Tabel 4.12. Hasil Uji Rentang Skala variabel Komitmen Organisasi.....	52
Tabel 4.13. Hasil Analisis Jalur X-Y.....	53
Tabel 4.14. Hasil Analisis Jalur X-Z.....	54

Tabel 4.15. Hasil Analisis Jalur Z-Y	55
Tabel 4.16. Pengaruh langsung dan tidak langsung.....	56
Tabel 4.17. Hasil Uji t X-Y.....	58
Tabel 4.18. Hasil Uji t X-Z.....	58
Tabel 4.19. Hasil Uji t Z-Y.....	59
Tabel 4.20. Hasil uji sobel	59



DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, Ni Putu Ayu Widhy, Ni Luh Adisti Abiyoga, and Gusti Alit Suputra. 2021. "Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior Dengan Komitmen Organisasional Sebagai Variabel Intervening." *Widya Amrita, Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata* 1(3): 1018–28.
- Charmiati, Putu Gita Hapsari A, and Ida Bagus Ketut Surya. 2019. "Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Dengan Komitmen Organisasional Sebagai Variabel Mediasi." *E-Jurnal Manajemen Unud* 8(3): 1784–1812.
- Dewi, Ni Luh Putu Yanti Astika, and I Gusti Made Suwandana. 2016. "Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior Sebagai Variabel Mediasi." *E-Jurnal Manajemen Unud* 5(9): 5643–70.
- Farla, Wita, Yuliansyah M Diah, and Supardi A Bakri. 2019. "Pengaruh Kompensasi Finansial Dan Nonfinansial Terhadap Komitmen Karyawan." *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan* 7(1): 78–85.
- Felicia, Amelinda. 2017. "Pengaruh Komitmen Organisasional Terhadap Organizational Citizenship Behavior Di Hotel Gunawangsa Manyar Surabaya." *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa* 5(2): 473–85.
- Fitri, Irma Kusuma, and Hermin Endratno. 2021. "Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Organizational Citizenship Behavior Sebagai Variabel Intervening: Studi Pada Karyawan Hotel Bahari, Kabupaten Tegal." *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam* 4(1): 52–65.
- Ghozali, Imam. 2018. "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS." *Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang*.
- Gunastri, Ni Made, A.A. Istri Ratna Eka Handayani, and I Made Purba Astakoni. 2019. "Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Dengan Variabel Mediasi Komitmen Organisasional (Studi Pada Koperasi Asadana Semesta Denpasar)." *Jurnal Ekonomi dan Pariwisata* 14(1): 82–95. <https://jurnal.undhirabali.ac.id/index.php/pariwisata/article/view/689/611>.
- Hasbuan, Malayu. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Judge, Timothy A., and S.P Robbins. 2015. *Perilaku Organisasi*. 16th ed. Jakarta: Salemba Empat.
- Kreitner, Robert, and Angelo Kinicki. 2014. *Perilaku Organisasi*. 9th ed. Jakarta: Salemba Empat.
- Martini, Ni Nyoman Putu, and Nugroho Edi Susanto. 2021. "Dampak Kompensasi

- Dan Lingkungan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional Melalui Kepuasan Kerja Tenaga Kebersihan Di Universitas Jember.” *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia* 7(1): 34–40.
- Monica, Stella. 2020. “Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada Karyawan Di Hotel Sheraton Surabaya.” *Hospitality dan Manajemen Jasa* 8(1): 269–80.
- Putra, I Gusti Bagus Suwendra, and I Wayan Gede Supartha. 2017. “Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior Di Green Garden Hotel Bali.” *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana* 6(5): 242156.
- Saepudin, Ujang, and Sundring Pantja Djati. 2019. “Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Dengan Komitmen Organisasional Sebagai Variabel Mediasi.” *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana* 8(3): 1784.
- Sengkey, Yuliana M., Bernhard Tewal, and Debry Ch Lintong. 2018. “Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pegawai Pada Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Minahasa Tenggara.” *Jurnal EMBA* 6(4): 3138–47.
- Sholihin, Ustadus. 2021. “Dampak Kompensasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Masa Pandemi Covid 19 Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variable Intervening.” *Jurnal Manajemen dan Kewirusahaan* 6(1): 86–99.
- Sugesti, Hesti, and Yusriyya Zalfa Saqila. 2020. “Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior Di Topas Galeria Hotel.” *Competitive* 15(2): 129–36.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supiyanto, Yudi. 2015. “Pengaruh Kompensasi, Kompetensi Dan Komitmen Organisasional Terhadap Kepuasan Dan Kinerja.” *Jurnal Economia* 11(2): 118.
- Sutrisno, Edy. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. 8th ed. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Sutrisno, H. Edy. 2019. *Budaya Organisasi*. Jakarta: Prenada Media.
- Takaheghesang, H, V PK Lengkong, and Greis M.Sendow. 2016. “Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Kerja, Pemberdayaan Psikologis Dan Kepemimpinan Transformasional Terhadap Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Pada Karyawan Pt Jasa Raharja (Persero) Manado Analysis of Effect of Job Satisfaction, Work Comm.” *Jurnal EMBA* 4(4): 1013–24.
- Trinovela, Simanjuntak, and Sitio Vera Sylvia Saragi. 2021. “Pengaruh Knowledge Sharing Dan Employee Engagement Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Narma Toserba, Narogong Bogor.” *Jurnal Inovatif Mahasiswa Manajemen* 2(1): 42–54.

Wirawan. 2013. *Kepemimpinan Teori, Psikologi,, Perilaku Organisasi, Aplikasi Dan Penelitian*. Jakarta: Rajawali Pers.



PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) DENGAN KOMITMEN ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

ORIGINALITY REPORT

16% SIMILARITY INDEX	7% INTERNET SOURCES	2% PUBLICATIONS	16% STUDENT PAPERS
--------------------------------	-------------------------------	---------------------------	------------------------------

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to University of Muhammadiyah Malang Student Paper	11%
2	Submitted to Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Student Paper	2%
3	eprints.umm.ac.id Internet Source	2%
4	ejournal.unhi.ac.id Internet Source	2%

Exclude quotes On
Exclude bibliography On

Exclude matches < 2%