

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN
KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR
(OCB) DI SUN CITY MALL KOTA MADIUN**



OLEH :
DIAH AYU ANGGRAINI
3903020008

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
KAMPUS KOTA MADIUN
TAHUN 2024**

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN
ORGANISASI TERHADAP *ORGANIZATIONAL
CITIZESHIP BEHAVIOR* (OCB) DI SUN CITY
MALL KOTA MADIUN**

SKRIPSI Diajukan
Kepada FAKULTAS
BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen (Kampus Kota Madiun)

OLEH: DIAH AYU
ANGGRAINI
3903020008

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN (KAMPUS KOTA MADIUN)
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
2024**

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI
TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) DI SUN
CITY MALL KOTA MADIUN**

Oleh

DIAH AYU ANGGRAINI

3903020008

**Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik
untuk Diajukan Kepada Tim Penguji**

Dosen Pembimbing



F. Anif Fanda, S.E., M.M.

NIDN 0717067203

Tanggal 21 Juni 2024

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Diah Ayu Anggraini NRP 3903020008

Telah diuji pada tanggal 21 Juni 2024 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji

Ketua Tim Penguji



Veronika Agustini Srimulyani, S.E., M.Si.
NIDN. 0717087201

Mengetahui:



Dekan,
Dr. Hendra Wijaya, S. Akt., M.M., CPMA
NIDN. 0718108506



Ketua Program Studi Manajemen,
Dra. Dyah Kurniawati, M.Si.
NIDN. 0713126601

**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN
PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun:

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Diah Ayu Anggraini

NIM : 3903020008

Judul Skripsi : Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Di Mall X Madiun

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini merupakan *plagiarism*, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (*digital library* Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Madiun, 11 Juni 2024

Yang menyatakan,



(Diah Ayu Anggraini)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Orang tua di rumah menanti kepulanganmu dengan hasil yang membanggakan jangan kecewakan mereka. Simpan keluhmu, sebab letihmu tak sebanding dengan perjuangan mereka menghidupimu.

Ika Df

“Ketika aku melibatkan Allah dalam semua rencana dan impianku, dengan penuh keikhlasan dan keyakinan, aku percaya tidak ada yang tidak mungkin untuk diraih”

Kupersembahkan karya ini untuk:

Keluargaku
Sahabat dan teman-temanku
Almamaterku

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan yang Maha Esa yang telah memberikan segala rahmat dan petunjuk-Nya, sehingga penulis diberikan kemudahan dalam menyelesaikan penyusunan laporan penelitian skripsi untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun. Dengan judul skripsi penulis adalah: **“Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Di Sun City Mall Kota Madiun”**. Skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik berkat bantuan, bimbingan, doa dan dukungan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Maka, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

1. Tuhan yang Maha Esa atas segala rahmat dan anugerah-Nya telah memberikan kekuatan, kemudahan, dan kelancaran dalam proses penyusunan skripsi ini.
2. Cinta pertama dan sosok yang sangat menginspirasi penulis yaitu Ayahanda Agung tercinta. Terima kasih atas setiap tetes keringat yang telah tcurahkan dalam setiap langkah ketika mengemban tanggung jawab sebagai seorang kepala keluarga untuk mencari nafkah, yang tiada hentinya memberikan motivasi, perhatian, kasih sayang serta dukungan finansial sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi hingga akhir untuk mendapat gelar Sarjana Manajemen. Terima kasih ayah, gadis kecilmu sudah tumbuh besar dan siap melanjutkan mimpi yang lebih tinggi lagi.
3. Pintu surgaku dan sosok yang penulis jadikan panutan yaitu Ibunda Sri Utami tercinta. Terima kasih atas setiap semangat, ridho, perhatian dan kasih sayang serta doa yang selalu terselip disetiap sholatnya demi keberhasilan penulis dalam mengenyam pendidikan sampai menjadi sarjana. Terima kasih ibu, atas berkat dan ridhomu ternyata anak pertama perempuan yang selama ini bahunya harus setegar karang di

lautan dan menjadi harapan terbesar, saat ini telah mampu mendapat gelar Sarjana Manajemen.

4. Ibu Florentina Anif Farida, SE., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan selama proses penyusunan skripsi berlangsung dari awal sampai terselesaikan skripsi ini. Terima kasih Bu Ida banyak sekali ilmu dan pelajaran yang telah diberikan kepada penulis yang tidak dapat ternilai dengan apapun.
5. Ibu Dra. Dyah Kurniawati, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Unika Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun.
6. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Fakultas Bisnis Unika Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun, khususnya Program Studi Manajemen yang telah memberikan ilmu kepada penulis selama masa perkuliahan.
7. Pihak Sun City Mall Madiun yang telah berkenan memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian dan seluruh staf dan karyawan yang telah berkenan untuk mengisi kusioner penelitian, sehingga membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Sahabat penulis Elya Theroci, Rima Ekya dan Yuni Fitria terima kasih atas setiap waktu yang diluangkan, memberikan dukungan, motivasi, semangat dan menjadi pendengar yang baik serta menjadi rekan yang menemani penulis dari awal perkuliahan sampai menyelesaikan skripsi. Terima kasih atas setiap waktu dan petualangan hebat yang telah di lalui bersama selama masa perkuliahan. Banyak hal tidak bisa terulang dan nantinya akan kita rindukan di masa depan.
9. Seluruh teman-teman Program Studi Manajemen Angkatan tahun 2020 atas kebersamaan dan cerita yang dilalui selama masa perkuliahan
10. Dan yang terakhir kepada perempuan yang sederhana namun terkadang sangat sulit untuk dimengerti isi kepalanya, sang penulis skripsi yaitu diri saya sendiri, Diah Ayu Anggraini. Seorang anak perempuan pertama usia 23 tahun yang keras kepala namun terkadang sifatnya seperti anak kecil. Terima kasih telah hadir di dunia dan sudah bertahan sejauh ini

melewati banyaknya rintangan yang tidak terduga adanya. Terima kasih telah merayakan dirimu sendiri sampai titik ini, walaupun sering kali merasa putus asa atas apa yang diusahakan dan belum tercapai, namun terima kasih karena selalu berusaha dan tidak lelah mencoba dan mampu menyelesaikan skripsi dengan baik. Terima kasih Diah, kamu hebat mari menjadi lebih baik dan selalu berbahagia dimanapun berada.

Mohon maaf bila dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan. Kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan untuk menjadikan skripsi ini lebih baik dan dapat menjadi acuan bagi penulisan selanjutnya. Akhir kata, penulis mengucapkan banyak terimakasih dan mohon maaf apabila terdapat salah kata.

Madiun, 11 Juni 2024



Diah Ayu Anggraini

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	5
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi.....	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	7
2.1.2 Komitmen Organisasi.....	8
2.1.3 Kepuasan Kerja	11
2.2 Penelitian Terdahulu	14
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	17
2.3.1 Hubungan Antar Variabel	17
2.3.2 Rumusan Hipotesis.....	19
2.4 Kerangka Penelitian.....	19

BAB 3 METODE PENELITIAN	20
3.1 Desain Penelitian	20
3.2 Identifikasi Variabel, Definisi Operasional, dan Pengukuran Variabel	20
3.2.1 Identifikasi Variabel Penelitian	20
3.2.2 Variabel Dependen	20
3.2.3 Variabel Independen	20
3.2.4 Definisi Operasional Variabel	21
3.2.5 Jenis Data	23
3.2.6 Sumber Data	23
3.3 Metode Pengumpulan Data	24
3.4 Populasi, Sampel dan Teknik Penyampelan	24
3.4.1 Populasi	24
3.4.2 Sampel	24
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel	25
3.5 Teknik Analisis Data	25
3.5.1 Uji Kualitas Data	25
3.5.2 Analisis Statistik Deskriptif	26
3.5.3 Uji Normalitas	27
3.5.4 Uji Asumsi Klasik	27
3.5.5 Analisis Regresi Linier Berganda	28
3.5.6 Koefisien Determinasi (R^2)	28
3.5.7 Uji Hipotesis (Uji t)	29
BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN	30
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	30
4.1.1 Sejarah Singkat	30
4.1.2 Visi dan Misi	30
4.1.3 Logo Sun City Mall	31
4.1.4 Struktur Organisasi Dan Job Deskripsi	33
4.2 Deskripsi Data	43
4.3 Hasil Analisis Data	47
4.3.1 Uji Kualitas Data	47
4.3.2 Analisis Statistik Deskriptif	49
4.3.3 Uji Normalitas	57

4.3.4 Uji Asumsi Klasik.....	57
4.3.5 Analisis Regresi Linier Berganda	59
4.3.6 Koefisien Determinasi (R).....	60
4.3.7 Uji Hipotesis (Uji t).....	60
4.4 Pembahasan	62
4.4.1 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap OCB	62
4.4.2 Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap OCB.....	63
BAB 5 SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN.....	64
5.1 Simpulan.....	64
5.2 Keterbatasan	64
5.3 Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA.....	66
LAMPIRAN	68

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3.1 Dimensi dan Indikator Pengukuran OCB	21
Tabel 3.2 Dimensi dan Indikator Pengukuran Komitmen Organisasi	22
Tabel 3.3 Dimensi dan Indikator Pengukuran Kepuasan Kerja.....	23
Tabel 3.4 Penilaian Skala Likert.....	24
Tabel 3.5 Analisis Statistik Deskriptif.....	26
Tabel 4.1 Data Tingkat Respond	43
Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Usia	44
Tabel 4.4 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir	45
Tabel 4.5 Karakteristik Berdasarkan Status Pernikahan	45
Tabel 4.6 Karakteristik Berdasarkan Masa Kerja	45
Tabel 4.7 Karakteristik Berdasarkan Jabatan	46
Tabel 4.8 Ringkasan Hasil Uji Validasi.....	48
Tabel 4.9 Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas.....	49
Tabel 4.10 Interval Rentang Skala.....	49
Tabel 4.11 Hasil Statistik Deskriptif Kepuasan Kerja	50
Tabel 4.12 Hasil Statistik Deskriptif Komitmen Organisasi.....	52
Tabel 4.13 Hasil Statistik Deskriptif OCB	54
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas	57
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinearitas	58
Tabel 4.16 Hasil Analisis Linear Berganda	59
Tabel 4.17 Hasil Determinasi (R).....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian.....	19
Gambar 4.1 Logo Sun City Mall	32
Gambar 4.2 Struktur Organisasi.....	33
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	58
Gambar 4.4 Kurva Penerimaan H1 Dan Penolakan H0	61
Gambar 4.5 Kurva Penerimaan H0 Dan Penolakan H2	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	68
Lampiran 2 Karakteristik Responden.....	72
Lampiran 3 Jawaban Responden	75
Lampiran 4 Uji Kualitas Data	79
Lampiran 5 Analisis Statistik Deskriptif	85
Lampiran 6 Uji Normalitas.....	93
Lampiran 7 Uji Asumsi Klasik.....	94
Lampiran 8 Analisis Linear Berganda.....	95
Lampiran 9 Uji Determinasi (R).....	96
Lampiran 10 Tabel Uji R.....	97
Lampiran 11 Tabel Uji t	98
Lampiran 12 Surat Ijin dan Dokumentasi	99

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji signifikansi pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di Sun City Mall Kota Madiun. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Sampel penelitian adalah karyawan Sun City Mall Madiun. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian adalah sampling jenuh dengan jumlah sampel 38 karyawan. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan pengukuran menggunakan skala likert. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis (uji t). Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1.) kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), 2.) komitmen organisasi tidak berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan sebagai acuan untuk mengetahui komitmen organisasi karyawan serta kepuasan kerja agar perusahaan dapat mempertahankan karyawan terbaik dan meningkatkan kemampuan dalam organisasi.

Kata kunci : Kepuasan kerja, komitmen organisasi, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

The Influence of Job Satisfaction and Organizational Commitment on Organizational Citizenship Behavior (OCB) at Sun City Mall Kota Madiun

ABSTRACT

This research aims to test the significance of the influence of job satisfaction and organizational commitment on Organizational Citizenship Behavior (OCB) at Sun City Mall Madiun. This research uses quantitative methods. The research sample was employees of Sun City Mall Madiun. The sampling technique used in the research was saturated sampling with a sample size of 38 employees. Data collection techniques use questionnaires and measurements use a Likert scale. The data analysis techniques used are multiple linear regression analysis and hypothesis test (t test). The research results show that : 1.) Job satisfaction has a significant positive effect on Organizational Citizenship Behavior (OCB), 2.) Organizational commitment does not have a influence on Organizational Citizenship Behavior (OCB). It is hoped that the research results can be used as a reference to determine employee organizational commitment and job satisfaction so that companies can retain the best employees and improve the ability in the organization.

Keyword : *Job satisfaction, organizational commitmen, Organizational
Citizenship Behavior (OCB).*