

**PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR DENGAN
KOMITMEN ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*
(STUDI PADA PT KERETA API INDONESIA (PERSERO) DAERAH
OPERASI VI YOGYAKARTA)**

SKRIPSI

**Diajukan guna memenuhi persyaratan
untuk memperoleh derajat Sarjana
Program Studi Manajemen**



Jelita Dian Iswari

No. Mhs 111701122

**SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN
YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA
YOGYAKARTA**

2021

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR DENGAN
KOMITMEN ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(STUDI PADA PT KERETA API INDONESIA (PERSERO) DAERAH
OPERASI VI YOGYAKARTA)**

Diajukan Oleh :

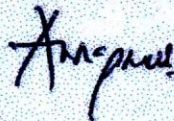
Jelita Dian Iswari

No. Mhs. 111701122

Yogyakarta, 29 Juni 2021

Telah Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing



Dr. Anna Partina, M.Si

LEMBAR PENGESAHAN
PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR DENGAN
KOMITMEN ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*
(STUDI PADA PT KERETA API INDONESIA (PERSERO) DAERAH
OPERASI VI YOGYAKARTA)

Skripsi ini telah dipertahankan dan disahkan di depan Dewan Penguji
Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta

tanggal: 25 Juni 2021

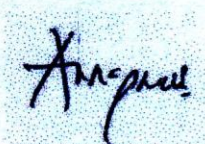
yang terdiri atas:

Ketua



Dr. Suparmono, M.Si

Anggota



Dr. Anna Partina, M.Si

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* DENGAN KOMITMEN ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI PADA: KARYAWAN PT KERETA API INDONESIA (PERSERO) DAERAH OPERASI VI YOGYAKARTA)”** dan diajukan untuk diuji pada tanggal 25 Juni 2021, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan dan sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau symbol yang menunjukkan gagasan, pendapat, atau pemikiran dari penulis lain yang saya akui seolah – olah sebagai tulisan saya sendiri dan atau terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memeberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah – olah hasil pemikiran sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta batal saya terima.

Yogyakarta, 25 Juni 2021

Yang memberi pernyataan



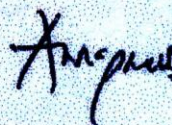

Jelita Dian Iswari

Saksi 1, sebagai ketua tim penguji



Dr. Suparmono, M.Si

Saksi 2, sebagai pembimbing skripsi
merangkap anggota tim penguji



Dr. Anna Partina, M.Si

MOTTO

“La Tahzan, Innallaha Ma’ana
(Janganlah Engkau Bersedih Sesungguhnya Allah Bersama Kita)
(Al-Qur’an Surat At-Taubah Ayat 40)

“Jika Kau Tidak Berjalan Hari Ini, Kau Tidak Akan Bisa Berlari Hari Esok”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah Subhanallahu wa Ta'ala atas limpahan rahmat-Nya,
sehingga karya tulis ini dapat terselesaikan.

Karya tulis ini dipersembahkan untuk:

Bapak Ibnu Setiadi dan Ibu Wargiati

Ucapan terima kasih dan doa kepada ayah dan ibu atas semua cinta dan kasih
sayang serta dukungan yang selalu diberikan sejak kecil hingga saat ini.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa memberikan Rahmat, Tufiq dan Karunia – Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Kuliah Kerja Lapangan. Laporan Kuliah Kerja Lapangan ini disusun sebagaimana tugas wajib untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada Program Studi Manajemen Strata 1 Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Yayasan Keluarga Pahlawan Negara Yogyakarta. Selain itu juga sebagai wadah untuk menerapkan ilmu yang telah diperoleh di bangku kuliah serta membandingkan dengan kondisi sebenarnya di perusahaan.

Keberhasilan dalam membuat laporan ini tentunya merupakan support dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Suparmono, M.Si. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Yayasan Keluarga Pahlawan Negara Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Anna Partina, M.Si. yang telah memberikan bimbingan, pengarahan dan petunjuk dalam penyusunan skripsi ini.
3. Bapak selaku dosen penguji skripsi, terima kasih atas kritik, saran dan nasihat yang telah diberikan kepada penulis.
4. Seluruh dosen pengajar di Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, terima kasih atas ilmu, motivasi, dan pengalaman berharga yang sangat bermanfaat bagi penulis selama masa perkuliahan.

5. Seluruh karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, yang telah banyak membantu penulis dalam segala hal yang berhubungan dengan akademik selama masa perkuliahan dan proses penyelesaian skripsi ini.
6. Kepada Ayah dan Ibu, terima kasih untuk semua kasih sayang, doa, dan cinta yang telah kau berikan kepada penulis, karena tanpa dukungan dari Ayah dan Ibu penulis tidak seperti ini.
7. Kepada Keluarga Besar memberikan dukungan, doa dan semangat penuh kepada penulis.
8. Sahabat yaitu Rizka Nurul Hidayah, Nurul Arifin A.J, dan Fitri Sholikhatun yang tak henti – hentinya selalu kompak dalam memberikan keceriaan, motivasi dan support dalam hal apapun.
9. Berbagai pihak lain yang telah membantu penulis sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Penulis memohon maaf atas segala kekurangan dan keterbatasan yang ada dalam penyelesaian laporan ini. Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna. Akan tetapi penulis berharap laporan ini dapat bermanfaat bagi para pembaca. Aamiin.

Yogyakarta, _____

Jelita Dian Iswari

ABSTRAK

Perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa, pelayanan dengan mutu terbaik serta kualitas dari jasa yang disediakan menjadi prioritas utama dari PT Kereta Api Indonesia, sehingga menghimbau para karyawan untuk selalu bekerja semaksimal mungkin untuk menyediakan jasa pelayanan transportasi publik yang baik sesuai dengan keinginan konsumen. Oleh sebab itu sumber daya manusia menjadi faktor utama dalam keberhasilan tujuan organisasi yang telah ditentukan. Penelitian ini terkait bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* dengan komitmen organisasi sebagai variabel *intervening* di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VI Yogyakarta. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior*, mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi, mengetahui pengaruh *organizational citizenship behavior* terhadap komitmen organisasi, mengetahui secara langsung atau tidak langsung kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* dengan komitmen organisasi. Responden dalam penelitian ini sebanyak 50 karyawan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VI Yogyakarta. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heterokedastisitas, uji regresi sederhana, uji koefisiensi determinasi dan analisis jalur. Analisis data dilakukan dengan menggunakan *SPSS 16.0*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *organizational citizenship behavior*, variabel kepuasan kerja berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap variabel komitmen organisasi, variabel komitmen organisasi berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap variabel *organizational citizenship behavior*, serta variabel komitmen organisasi tidak dapat memediasi hubungan antara variabel kepuasan kerja terhadap variabel *organizational citizenship behavior*.

Kata Kunci: Kepuasan Kerja, *Organizational Citizenship Behavior*, Komitmen Organisasi

ABSTRACT

Companies engaged in services, services of the highest quality and quality of services provided are the top priority of PT Kereta Api Indonesia, thus urging employees to always work as much as possible to provide good public transportation services according to consumer desires. Therefore, human resources are a major factor in the success of predetermined organizational goals. This research is related to how the effect of job satisfaction on organizational citizenship behavior with organizational commitment as an intervening variable in PT Kereta Api Indonesia (Persero) Operation Region VI Yogyakarta. The purpose of this study was to determine the effect of job satisfaction on organizational citizenship behavior, to know the effect of job satisfaction on organizational commitment, to know the effect of organizational citizenship behavior on organizational commitment, to know directly or indirectly job satisfaction on organizational citizenship behavior with organizational commitment. Respondents in this study were 50 employees of PT Kereta Api Indonesia (Persero) Operation Region VI Yogyakarta. The data collection method used was a questionnaire. The analysis technique used in this research is validity test, reliability test, normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, simple regression test, determination coefficient test and path analysis. Data analysis was performed using SPSS 16.0.

The results of this study indicate that the variable job satisfaction has a positive and significant effect on the organizational citizenship behavior variable,

the job satisfaction variable has a positive but insignificant effect on the organizational commitment variable, the organizational commitment variable has a positive but not significant effect on the organizational citizenship behavior variable, and the organizational commitment variable does not. can mediate the relationship between the variable job satisfaction on the variable organizational citizenship behavior.

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

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK.....	ix
<i>ABSTRACT</i>	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Batasan Masalah.....	7
1.4. Tujuan Penelitian.....	7
1.5. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II.....	9
LANDASAN TEORI DAN PERUMUSAN HIPOTESIS.....	9
2.1. Landasan Teori	9

2.2.	Penelitian Terdahulu.....	19
2.3.	Hubungan Antar Variabel	24
2.4.	Perumusan Hipotesis	29
BAB III		30
METODOLOGI PENELITIAN.....		30
3.1.	Definisi Konsep.....	30
3.2.	Definisi Operasional.....	31
3.3.	Objek dan Subjek Penelitian	34
3.4.	Metode Pengambilan Sampel.....	34
3.5.	Teknik Pengambilan Data	35
3.6.	Metode Analisis Data	36
BAB IV		40
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN.....		40
ANALISA DATA		40
4.1.	Gambaran Umum Perusahaan PT KAI DAOP VI Yogyakarta.....	40
4.2.	Analisis Data	44
4.3.	Uji Instrumen.....	45
4.4.	Uji Asumsi Dasar	48
4.5.	Uji Asumsi Klasik	49
4.6.	Uji Hipotesis.....	52
4.7.	Uji Tes Sobel	61
4.8.	Pembahasan Umum	62
BAB V.....		65
PENUTUP.....		65
5.1.	Kesimpulan.....	65

5.2. Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN.....	71

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Karakteristik Responden	44
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas.....	45
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas	48
Tabel 4.4 Hasil Uji Normalitas	49
Tabel 4.5 Hasil Uji Multikolinearitas	50
Tabel 4.6 Hasil Uji Heteroskedastisitas	51
Tabel 4.7 Hasil Regresi Sederhana Kepuasan Kerja Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	52
Tabel 4.8 Hasil Regresi Sederhana Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi.....	54
Tabel 4.9 Hasil Regresi Sederhana Komitmen Organisasi Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	55
Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi Sederhana Kepuasan Kerja Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening	58
Tabel 4.11 Hasil Rekapitulasi Jalur	60
Tabel 4.12 Hasil Koefisien Determinasi (R^2).....	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo PT Kereta Api Indonesia (Persero).....	42
Gambar 4.2 Analisis Jalur	59
Gambar 4.3 Hasil Uji Tes Sobel	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	72
Lampiran 2 Tabulasi Data Mentah.....	82
Lampiran 3 Uji Validitas.....	88
Lampiran 4 Uji Reliabilitas.....	107
Lampiran 5 Uji Normalitas	107
Lampiran 6 Uji Multikolinearitas.....	108
Lampiran 7 Uji Heteroskedastisitas	108
Lampiran 8 Uji Hipotesis	109
Lampiran 9 Uji <i>Ajusted R</i> ²	110