

**PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT*  
TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*  
DENGAN *JOB SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI  
PADA PEGAWAI DINAS KOPERASI DAN UKM DIY**

**SKRIPSI**

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



Khalyfatul Azizah

No. Mhs. 111701088

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

**2021**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT*  
TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*  
DENGAN *JOB SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI  
PADA PEGAWAI DINAS KOPERASI DAN UKM DIY**

Diajukan oleh:

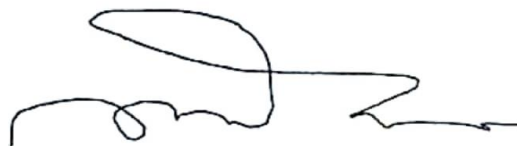
Khalyfatul Azizah

No. Mhs. 111701088

Yogyakarta, 14 April 2021

Telah disetujui oleh:

Dosen Pembimbing



Nur Rokhman, S.E., M.Si.

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT*  
TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*  
DENGAN *JOB SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI  
PADA PEGAWAI DINAS KOPERASI DAN UKM DIY**

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

Tanggal: 29 Juni 2021

Yang terdiri atas:

Ketua



Dra. Retno Hartati, M.B.A.

Anggota



Nur Rokhman, S.E., M.Si.

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya menyatakan skripsi dengan judul “Pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dengan *Job Satisfaction* sebagai Variabel Mediasi pada Pegawai Dinas Koperasi dan UKM DIY” dan diajukan untuk diuji pada tanggal 28 Mei 2021 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi saya tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang seolah-olah saya akui sebagai tulisan sendiri atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut, baik sengaja maupun tidak disengaja, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian terbukti bahwa saya nyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain, maka gelar sarjana dan ijazah saya yang telah diberikan oleh Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta batal saya terima.

Yogyakarta, 29 Juni 2021

Yang bertanda tangan,



Khalyfatul Azizah

Saksi 1, sebagai pembimbing dan merangkap sebagai anggota penguji:



Nur Rokhman, S.E., M.Si.

Saksi 2, sebagai ketua tim penguji skripsi:



Dra. Retno Hartati, M.B.A.

## **PERSEMBAHAN**

Puji syukur Alhamdulillah atas rahmat Tuhan Yang Maha Esa, saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Dengan tulisan sederhana yang berlampiran doa serta dukungan dari orang-orang yang menyayangiku. Tulisan ini sebuah karya tulis yang saya persembahkan untuk semua keluargaku dan semua orang-orang yang menyayangiku. Terutama untuk Ibuku Suparni, Bapakku Yatin

Sunoto Putro, dan Kakakku Adimas Muhammad Saputra.

Ciumku di setiap tangannya untuk rida di setiap langkahku.

Terima kasih.

## MOTTO

Sesungguhnya setiap amalan tergantung niatnya

(HR. Bukhari dan Muslim)

Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya

(QS. Al-Baqarah: 286)

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan

(QS. Al-Insyirah: 6)

Rida Allah tergantung rida kedua orang tuanya dan murka Allah tergantung

murka keduanya

(HR. Thabrani)

*Don't wait until tomorrow if you can do it today*

(Khalyfatul Azizah)

*Don't think about it, but do it*

(Khalyfatul Azizah)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, yang telah memberikan kemudahan serta kelancaran penulis, sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dengan *Job Satisfaction* sebagai Variabel Mediasi pada Pegawai Dinas Koperasi dan UKM DIY”**.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan serta bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Dengan rasa hormat penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Suparni, Bapak Yatin Sunoto Putro, dan Adimas Muhammad Saputra serta keluarga yang selalu memberikan dukungan dan doa kepada penulis.
2. Bapak Dr. Suparmono, M.Si., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta.
3. Bapak Nur Rokhman, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan dan masukan selama penyusunan skripsi.
4. Ibu Dra. Retno Hartati, M.B.A., selaku Ketua Penguji yang telah menguji sidang skripsi.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen STIM YKPN yang telah memberikan ilmu yang tidak terbatas selama di bangku perkuliahan.

6. Seluruh Staf Perpustakaan dan Staf Karyawan STIM YKPN yang telah membantu dalam kelancaran proses penyusunan skripsi.
7. Seluruh Pegawai dan Pimpinan Dinas Koperasi dan UKM DIY yang telah memberikan informasi dalam proses penyusunan skripsi.
8. Teman penulis Linda Rahayu Ningsih (Mete), Sadhestia Isti Faizah (Keket), Kharisma Muliano S (Muktar), Riska Agustina (Cuil), Rika Khusnul Khotimah, S.M., (Ratman), dan keluarga besar UKM MAPEAL yang telah memberikan ilmu kepecintaalaman, kekeluargaan, dan pengalaman serta dukungan kepada penulis.
9. Teman penulis Anjas Puspitaningsih, Siti Sundari, A.Md.M., Yeni Fitri Astuti, Kismonica Adelin, Afifah Ayu Fitayani, Halimatus Sa'diyah, dan Muhammad Huda serta mahasiswa STIM YKPN Yogyakarta yang telah membantu dan memberikan dukungan bagi penulis.
10. Semua pihak yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan skripsi ini.

Demikian ucapan terima kasih penulis kepada semua pihak yang telah memberikan partisipasi serta dukungan, semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan bagi penulis.

Yogyakarta, 27 Juni 2021

Penulis



Khalyfatul Azizah  
111701088



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior* dengan *job satisfaction* sebagai variabel mediasi pada pegawai Dinas Koperasi dan UKM DIY. Sampel pada penelitian ini yaitu Pegawai Negeri Sipil dan pegawai kontrak Dinas Koperasi dan UKM DIY dengan jumlah sebanyak 44 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode Sampling Jenuh atau Sensus. Metode analisis yang digunakan yaitu *Path Analyze* atau Analisis Jalur. Hasil kesimpulan penelitian ini yaitu *perceived organizational support* berpengaruh tidak signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*, *perceived organizational support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job satisfaction*, *job satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*, dan *job satisfaction* memiliki pengaruh mediasi antara *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior*.

Kata kunci: *perceived organizational support*, *organizational citizenship behavior*, dan *job satisfaction*

## ABSTRACT

*This study aims to examine and analyze the effect of perceived organizational support on organizational citizenship behavior with job satisfaction as a mediating variable on the employees of the Department of Cooperatives and UKM DIY. The sample in this study were civil servants and contract employees of the DIY Cooperatives and SMEs Office with a total of 44 respondents. The sampling technique uses the Saturated Sampling or Census method. The analytical method used is Path Analyze or Path Analysis. The conclusion of this study is that perceived organizational support has a not significant effect on organizational citizenship behavior, perceived organizational support has a positive and significant effect on job satisfaction, job satisfaction has a positive and significant effect on organizational citizenship behavior, and job satisfaction has a mediating effect on perceived organizational support. on organizational citizenship behavior.*

*Keywords: perceived organizational support, organizational citizenship behavior, and job satisfaction*

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS .....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
MOTTO.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
ABSTRAK .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah.....	7
C. Batasan Masalah .....	7
D. Tujuan Penelitian .....	8
E. Manfaat Penelitian .....	8
BAB II.....	10
LANDASAN TEORI DAN PERUMUSAN HIPOTESIS.....	10
A. <i>Perceived Organizational Support</i> .....	10
B. <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	12

C. <i>Job Satisfaction</i> .....	15
D. Penelitian Terdahulu .....	18
E. Perumusan Hipotesis .....	21
F. Kerangka Penelitian .....	24
BAB III.....	25
METODOLOGI PENELITIAN .....	25
A. Definisi Konsep.....	25
B. Definisi Operasional.....	25
C. Jenis dan Sumber Data .....	27
D. Populasi dan Sampel .....	28
E. Metode Pengumpulan Data.....	28
F. Uji Instrumen .....	29
G. Uji Hipotesis .....	31
H. Uji Statistik .....	33
BAB IV .....	35
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN ANALISIS DATA .....	35
A. Gambaran Umum Dinas Koperasi dan UKM DIY .....	35
B. Deskripsi Data Penelitian .....	44
C. Uji Instrumen .....	47
D. Uji Hipotesis .....	52
E. Uji Statistik .....	57
F. Pembahasan .....	58

BAB V.....	63
KESIMPULAN DAN SARAN .....	63
A. Kesimpulan.....	63
B. Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA.....	65
LAMPIRAN .....	67
KUESIONER PENELITIAN.....	67
TABULASI DATA.....	73
UJI VALIDITAS.....	79
UJI RELIABILITAS .....	87
UJI NORMALITAS .....	88
UJI MULTIKOLINEARITAS .....	88
UJI HETEROSKEDASTISITAS.....	89
UJI HIPOTESIS.....	89
KOEFSIEN DETERMINASI ( <i>AJUSTED R SQUARE</i> ) .....	90

**DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	45
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	46
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	46
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas .....	47
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas .....	49
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas.....	50
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinearitas .....	51
Tabel 4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	52
Tabel 4.10 Hasil Uji Persamaan Regresi 1.....	52
Tabel 4.11 Hasil Uji Persamaan Regresi 2.....	53
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R Square).....	58

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian.....	24
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Koperasi dan UKM DIY .....	42
Gambar 4.2 Hasil Analisis Jalur .....	54