PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* KARYAWAN UNIVERSITAS "Z" DI SURABAYA

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik
guna memperoleh gelar Sarjana Psikologi Strata Satu

Oleh:

NAMA : HANS PRATAMA PUTRA WIYONO

NPM : 12120100001

FAKULTAS PSIKOLOGI

UNIVERSITAS PELITA HARAPAN

SURABAYA

2013

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Fakultas Psikologi

Saya mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Pelita Harapan, Surabaya,

Nama : Hans Pratama Putra Wiyono

Nomor Pokok Mahasiswa : 12120100001

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul "**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* KARYAWAN UNIVERSITAS "Z" DI SURABAYA**" adalah:

1) Dibuat dan diselesaikan sendiri, dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan, dan buku-buku serta jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya.
2) Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapat gelar sarjana di universitas lain, kecuali pada bagian-bagian sumber informasi dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya.
3) Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya.

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang telah dinyatakan di atas, maka karya tugas akhir ini batal.

Surabaya, 2 Desember 2013

Yang membuat pernyataan,

METERAI TEMPEL

6000

(Hans Pratama Putra Wiyono)

UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA

Fakultas Psikologi

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* KARYAWAN UNIVERSITAS "Z" DI SURABAYA

Oleh:

Nama: Hans Pratama Putra Wiyono

NPM: 12120100001

telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam ujian komprehensif guna mencapai gelar Sarjana Strata Satu Psikologi pada Fakultas Psikologi Universitas Pelita Harapan Surabaya.

Surabaya, 2 Desember 2013

Menyetujui,

Pembimbing Utama	Co-Pembimbing
(Prof. Dr. Marthen Pali, M.Psi.)	(Yusak Novanto, M.Psi., Psikolog)
Ketua Jurusan Psikologi	Dekan
(Primanto Adi Nurcahyo, S.Psi., M.Si)	(Prof. Dr. Marthen Pali, M.Psi.)

UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA

Fakultas Psikologi

PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada 12 Desember 2013 telah diselenggarakan ujian komprehensif untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna mencapai Gelar Sarjana Strata Satu Psikologi Fakultas Psikologi Jurusan Psikologi Universitas Pelita Harapan Surabaya, atas nama:

Nama: Hans Pratama Putra Wiyono

NPM: 12120100001

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul "**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* KARYAWAN UNIVERSITAS "Z" DI SURABAYA"** oleh tim penguji yang terdiri dari:

Nama	Status	Tanda Tangan
1. Prof. Dr. Marthen Pali, M.Psi	. sebagai Ketua Penguji	
2. Firmanto Adi Nurcahyo, S.Psi., Msi	. sebagai Penguji I	
3. Yusak Novanto, M.Psi., Psikolog	. sebagai Penguji II	

KATA PENGANTAR

All glory shall return to HIM, because everything is about HIM! Semua kemuliaan dan hormat hanya bagi Yesus Tuhan. Hanya karena kemurahan-Nya dan penyertaan-Nya yang tiada berkesudahan, laporan Tugas Akhir ini dapat selesai tepat pada waktunya. Selama satu semester terakhir ini peneliti telah diberikan kesehatan dan kekuatan yang cukup untuk menyelesaikan semua proses penyusunan laporan ini.

Laporan Tugas Akhir ini merupakan hasil dari penelitian yang dilakukan di sebuah Universitas swasta di kawasan Surabaya selatan. Penelitian ini dilakukan pada bulan November 2013. Penyusunan laporan ini tidak dapat diselesaikan tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Peneliti ingin mengungkapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantunya selama proses penyusunan laporan Tugas Akhir ini.

1. Prof. Dr. Marthen Pali, M.Psi., selaku pembimbing satu. Terima kasih banyak atas saran, kritik, dan masukan yang diberikan kepada peneliti selama proses penyusunan Tugas Akhir ini.
2. Yusak Novanto, M.Psi., Psikolog, selaku pembimbing dua. Terima kasih banyak atas saran, kritik, masukan yang diberikan kepada peneliti selama proses laporan Tugas Akhir ini.
3. Kedua orang tua, yang selalu memberikan dorongan kepada peneliti untuk menyelesaikan Tugas Akhir.
4. Teman-teman dari Psikologi UPH Surabaya angkatan 2010 yang selalu ada untuk menceriakan hari dan memberikan semangat. Secara khusus kepada

Yulius F., Giovanni A., Yesica I., Claudia T., Pramudita A., yang selalu mendorong dan berbagi pengalaman serta pengetahuan kepada peneliti.

5. Adik-adik kelas, Jurusan Psikologi angkatan 2011, 2012, dan 2013 yang secara langsung mau pun tidak langsung ikut memberikan semangat kepada peneliti selama proses penyusunan Tugas Akhir.
6. Pihak Universitas "Z" beserta jajaran karyawannya yang bersedia meluangkan waktu untuk ikut serta dalam pengambilan data penelitian ini.

Penelitian ini tidaklah sempurna sehingga peneliti menantikan adanya kritik, saran, masukan yang lebih mendalam untuk memperbaiki dan mengembangkan penelitian ini. Kritik, saran, dan masukan dapat dikirimkan melalui email peneliti: akiraichirou@yahoo.com.

Surabaya, 29 November 2013

Hans Pratama Putra Wiyono

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL …….. i

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR …….. ii

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING…….. iii

LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR…….. iv

ABSTRAK …….. v

ABSTRACT …….. vi

KATA PENGANTAR ……. vii

DAFTAR ISI …… ix

DAFTAR TABEL …… xiv

DAFTAR GAMBAR ……... xvi

BAB I PENDAHULUAN ……... 1

A. Latar Belakang ……..……. 1

B. Rumusan Permasalahan……..……..... 8

C. Tujuan Penelitian ……..……..... 8

D. Manfaat Penelitian ……..……... 9

1. Manfaat Teoritis ……..……..... 9

2. Manfaat Praktis ……..…….. 9

BAB II TELAAH PUSTAKA ……. 10

A. Kepuasan Kerja …….…… 10

1. Definisi Kepuasan Kerja ……..... 10

2. Teori-teori Tentang Kepuasan Kerja …...……..... 10

3. Faktor-faktor Penentu Kepuasan Kerja …….……. 12

B. Komitmen Organisasi ……..…….. 14

1. Definisi Komitmen Organisasi ……..…….. 14

2. Komponen Komitmen Organisasi ……...…..…….. 16

C. *Organizational Citizenship Behavior* ……..…….. 17

1. Definisi *Organizational Citizenship Behavior* ……..…….. 17

2. Dimensi-dimensi *Organizational Citizenship Behavior* ……. 19

3. Anteseden *Organizational Citizenship Behavior* ……... 20

D. Hubungan Antara Variabel Penelitian ……..…..….. 20
1. Hubungan Antara Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* …..……..…….. 21
2. Hubungan Antara Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* …..……..…….. 23
3. Hubungan Antara Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*..…… 25
E. Hipotesis ……..……..... 27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN …… 28
A. Identifikasi Variabel …….. 28
1. Variabel Independen …….….. 28
2. Variabel Dependen …….……. 28
B. Definisi Operasional ……...……..……. 28
1. Kepuasan Kerja …….…….. 28
2. Komitmen Organisasi ……..…… 29
3. *Organizational Citizenship Behavior* ……..…… 29
C. Subjek Penelitian …….…….……. 30
D. Prosedur Penelitian …….…….. 31
E. Instrumen Penelitian …….…….…..... 32
1. Uji Coba Instrumen Penelitian …….…….……..... 37
a. Skala Variabel Kepuasan Kerja ……..……... 38
1) Uji Diskriminasi Aitem …..…….…….... 38
2) Uji Reliabilitas ……..……... 39
b. Skala Variabel Komitmen Organisasi ……..……. 40
1) Uji Diskriminasi Aitem ..……..……... 40
2) Uji Reliabilitas ……..……... 42
c. Skala Variabel *Organizational Citizenship Behavior* …… 43
1) Uji Diskriminasi Aitem ..……...……... 43
2) Uji Reliabilitas …….……... 44
F. Metode Analisis Data ……..…….. 45
1. Kategorisasi ……..……... 46

2. Uji Asumsi ……. 47
a. Uji Normalitas ……. 47
b. Uji Linearitas ……... 47
c. Uji Multikolinearitas …… 48
3. Uji Hipotesis ……. 48
BAB IV HASIL PENELITIAN ……. 49
A. Hasil Analisis Data …….. 49
1. Deskripsi Subjek …… 49
a. Deskripsi Subjek Berdasarkan Usia …… 49
b. Deskripsi Subjek Berdasarkan Jenis Kelamin …… 50
c. Deskripsi Subjek Berdasarkan Masa Kerja …… 51
d. Deskripsi Subjek Berdasarkan Pendidikan Terakhir ……. 51
2. Deskripsi Variabel ……. 52
a. Kepuasan Kerja …… 53
1) Tabulasi Silang Kepuasan Kerja dengan Usia ……... 54
2) Tabulasi Silang Kepuasan Kerja dengan Jenis Kelamin …… 55
3) Tabulasi Silang Kepuasan Kerja dengan Masa Kerja ……. 56
4) Tabulasi Silang Kepuasan Kerja dengan Pendidikan Terakhir …….. 57
b. Komitmen Organisasi …….. 58
1) Tabulasi Silang Komitmen Organisasi dengan Usia …… 60
2) Tabulasi Silang Komitmen Organisasi dengan Jenis Kelamin …… 61
3) Tabulasi Silang Komitmen Organisasi dengan Masa Kerja ……. 62
4) Tabulasi Silang Komitmen Organisasi dengan Pendidikan Terakhir …….. 64
c. *Organizational Citizenship Behavior* ……. 65

1) Tabulasi Silang *Organizational Citizenship Behavior* dengan Usia ……..…….. 67
2) Tabulasi Silang *Organizational Citizenship Behavior* dengan Jenis Kelamin ….……...…….. 68
3) Tabulasi Silang *Organizational Citizenship Behavior* dengan Masa Kerja ……..…… 69
4) Tabulasi Silang *Organizational Citizenship Behavior* dengan Pendidikan Terakhir …….…….…….. 70
3. Uji Asumsi …….…….……. 72
a. Uji Normalitas ……..……. 72
b. Uji Linearitas ……..……... 73
c. Uji Multikolinearitas …….…… 75
4. Uji Hipotesis …….....……. 76
a. Pengujian Hipotesis 1 ……..…….. 76
b. Pengujian Hipotesis 2 ……..…….. 78
c. Pengujian Hipotesis 3 ……..…….. 79
B. Pembahasan ……..……. 81
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN ……. 87
A. Kesimpulan ……...……. 87
B. Saran …….…….…… 88
a. Bagi Pihak Universitas "Z" ……..……... 88
b. Bagi Penelitian Selanjutnya ……..…….. 89

DAFTAR PUSTAKA …..... 91
LAMPIRAN …… 94
Lampiran A. Kuesioner Penelitian Uji Coba …… 95
Lampiran B. Kuesioner Penelitian Setelah Uji Coba ……... 101
Lampiran C. Data Skor Mentah Kepuasan Kerja ……. 106
Lampiran D. Data Skor Mentah Komitmen Organisasi …...… 107
Lampiran E. Data Skor Mentah *Organizational Citizenship Behavior* .....…… 108

Lampiran F. Uji Daya Diskriminasi Aitem dan Reliabilitas Kepuasan Kerja…….…… 110
Lampiran G. Uji Daya Diskriminasi Aitem dan Reliabilitas Komitmen Organisasi …….. 116
Lampiran H. Uji Daya Diskriminasi Aitem dan Reliabilitas *Organizational Citizenship Behavior* ..……. 119
Lampiran I. Analisa Regresi Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* ……..…… 127
Lampiran J. Analisa Regresi Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* ……..… 129
Lampiran K. Analisa Regresi Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*…….....……..…..... 131

DAFTAR TABEL

TABEL		HALAMAN
1	Desain (*Blueprint*) Aitem Kuesioner Kepuasan Kerja ……	34
2	Desain (*Blueprint*) Aitem Kuesioner Komitmen Organisasi ……..	36
3	Desain (*Blueprint*) Aitem Kuesioner *Organizational Citizenship Behavior* ……..	37
4	Hasil Analisis Diskriminasi Aitem Uji Coba Kepuasan Kerja ……..	38
5	*Blueprint* Skala Kepuasan Kerja Setelah Uji Coba …….	40
6	Hasil analisis Diskriminasi Aitem Uji Coba Komitmen Organisasi ……..	41
7	*Blueprint* Skala Komitmen Organisasi Setelah Uji Coba ……...	42
8	Hasil Analisis Diskriminasi Aitem Uji Coba *Organizational Citizenship Behavior* ……..	43
9	*Blueprint* Skala *Organizational Citizenship Behavior* Setelah Uji Coba …….	45
10	Rumus Kategorisasi …….	46
11	Deskripsi Subjek Berdasarkan Usia …….....	50
12	Deskripsi Subjek Berdasarkan Jenis Kelamin …….	50
13	Deskripsi Subjek Berdasarkan Masa Kerja …….	51
14	Deskripsi Subjek Berdasarkan Pendidikan Terakhir ……..	52
15	Gambaran Umum Skor Kepuasan Kerja …….	53
16	Kategorisasi Subjek untuk Skala Kepuasan Kerja ……..	53
17	Hasil Tabulasi Silang Kepuasan Kerja dengan Usia ……..	54
18	Hasil Tabulasi Silang Kepuasan Kerja dengan Jenis Kelamin ……..	55
19	Hasil Tabulasi Silang Kepuasan Kerja dengan Masa Kerja ……...	56
20	Hasil Tabulasi Silang Kepuasan Kerja dengan Pendidikan Terakhir ….....	57
21	Gambaran Umum Skor Komitmen Organisasi …..……	59
22	Kategorisasi Subjek untuk Skala Komitmen Organisasi …….	59
23	Hasil Tabulasi Silang Komitmen Organisasi dengan Usia …….	60
24	Hasil Tabulasi Silang Komitmen organisasi dengan Jenis Kelamin ……..	61
25	Hasil Tabulasi Silang Komitmen organisasi dengan Masa Kerja …..…....	62

26 Hasil Tabulasi Silang Komitmen Organisasi dengan
Pendidikan Terakhir …… 64
27 Gambaran Umum Skor *Organizational Citizenship Behavior* …… 65
28 Kategorisasi Subjek untuk Skala
Organizational Citizenship Behavior ……..…… 66
29 Hasil Tabulasi Silang *Organizational Citizenship Behavior*
dengan Usia ……...…….. 67
30 Hasil Tabulasi Silang *Organizational Citizenship Behavior*
dengan Jenis Kelamin …….. 68
31 Hasil Tabulasi Silang *Organizational Citizenship Behavior*
dengan Masa Kerja …….. 69
32 Hasil Tabulasi Silang *Organizational Citizenship Behavior*
dengan Pendidikan Terakhir …… 71
33 Uji Normalitas…….. 73
34 Hasil Analisa *Compare Means* …… 75
35 Hasil Uji Multikolinearitas ……..…… 76
36 Anova Regresi Kepusaan Kerja Terhadap
Organizational Citizenship Behavior ……..…… 76
37 Model *Summary* Kepuasan Kerja ……..…….. 77
38 Koefisien Variabel Kepuasan Kerja …… 77
39 Anova Regresi Komitmen Organisasi Terhadap
Organizational Citizenship Behavior ……..…… 78
40 Model *Summary* Komitmen Organisasi ……..…… 78
41 Koefisien Variabel Komitmen Organisasi …….. 79
42 Anova regresi Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi
terhadap *organizational citizenship behavior* ……...…….. 79
43 Variabel yang dikeluarkan ……...……...…… 80
44 Koefisien Variabel *Organizational Citizenship Behavior* ……...……..... 80

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR **HALAMAN**

1 Hubungan Antara Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* ……. 23

2 Hubungan Antara Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* …….. 25

3 Hubungan Antara Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* …….. 26

4 Grafik Linearitas Kepuasan Kerja dan *Organizational Citizenship Behavior* ……...……..……. 74

5 Grafik Linearitas Komitmen Organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior* ……...……..……. 74