

SKRIPSI

**PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP *ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR* PADA *CLEANING SERVICE* PT CITRA
LANGGENG SEJAHTERA**



Disusun Oleh :

NITA KRISDAYANTI

15.D1.0190

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG**

2021

SKRIPSI

**PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP *ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR* PADA *CLEANING SERVICE* PT CITRA
LANGGENG SEJAHTERA**

Diajukan untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar Sarjana pada Program
Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik
Soegijapranata



Disusun Oleh :

NITA KRISDAYANTI

15.D1.0190

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG**

2021

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nita Krisdayanti

NIM : 15.D1.0190

Progdi / Konsentrasi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa Laporan Tugas Akhir dengan judul “Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pada *Cleaning Service* PT Citra Langgeng Sejahtera” tersebut bebas plagiasi. Akan tetapi bila terbukti melakukan plagiasi maka bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Semarang, 5 Oktober 2021

Yang menyatakan,



Nita Krisdayanti

HALAMAN PENGESAHAN



Judul Tugas Akhir : PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR PADA CLEANING SERVICE PT CITRA LANGGENG SEJAHTERA

Diajukan oleh : Nita Krisdayanti

NIM : 15.D1.0190

Tanggal Disetujui : 2 Desember 2021

Telah Disetujui Oleh

Pembimbing : Dra. Bernadeta Irmawati M.Si.

Penguji 1 : Ch. Tri Harjanti Nugrahaningsih S.E., M.Si.

Penguji 2 : Rudi Elyadi S.E., M.M.

Penguji 3 : Dra. Bernadeta Irmawati M.Si.

Ketua Program Studi : Dr. Widuri Kurniasari S.E., M.Si.

Dekan : Drs. Theodorus Sudimin M.S.

Halaman ini merupakan halaman yang sah dan dapat diverifikasi melalui alamat dibawah ini.

sintak.unika.ac.id/skripsi/verifikasi/?id=15.D1.0190

HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nita Krisdayanti

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Jenis Karya : Skripsi

Menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Katholik Soegijapranata Semarang Hak Bebas Royalti Noneksklusif atas karya ilmiah yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pada *Cleaning Service* PT Citra Langgeng Sejahtera” beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Katholik Soegijapranata berhak meyimpan, mengalihkan media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir ini selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Semarang, 8 Desember 2021

Yang menyatakan



Nita Krisdayanti

KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat-Nya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pada *Cleaning Service* PT Citra Langgeng Sejahtera”.

Dalam menyelesaikan skripsi ini tentu tidak lepas dari dukungan dan bimbingan dari beberapa pihak. Untuk itu pada kesempatan ini saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Dra. B. Irmawati, MS. selaku dosen pembimbing saya yang selalu mengarahkan dan memotivasi saya dalam mengerjakan skripsi ini dari awal hingga akhir.
2. Orang tua saya dan keluarga yang selalu memberi dukungan doa dan motivasi agar saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
3. Orang spesial di hati dan teman – teman saya yang selalu memberi semangat dalam proses pengerjaan skripsi.
4. Dan semua pihak yang tidak dapat saya disebutkan satu persatu yang telah membantu hingga tersusunnya skripsi ini.

Saya menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu saya selaku penulis senantiasa menerima akan adanya kritik dan saran yang membangun untuk menyempurnakan skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan peneliti selanjutnya.

Semarang, 8 Desember 2021



Nita Krisdayanti

ABSTRAK

Penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior*. Sampelnya adalah 40 orang karyawan *cleaning service* PT Citra Langgeng Sejahtera. Metode analisis menggunakan regresi berganda. Kepuasan kerja diukur melalui pekerjaan, sikap atasan, gaji, rekan kerja. *Organizational Citizenship Behavior* diukur melalui *altruism, courtesy, sportsmanship, civic virtue dan conscientiousness* Hasil penelitian menunjukkan kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior*.

Kata kunci : kepuasan kerja, pekerjaan, sikap atasan, gaji, rekan kerja. *organizational citizenship behavior, altruism, courtesy, sportsmanship, civic virtue dan conscientiousness*

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of job satisfaction on organizational citizenship behavior. The sample is 40 employees of PT Citra Langgeng Sejahtera cleaning service. The method of analysis using multiple regression. Job satisfaction is measured through work, supervisor's attitude, salary, co-workers. Organizational Citizenship Behavior is measured through altruism, courtesy, sportsmanship, civic virtue and conscientiousness. The results show that job satisfaction has a positive effect on organizational citizenship behavior.

Keywords: job satisfaction, job, boss's attitude, salary, co-workers. organizational citizenship behavior, altruism, courtesy, sportsmanship, civic virtue and conscientiousness

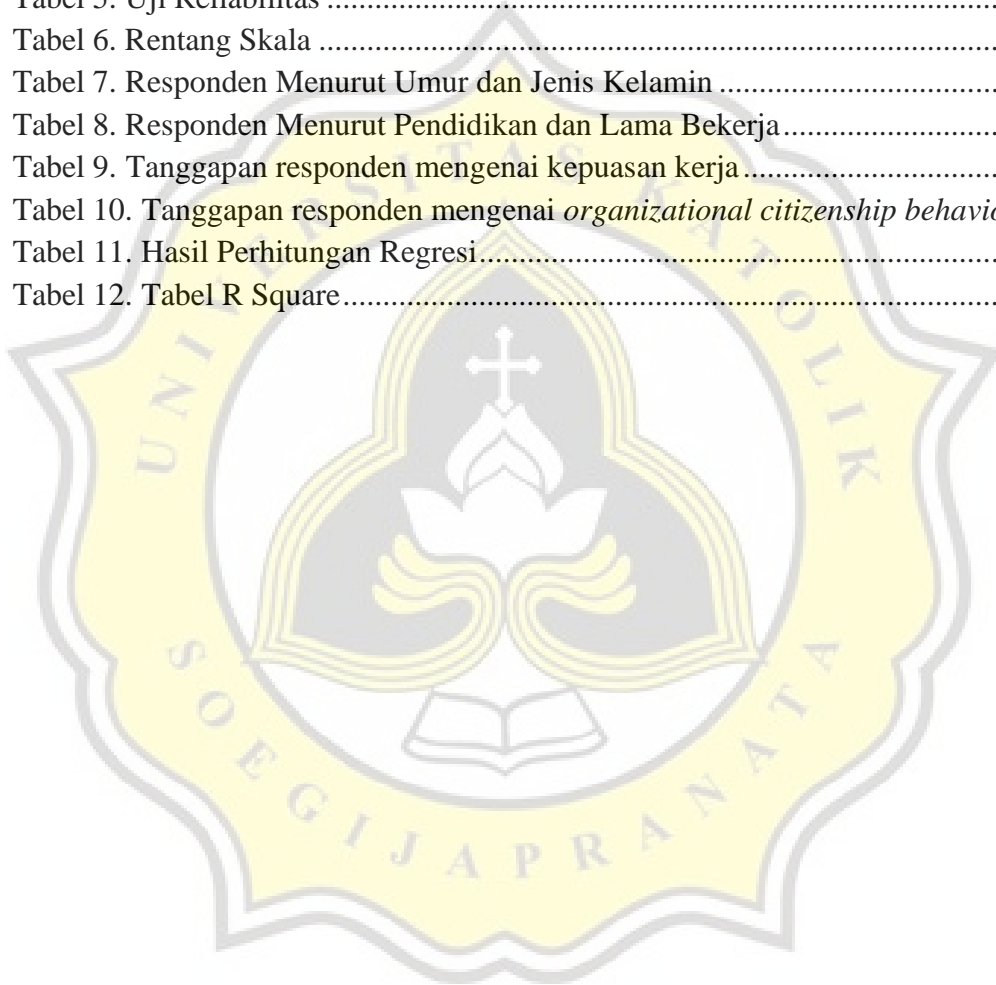
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kerangka Pikir	19
Gambar 1. 2 Gambar Struktur Organisasi Perusahaan.....	31



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu	18
Tabel 2. Definisi Operasional dan Pengukuran.....	20
Tabel 3. Uji Validitas Kepuasan Kerja	25
Tabel 4. Uji Validitas Organizational Citizenship Behaviour	26
Tabel 5. Uji Reliabilitas	27
Tabel 6. Rentang Skala	28
Tabel 7. Responden Menurut Umur dan Jenis Kelamin	32
Tabel 8. Responden Menurut Pendidikan dan Lama Bekerja.....	32
Tabel 9. Tanggapan responden mengenai kepuasan kerja.....	33
Tabel 10. Tanggapan responden mengenai <i>organizational citizenship behavior</i> ..	38
Tabel 11. Hasil Perhitungan Regresi.....	43
Tabel 12. Tabel R Square.....	44



DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	3
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	4
DAFTAR ISI.....	8
BAB I PENDAHULUAN.....	12
1.1 Latar Belakang Masalah.....	12
1.2 Perumusan Masalah	13
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	14
BAB II LANDASAN TEORI.....	15
2.1 Kepuasan Kerja	15
2.2 <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	16
2.2 Penelitian Sebelumnya.....	18
2.3 Kerangka Pikir Penelitian	19
2.4 Hipotesis Penelitian.....	19
2.5 Definisi Operasional	20
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Obyek Penelitian dan Lokasi Penelitian	23
3.2 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	23
3.2.1 Populasi	23
3.2.2 Sampel.....	23
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	24
3.3.1 Jenis dan Sumber Data	24
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data	24
3.3.3 Validitas dan Reliabilitas Instrumen	24
3.4. Analisis Data	27
3.4.1 Alat Analisis Data	27
3.4.2 Pengujian Hipotesis.....	28
BAB IV PEMBAHASAN.....	30
4.1 Gambaran Umum PT. Citra Langgeng Sejahtera	30

4.3	Analisis Data	33
4.4	Pengujian Hipotesis	43
	Koefisien Determinasi.....	44
4.5	Pembahasan.....	44
BAB V PENUTUP.....		47
5.1	Kesimpulan	47
5.2	Saran.....	47
DAFTAR PUSTAKA		43
LAMPIRAN.....		51
Lampiran 1. Kuesioner.....		51
Lampiran 2. Hasil Kuesioner.....		60
Lampiran 3. Jawaban 3 responden atas pernyataan mengenai		
1)	Kepuasan Kerja.....	66
2)	Organizational Citizenship Behaviour.....	66
Lampiran 4. Proses Pengujian Hipotesis.....		72

