

**PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT*,
KOMITMEN ORGANISASIONAL DAN KEPUASAN
KERJA TERHADAP *ORGANIZATION CITIZENSHIP
BEHAVIOR* TENAGA PENJUAL DI TUNJUNGAN
PLAZA SURABAYA**



OLEH:
FUNGKI MELIYANA
3103015148

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2019**

HALAMAN JUDUL

**PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT*,
KOMITMEN ORGANISASIONAL DAN KEPUASAN
KERJA TERHADAP *ORGANIZATION CITIZENSHIP
BEHAVIOR* TENAGA PENJUAL DI TUNJUNGAN
PLAZA SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan kepada

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

Untuk memenuhi sebagian persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Jurusan Manajemen

OLEH:

FUNGKI MELIYANA

3103015148

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA

SURABAYA

2019

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT*,
KOMITMEN ORGANISASIONAL
DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP
*ORGANIZATION CITIZENSHIP
BEHAVIOR* TENAGA PENJUAL
DI TUNJUNGAN PLAZA
SURABAYA

Oleh:

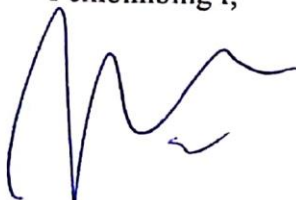
FUNGKI MELIYANA

3103015148

Telah Disetujui dan Diterima untuk Diajukan

Kepada Tim Penguji :

Pembimbing I,



Dr. Fenika Wulani, M.Si

Tanggal: 14/1/19

Pembimbing II,



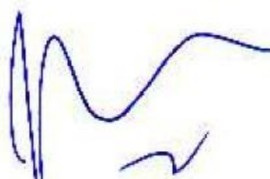
Julius F. Nagel, Drs., S.Th., MM

Tanggal: 16/1/19

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh: Fungsi Meliyana NRP 3103015148
Telah diuji pada tanggal 23 Januari 2019 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji.

Ketua Tim Penguji :



Dr. Fenika Wulani, M.Si
NIK. 311.96.0252

Mengetahui:

Dekan,



Dr. Lodovicus Lasdi, MM., AK., CA., CPAI
NIK. 321.99.0370

Ketua Jurusan,



Robertus Sigit H.L., SE., M.Sc
NIK. 311.11.0678

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Unika Widya Mandala Surabaya:

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fungki Meliyana

NRP : 3103015148

Judul Skripsi : Pengaruh *Perceived Organizational Support*, Komitmen Organisasional, dan Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

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 Unika 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.

Surabaya, 15 Januari 2019

Yang Menyatakan



(Fungki Meliyana)

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan syukur saya panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena atas izin dan kelimpahan rahmat serta hidayah-Nya penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi yang berjudul “*Perceived Organizational Support, Komitmen Organisasional dan Kepuasan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior Tenaga Penjual di Tunjungan Plaza Surabaya*” dengan baik dan tepat pada waktunya.

Penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik berkat bantuan serta dukungan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Lodovicus Lasdi, SE., MM selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Bapak Robertus Sigit H. L., SE, M. SC selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Dr. Fenika Wulani, M.Si selaku dosen pembimbing I. Terima kasih banyak atas waktu yang telah diluangkan, kesabaran dalam bimbingan, pengertian, ilmu serta masukan-masukan yang sangat menambah pengetahuan dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.
4. Julius F. Nagel, MM., Drs., S.Th selaku dosen pembimbing II. Terima kasih banyak atas waktu yang telah diluangkan, kesabaran dalam bimbingan, pengertian, ilmu serta masukan-masukan yang sangat menambah pengetahuan dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.
5. Seluruh dosen Fakultas Bisnis yang selama masa perkuliahan memberikan berbagai ilmu dan pengetahuan yang dapat membantu penulis sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik.
6. Orang tua yang selalu memberi dukungan moril dan materiil, semangat, kasih sayang dan doa yang selalu dipanjatkan untuk penulis sehingga

memberikan motivasi kepada penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.

7. Saudara dan segenap keluarga yang telah memberi dukungan moril dan materiil serta membantu penulis dalam proses penyelesaian skripsi (Asri, Ica R, Meydiana N, dan Dwi A) penulis berharap agar setiap doa dan dukungan yang diberikan berkenan dihadapan Allah SWT dan selalu menjadi saudara yang berakhlak baik.
8. Sahabat-sahabat tercinta yang selama ini selalu mendukung, menemani, mendoakan dan membantu dalam masa studi penulis (Aprilia Hanifah, Mega Dwi Aprilia, Chusnul Chotimah, Theresia Indri Astuti, Erma Yulis, Dwi Rahma S.L, Valeryan Edbert C, Tony Setiawan, Beatrice Tan Yanto) penulis berharap agar setiap doa dan dukungan yang diberikan juga selalu disertai Tuhan YME dan selalu dapat menjadi sahabat dikala suka dan duka.
9. A.A Ifahni yang selalu mendukung, memberikan dukungan selama masa studi hingga akhir penulisan.
10. Teman-teman dari rumpun SDM (Nandia Prabawati, dan Felix H.S) yang turut membantu dalam penyelesaian penelitian.
11. Teman-teman Kelompok Studi Manajemen (Birgita Nanda, Pratiwi, Yoseph S. R. Lopez, Vania I. T, Daniel P, Hokky G, Priscilla A, Regina Juan) yang membantu dan mendukung penulis hingga dapat menyelesaikan masa studi dengan baik.
12. Rekan-rekan mahasiswa, responden dan semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Akhir kata penulis berharap agar penelitian ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya. Dengan keterbatasan pengetahuan dan kemampuan penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang dapat membangun penelitian ini akan dijadikan penulis di masa depan sebagai pembelajaran dan dengan segala kerendahan hati penulis memohon maaf jika terdapat kesalahan penulisan dalam penelitian ini. Terima kasih.

Surabaya, 19 Desember 2018

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Sistematika Penulisan	5
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 <i>Perceived Organizational Support</i>	7
2.1.2 Komitmen Organisasional.....	9
2.1.3 Kepuasan Kerja	10
2.1.4 <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	12
2.2 Penelitian Terdahulu	13
2.3 Hubungan Antar Variabel	15
2.3.1 Pengaruh <i>Perceived Organizational Support</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	15
2.3.2 Pengaruh Komitmen Organisasional terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	16

2.3.3 Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	16
2.4 Model Penelitian	17
2.5 Hipotesis.....	17

BAB 3. METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian.....	19
3.2 Identifikasi Variabel, Definisi Operasional, dan Pengukuran Variabel.....	19
3.2.1 Identifikasi.....	19
3.2.2 Definisi Operasional.....	19
3.2.3 Pengukuran Variabel.....	22
3.3 Jenis dan Sumber Data	22
3.4 Metode Pengumpulan Data	23
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	23
3.6 Analisis Data	24
3.6.1 Uji Validitas	24
3.6.2 Uji Reliabilitas	24
3.6.3 Uji Hipotesis	25

BAB 4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Subjek Penelitian.....	27
4.2 Karakteristik Responden	27
4.3 Deskripsi Data.....	29
4.4 Analisis Data	34
4.4.1 Uji Validitas	34
4.4.2 Uji Reliabilitas	35
4.4.3 Uji Regresi Linear Berganda	35
4.5 Pengujian Hipotesis Penelitian.....	36
4.6 Pengujian Model Penelitian	37
4.7 Pembahasan.....	38
4.7.1 Pengaruh <i>Perceived Organizational Support</i> Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	38
4.7.2 Pengaruh Komitmen Organisasional Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	

4.7.3 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	39
--	----

BAB 5. SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN

5.1 Simpulan	40
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	41
5.3 Saran.....	41
5.3.1 Saran Akademis	41
5.3.2 Saran Praktis	41

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	14
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	27
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	28
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	28
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	29
Tabel 4.5 Interval Rata-rata Variabel Penelitian	30
Tabel 4.6 Nilai Rata-rata Variabel <i>Perceived Organizational Support</i>	30
Tabel 4.7 Nilai Rata-rata Variabel Komitmen Organisasional	31
Tabel 4.8 Nilai Rata-rata Variabel Kepuasan Kerja	32
Tabel 4.9 Nilai Rata-rata Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	33
Tabel 4.10 Uji Validitas	34
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas	35
Tabel 4.12 Uji Regresi Linear Berganda	36

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Penelitian	17

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuisisioner
- Lampiran 2. Karakteristik Responden
- Lampiran 3a. Jawaban Responden Variabel Perceived organizational Support
- Lampiran 3b. Jawaban Responden Variabel Komitmen Organisasional
- Lampiran 3c. Jawaban Responden Variabel Kepuasan Kerja
- Lampiran 4. Karakteristik Responden
- Lampiran 5. Deskripsi Indikator
- Lampiran 6. Uji Validitas
- Lampiran 7. Uji Reliabilitas
- Lampiran 8. Uji Regresi Linear Berganda
- Lampiran 9. Uji Korelasi dan Determinasi

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh *perceived organization support*, komitmen organisasional dan kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* tenaga penjual di Tunjungan Plaza Surabaya. Tingginya tingkat persaingan saat ini menjadi tantangan bagi tenaga penjual dan organisasi untuk tetap bertahan, namun hal tersebut dapat teratasi dengan *perceived organization support*, komitmen organisasional dan kepuasan kerja yang menimbulkan perilaku *organizational citizenship behavior*.

Penelitian ini merupakan penelitian kausal. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling* dengan cara *purposive sampling*. Sampel yang digunakan yaitu 140 responden. Data diperoleh dengan *instrument* kuisioner kemudian diolah dengan program SPSS dengan teknik analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *perceived organizational support* berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior*. Komitmen organisasional berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior*. Kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior*. Dengan ini hipotesis 1, 2 dan 3 di dukung.

Kata kunci : perceived organizational support, komitmen organisasional, kepuasan kerja, organizational citizenship behavior.

**THE EFFECT OF PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT,
ORGANIZATIONAL COMMITMENT AND JOB SATISFACTION ON
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR OF SALES PEOPLE AT
THE TUNJUNGAN PLAZA IN SURABAYA**

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the effect of perceived organization support, organizational commitment and job satisfaction on organizational citizenship behavior of salespeople at Tunjungan Plaza Surabaya. The high level of competition is currently a challenge for salespeople and organizations to stay afloat, but this can be overcome by perceived organization support, organizational commitment and job satisfaction that lead to organizational behavior of citizenship behavior.

This research is a causal study. The sampling technique uses non probability sampling by means of purposive sampling. The sample used was 140 respondents. Data were obtained by questionnaire instrument then processed with SPSS program with multiple linear regression analysis techniques. The results of this study indicate that perceived organizational support has a positive effect on organizational citizenship behavior. Organizational commitment has a positive effect on organizational citizenship behavior. Job satisfaction has a positive effect on organizational citizenship behavior. With this hypothesis 1, 2 and 3 are supported.

Keywords: perceived organizational support, organizational commitment, job satisfaction, organizational citizenship behavior.