

Konsentrasi/Bidang Minat :
Manajemen Sumber Daya Manusia

**PENGARUH DUKUNGAN ORGANISASIONAL TERHADAP
PERILAKU KEWARGANEGARAAN ORGANISASIONAL
MELALUI KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
PADA KARYAWAN KANTOR PUSAT PT. BANK PEMBANGUNAN
DAERAH JAWA TIMUR TBK KOTA SURABAYA**



Oleh:

Gregorius Satrio Luhur Pribadi 3103014213

Jurusan Manajemen

Fakultas Bisnis

Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya

2017

HALAMAN JUDUL

**PENGARUH DUKUNGAN ORGANISASIONAL TERHADAP
PERILAKU KEWARGANEGARAAN ORGANISASIONAL
MELALUI KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
PADA KARYAWAN KANTOR PUSAT PT. BANK PEMBANGUNAN
DAERAH JAWA TIMUR TBK KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan kepada

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

Untuk memenuhi sebagian persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Jurusan Manajemen

Oleh:

GREGORIUS SATRIO LUHUR PRIBADI

3103014213

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA

SURABAYA

2017

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

PENGARUH DUKUNGAN ORGANISASIONAL TERHADAP
PERILAKU KEWARGANEGARAAN ORGANISASIONAL
MELALUI KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
PADA KARYAWAN KANTOR PUSAT PT. BANK PEMBANGUNAN
DAERAH JAWA TIMUR TBK KOTA SURABAYA

Oleh:

GREGORIUS SATRIO LUHUR PRIBADI

3103014213

Telah Disetujui dan Diterima untuk Dijukan
kepada Tim Penguji

Pembimbing I,



Dr. Fenika Wulani, M.Si

Tanggal: 20/12/17

Pembimbing II,



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

Tanggal: 20-12-2017

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Gregorius Satrio Lulu Pribadi NRP 3103014213
Telah diuji pada tanggal.....*16/10*.....dan dinyatakan lulus oleh
Tim Penguji.

Ketua Tim Penguji

[Signature]
[Signature]
Prof. Dr. Drs. E. Teman Koesmono, MM
NIK 311.87.0134

Mengetahui:

Dekan,

Ketua Jurusan,



Dr. Lodovicus Lasdi, MM
NIK. 321.99.0370

[Signature]

Robertus Sigit HL, SE., M.Sc
NIK. 311.11.0678

**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama :Gregorius Satrio Luhur Pribadi

NRP :3103014213

Judul Skripsi :Pengaruh Dukungan Organisasional Terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasional Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada Karyawan Kantor Pusat PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk Kota Surabaya.

Menyatakan bahwa tugas akhir ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila karya ini merupakan plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Saya menyetujui bahwa karya tulis ini dipublikasikan atau ditampilkan di internet atau media lain (*Digital Library* Perpustakaan Univesitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sesuai dengan Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan *sebenarnya*.

Surabaya, 20 Desember 2017

Yang menyatakan,



Gregorius Satrio Luhur Pribadi

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan atas anugerah, kasih karunia, dan rahmat-Nya yang telah dilimpahkan-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasional Terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasional Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada Karyawan Kantor Pusat PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk Kota Surabaya.” dengan baik dan tepat pada waktunya.

Skripsi ini juga 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. 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 karena telah memberikan waktu, kesabaran, pengertian serta masukan-masukan selama proses bimbingan skripsi berjalan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
4. Julius F.Nagel, Drs., S.Th., MM. selaku dosen pembimbing II. Terima kasih banyak karena telah memberikan waktu, kesabaran, pengertian serta masukan-masukan selama proses bimbingan skripsi berjalan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
5. Seluruh dosen jajarannya fakultas bisnis yang selama masa perkuliahan telah memberikan berbagai ilmu dan pengetahuan kepada penulis yang dapat membantu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

6. Kedua orangtua yang selalu mendoakan dan mendukung dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
7. Ade Ayu Anantasya Ningsih, Viviane Sherly, Bonaventura Trio Bramantyo, Stephanie Anastasia Lorentan dan segenap keluarga Kelompok Studi Manajemen angkatan 2013 yang selalu mendorong penulis dengan memberikan pesan dan saran hingga semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan tepat waktu.
8. Timotius Hans Harjono, Hari Wahono, David Untung Pranata, Alfred Tjandra, Maria Josephine Kerans, Bernadeth Vanessa dan segenap keluarga Kelompok Studi Manajemen angkatan 2014 yang selalu mendorong penulis dengan memberikan pesan dan saran hingga semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan tepat waktu.
9. Birgita Nanda Wardhani, Vania Indah Tjandrawati dan segenap keluarga Kelompok Studi Manajemen angkatan 2015 dan 2016 yang senantiasa berkenan memberikan semangat dan mendorong penulis untuk menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu.
10. Mellania Hari Kristanti yang selalu mendorong dan memberikan semangat kepada penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
11. Monica Adjeng Erwita, MM selaku pembina paduan suara *Saint Francis* Fakultas Bisnis, Maria Olivia Lembono selaku pelatih paduan suara *Saint Francis* Fakultas Bisnis, Christoporos Bima Adinugraha, Julius Adam dan segenap keluarga Paduan Suara *Saint Francis* Fakultas Bisnis atas dukungan dan semangat yang selalu diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

12. Segecap Kelompok Musik Liturgi *Gemma Inventa* Gereja Katedral Hati Kudus Yesus Surabaya yang telah memberikan dorongan dan semangat kepada penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

13. Teoria *Coffee* yang berkenan menjadi tempat singgah saya hingga dini hari dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Akhir kata, penulis berharap agar penelitian ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya. Dengan keterbatasan pengetahuan dan kemampuan penulis, maka penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun akan dijadikan pembelajaran oleh penulis di masa depan dan penulis memohon maaf apabila ada kesalahan dalam penulisan. Terima kasih. Tuhan memberkati kita semua.

Surabaya, 20 Desember 2017

ttd

Gregorius Satrio Luhur Pribadi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
BAB 1.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Sistematika Penulisan.....	6
BAB 2.....	7
LANDASAN TEORI.....	7
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
Tabel 2.1.....	7

2.2 Dukungan Organisasional.....	9
2.3 Perilaku Kewarganegaraan Organisasional	10
2.4 Kepuasan Kerja.....	11
2.5 Hubungan Dukungan Organisasional dengan Perilaku Kewarganegaraan Organisasional	13
2.6 Hubungan Dukungan Organisasional dengan Kepuasan Kerja.....	13
2.7 Hubungan Kepuasan Kerja terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasional	14
2.8 Kepuasan Kerja memediasi Hubungan Dukungan Organisasional terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasional.....	14
2.9 Kerangka Penelitian.....	15
BAB 3.....	16
METODE PENELITIAN	16
3.1 Desain Penelitian	16
3.2 Identifikasi Variabel	16
3.3 Definisi Operasional	16
3.3.1 Dukungan Organisasional (X)	16
3.3.2 Kepuasan Kerja (M).....	17
3.3.3 Perilaku Kewarganegaraan Organisasi (Y).....	18
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	19
3.4.1 Jenis Data.....	19
3.5 Pengukuran Variabel	19
3.5.1 Pengukuran variabel bebas	20
3.5.2 Pengukuran variabel mediasi	20

3.5.3 Pengukuran variabel terikat	20
3.6 Alat dan Pengumpulan Data	20
3.7 Teknik Analisis Data	21
3.7.1 Analisis Regresi Linier Berganda	21
3.8 Uji Hipotesis	22
3.8.1 Pengaruh X1, M, terhadap Y Secara Parsial (Uji t)	22
3.8.2 Koefisien Determinasi (R^2)	22
BAB 4	24
ANALISIS DAN PEMBAHASAN	24
4.1 Karakteristik Responden	24
4.2 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	27
4.3 Pengujian Data	30
4.3.1 Uji Validitas	30
4.3.2 Uji Realibilitas	33
4.4 Analisis Data	35
4.4.1 Regresi Linier Berganda	37
4.4.2 Analisis Korelasi dan Determinasi	38
4.4.3 Pengujian Model Penelitian	38
4.4.4 Pengujian Hipotesis	39
4.5 Pembahasan	40
4.5.1 Pengaruh DO terhadap PKO Karyawan Kantor Pusat PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk Kota Surabaya	40
4.5.2 Pengaruh DO terhadap KK Karyawan Kantor Pusat PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk Kota Surabaya	41

4.5.3 Pengaruh KK terhadap PKO Karyawan Kantor Pusat PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk Kota Surabaya	42
4.5.4 Pengaruh DO dan KK terhadap PKO Karyawan Kantor Pusat PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk Kota Surabaya	42
BAB 5	44
SIMPULAN DAN SARAN	44
5.1 Simpulan	44
5.2 Saran	45
5.2.1 Saran Akademis	45
5.2.2 Saran Praktis	45
DAFTAR PUSTAKA	47
LAMPIRAN	51

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
Tabel 4.1 Jenis Kelamin.....	25
Tabel 4.2 Berdasarkan Usia Tahun Ini	26
Tabel 4.3 Berdasarkan Lama Bekerja.....	26
Tabel 4.4 Pendidikan Terakhir.....	27
Tabel 4.5 Interval Rata-Rata Skor.....	28
Tabel 4.6 Deskriptif Statistik Dukungan Organisasional.....	29
Tabel 4.7 Deskriptif Statistik Kepuasan Kerja.....	30
Tabel 4.8 Deskriptif Statistik PKO.....	30
Tabel 4.9 Uji Valid Dukungan Organisaional Penuh.....	31
Tabel 4.10 Uji Valid Kepuasan Kerja.....	32
Tabel 4.11 Uji Valid Perilaku Kewarganegaraan Organisasional.....	33
Tabel 4.12 Uji Realibilitas Dukungan Organisasional.....	34
Tabel 4.13 Uji Realibilitas Kepuasan Kerja.....	35
Tabel 4.14 Uji Realibilitas PKO.....	35
Tabel 4.15 Regresi DO (X) ke PKO (Y).....	36
Tabe; 4.16 Regresi DO (X) ke KK (M).....	37
Tabel 4.17 Regresi KK (M) ke PKO (Y).....	37
Tabel 4.18 Regresi DO (X) dan KK (M) ke PKO (Y).....	38
Tabel 4.19 Model Summary Regresi Linier Berganda.....	39
Tabel 4.20 Tabel Pengujian Hipotesis.....	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Penelitian.....	14
-----------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor :

1. Kuesioner
2. Karakteristik Responden
3. Uji Validitas
4. Uji Realibilitas
5. Statistik Deskriptif
6. Prosedur Regresi Linier Berganda

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh dukungan organisasional terhadap perilaku kewarganegaraan organisasional dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi pada karyawan kantor pusat PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk Kota Surabaya. Model penelitian ini menggunakan dukungan organisasional sebagai variabel independen, kepuasan kerja sebagai variabel mediasi dan perilaku kewarganegaraan organisasional sebagai variabel dependen.

Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kuantitatif dengan menggunakan regresi linier berganda. Sampel dalam penelitian ini adalah 136 karyawan PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk Kota Surabaya. Penelitian ini menyimpulkan bahwa dukungan organisasional berpengaruh positif terhadap perilaku kewarganegaraan organisasional melalui kepuasan kerja sebagai variabel mediasi.

Kata Kunci: Dukungan Organisasi yang Diterima, Kepuasan Kerja, Perilaku Kewarganegaraan Organisasional

ABSTRACT

This study aims to examine the influence of Perceived Organizational Support toward Organizational Citizenship Behavior through Job Satisfaction as Mediation Variable at Employee of PT. Regional Development Bank of East Java Tbk City of Surabaya. This research model uses the Perceived Organizational Support as an independent variable, Job Satisfaction as mediate variable and Organizational Citizenship Behavior as dependent variable.

The methodology used in this study is a quantitative study using a multiple linear regression. The samples in this research are 136 employees of PT. Regional Development Bank of East Java Tbk City of Surabaya. This paper concludes that there are significant relationships between perceived organizational support toward organizational citizenship behavior through job satisfaction as mediation variable.

Keyword : Perceived Organizational Support, Job Satisfaction, Organizational Citizenship Behavior