



**PENGARUH KEPUASAN KERJA, KOMITMEN  
ORGANISASIONAL, DAN KEPERIBADIAN TERHADAP  
*ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB)  
PERAWAT RUMAH SAKIT MULYA TANGERANG**



**TESIS**

**M. REZA KASURI**  
UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**  
55115110059

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**2017**



**PENGARUH KEPUASAN KERJA, KOMITMEN  
ORGANISASIONAL, DAN KEPERIBADIAN TERHADAP  
*ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB)  
PERAWAT RUMAH SAKIT MULYA TANGERANG**

**TESIS**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana

Program Studi Magister Manajemen

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**M. REZA KASURI**

**55115110059**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**2017**

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional, dan Kepribadian terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Perawat Rumah Sakit Mulya Tangerang

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan

Nama : M. Reza Kasuri

NIM : 55115110059

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 15 Agustus 2017

Mengesahkan

Pembimbing



(Dr. Anik Herminingsih, M.Si)

Direktur Program Pascasarjana

Ketua Program Studi Magister Manajemen



(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)



(Dr. Aty Herawati, M.Si)

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional, dan Kepribadian terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)  
Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan  
Nama : M. Reza Kasuri  
NIM : 55115110059  
Program : Magister Manajemen  
Tanggal : 15 Agustus 2017

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar keserjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahan data yang disajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 15 Agustus 2017



(M. Reza Kasuri)

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT serta atas segala rahmat dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul : Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional, dan Kepribadian terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Perawat Rumah Sakit Mulya Tangerang.

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta. Penulis menyadari bahwa Tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini. Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada: Dr. Anik Herminingsih, M.Si, sebagai dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tesis ini dari awal hingga Tesis ini dapat diselesaikan. Penulis juga berterimakasih kepada Dr. Tjiptogoro Dinarjo Soehari, MM, selaku Penguji dan ketua sidang pada Ujian Tesis, Dr. R. Eddy Nugroho, MM, selaku Penguji Ujian Tesis, Prof. Dr. Didik J. Rachbini Direktur Program Pascasarjana, beserta segenap jajarannya yang telah berupaya meningkatkan situasi kondusif di Fakultas.

Tak lupa penulis berterimakasih kepada Ketua Program Studi Dr. Aty Herawati, M.Si. Demikian juga penulis menyampaikan terimakasih kepada seluruh dosen dan staf administrasi Program Studi Magister Manajemen, termasuk rekan-rekan mahasiswa yang telah menaruh simpati dan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini. Akhirnya penulis mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua, yang dengan penuh kasih sayang mendorong penulis untuk menyelesaikan karya ilmiah ini. Kiranya hasil penulisan ini dapat memberikan sumbangsih dalam masalah pengembangan sumber daya manusia di Indonesia.

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<i>ABSTRACT</i> .....	i
ABSTRAK .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
LEMBAR PERNYATAAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN .....	x
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi, Perumusan dan Batasan Masalah	
1.2.1 Identifikasi Masalah .....	9
1.2.2 Rumusan Masalah .....	10
1.2.3 Batasan Masalah .....	11
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	11
1.4 Manfaat dan Kegunaan Penelitian	
1.4.1 Manfaat Penelitian .....	12
<b>BAB II. DESKRIPSI PERUSAHAAN</b>	
2.1 Sejarah Singkat Industri .....	13
2.2 Lingkup dan Bidang Usaha .....	16
2.3 Sumber Daya .....	17
2.4 Tantangan Bisnis .....	19
2.5 Proses Bisnis Industri .....	22
<b>BAB III. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	
3.1 Kajian Teori ... ..	24
3.2 Penelitian Terdahulu .....	51
3.3 Kerangka Pemikiran .....	57
3.4 Hipotesis .....	58
<b>BAB IV. METODE PENELITIAN</b>	
4.1 Desain Penelitian .....	59

4.2 Variabel dan Pengukuran Variabel .....	60
4.3 Data dan Metode Pengumpulan Data.....	66
4.4 Populasi dan Metode Sampling .....	67
4.5 Metode Analisis .....	69
<b>BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
5.1 Karakteristik Responden.....	79
5.2 Statistik Deskriptif.....	81
5.3 Hasil Uji Instrumen .....	83
5.4 Uji Asumsi Klasik .....	86
5.5 Analisis Regresi Linier Berganda .....	89
5.6 Analisa Korelasi Antar Dimensi .....	95
5.7 Pembahasan.....	96
<b>BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
6.1 Kesimpulan.....	101
6.2 Saran.....	101
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	103
<b>LAMPIRAN</b> .....	109
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	135



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Pra Survei Komitmen Organisasi Perawat RSMT .....	6
Tabel 2.1 Data Demografi Karyawan .....	18
Tabel 2.2 Analisis SWOT .....	19
Tabel 3.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	51
Tabel 4.1 Operasional Variabel dan Indikator Penelitian .....	61
Tabel 4.2 Kriteria Korelasi Validitas .....	70
Tabel 4.3 Nilai <i>Alpha Cronbach</i> ( $\alpha$ ).....	71
Tabel 4.4 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi .....	77
Tabel 4.5 Matrix Korelasi Dimensi Antar Variabel .....	77
Tabel 5.1 Karakteristik Responden.....	79
Tabel 5.2 <i>Descriptive Statistics</i> Kepuasan Kerja.....	81
Tabel 5.3 <i>Descriptive Statistics</i> Komitmen Organisasional.....	82
Tabel 5.4 <i>Descriptive Statistics</i> Kepribadian .....	82
Tabel 5.5 <i>Descriptive Organization Citizenship Behavior</i> (OCB).....	83
Tabel 5.6 Hasil Uji Validitas Instrumen .....	84
Tabel 5.7 Hasil Uji Reliabilitas .....	85
Tabel 5.8 Hasil Uji Multikolinearitas .....	87
Tabel 5.9 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	89
Tabel 5.10 Matriks Korelasi Dimensi Antar Variabel Penelitian.....	95
Tabel 5.11 Kriteria Korelasi Dimensi Antar Variabel .....	95
Tabel 5.16 Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu .....	100



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kepuasan Pasien Tahun 2016.....	4
Gambar 1.2 Tingkat <i>Turnover</i> Perawat.....	5
Gambar 1.3 Persentase Ketidakhadiran Perawat.....	7
Gambar 2.1 Sejarah RSMT .....	13
Gambar 2.2 Logo RSMT.....	15
Gambar 2.3 Lingkup dan Bidang Usaha RSMT .....	16
Gambar 2.4 Struktur Organisasi RSMT.....	17
Gambar 2.5 Proses / Kegiatan Fungsi Bisnis .....	22
Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran .....	57
Gambar 5.1 Grafik Normal P-P Plot.....	86
Gambar 5.2 Hasil Uji Heterokedastisitas .....	88

## DAFTAR LAMPIRAN

Hasil Kuesioner Pra Survei Penelitian .....	109
Kuesioner Penelitian .....	110
Karakteristik Responden .....	115
Tabulasi Data Kepuasan Kerja .....	117
Tabulasi Data Komitmen Organisasional .....	119
Tabulasi Data Kepribadian .....	121
Tabulasi Data <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) .....	123
Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja .....	125
Hasil Uji Validitas Variabel Komitmen Organisasional .....	126
Hasil Uji Validitas Variabel Kepribadian .....	127
Hasil Uji Validitas OCB .....	128
Hasil Uji Reliabilitas .....	129
Hasil Uji Normalitas .....	131
Hasil Uji Regresi Berganda .....	132
Korelasi Antar Dimensi Variabel .....	133