



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

TESIS

M. REZA KASURI

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)

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

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
BAB I. PENDAHULUAN	
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
BAB II. DESKRIPSI PERUSAHAAN	
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
BAB III. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
3.1 Kajian Teori	24
3.2 Penelitian Terdahulu	51
3.3 Kerangka Pemikiran	57
3.4 Hipotesis	58
BAB IV. METODE PENELITIAN	
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
BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
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
BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan.....	101
6.2 Saran.....	101
DAFTAR PUSTAKA	103
LAMPIRAN	109
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	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> (α).....	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