

**PENGARUH KEPUASAN KERJA, KOMITMEN ORGANISASI,  
DAN KUALITAS HUBUNGAN ATASAN - BAWAHAN  
TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR*  
GURU DI JUBILEE SCHOOL**

**SKRIPSI**



**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**Nama : Ramina  
Nim : 43115110503**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2020**

**PENGARUH KEPUASAN KERJA, KOMITMEN ORGANISASI,  
DAN KUALITAS HUBUNGAN ATASAN - BAWAHAN  
TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR*  
GURU DI JUBILEE SCHOOL**

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen  
Universitas Mercu Buana Jakarta



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

**Nama : Ramina**  
**Nim : 43115110503**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2020**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ramina  
Nim : 43115110503  
Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 29 September 2020



Ramina

NIM: 43115110503

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ramina  
Nim : 43115110503  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, Dan Kualitas Hubungan Atasan - Bawahan Terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* Guru Di Jubilee School

Tanggal Lulus Ujian : 30 Desember 2020

Disahkan oleh:

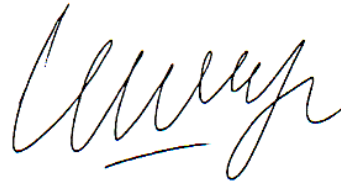
Pembimbing



Lisnatiawati Saragih, SE, MM.

Tanggal: 6 Januari 2021

Ketua



Dr. Catur Widayati, SE, MM

Tanggal: 6 Januari 2021

Dekan



Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si, CA

Tanggal:

Ketua Program Studi

S1 Manajemen



Dr. Daru Asih, M.Si

Tanggal:

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan kualitas hubungan atasan - bawahan terhadap *organizational citizenship behaviour* guru Di Jubilee School. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh tenaga pengajar di Jubilee School tahun 2019. Dengan menggunakan teknik sampel sensus maka sampel untuk penelitian ini adalah seluruh guru di Jubilee School tahun 2019 yang berjumlah 83 responden. Metode pengumpulan data menggunakan metode survey, dengan instrumen penelitian adalah kuesioner. Metode analisis data menggunakan *Structural Equation Model Partial Least Square* (SEM PLS). Penelitian ini membuktikan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behaviour*. Komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behaviour* dan kualitas hubungan atasan - bawahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behaviour*.

Kata Kunci: Pendidikan, Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, Kualitas Hubungan Atasan Bawahan, *Organizational Citizenship Behaviour*.



## ABSTRACT

*The purpose of this study is to analyze the effect of job satisfaction, organizational commitment, and leader member exchange on organizational citizenship behavior of teachers in Jubilee School. The population in this study were all teachers at Jubilee School in 2019. By using the census sample technique, the sample for this study were all teachers at Jubilee School in 2019, totaling 83 respondents. Methods of data collection using survey methods, with the research instrument is a questionnaire. The data analysis method uses the Structural Equation Model Partial Least Square (SEM PLS). This study proves that job satisfaction has a positive and significant effect on organizational citizenship behavior. Organizational commitment has a positive and significant effect on organizational citizenship behavior and leader member exchange has a positive and significant effect on organizational citizenship behavior.*

*Keywords: Education, Job Satisfaction, Organizational Commitment, Leader Member Exchange, Organizational Citizenship Behavior.*



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, Dan Kualitas Hubungan Atasan - Bawahan Terhadap Organizational Citizenship Behaviour Guru Di Jubilee School”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

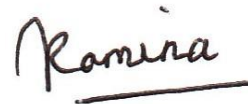
Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Ibu Lisnatiawati Saragih, SE, MM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis ingin berterima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada: **UNIVERSITAS**

1. Bapak Prof. Dr. Ngadino Surip, MS selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si, CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Daru Asih, M.Si selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Kedua Orang Tua tercinta, serta seluruh keluarga besar yang telah memberikan semangat do'a dan dukungan moral dan materil yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan semangat dan saya yang telah memberikan semangat, dan memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan Skripsi ini.
5. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.

6. Seluruh Guru, Staf, Karyawan dan Manajemen Jubilee School.
7. Seluruh teman-teman Manajemen S1 FEB UMB yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 29 September 2020



Ramina



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah.....	11
C. Tujuan Penelitian .....	11
D. Kontribusi Penelitian .....	12
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN &amp; HIPOTESIS ..</b>	<b>13</b>
A. Organizational Citizenship Behaviour.....	13
1. Pengertian <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> .....	13
2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi OCB.....	15
3. Dimensi dan Indikator <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	17
B. Kepuasan Kerja.....	19
1. Pengertian Kepuasan Kerja.....	19
2. Teori Kepuasan Kerja.....	21
3. Dimensi dan Indikator Kepuasan Kerja.....	22
C. Komitmen Organisasi .....	25
1. Pengertian Komitmen Organisasi.....	25
2. Bentuk Komitmen Organisasi.....	27
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komitmen Organisasi.....	28

4. Dimensi dan Indikator Komitmen Organisasi.....	29
D. Kualitas Hubungan Atasan - Bawahan.....	30
1. Pengertian Kualitas Hubungan Atasan - Bawahan.....	30
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi LMX.....	33
3. Dimensi dan Indikator Kualitas Hubungan Atasan - Bawahan.....	34
E. Penelitian Terdahulu.....	35
F. Rerangka Pemikiran Dan Hipotesis.....	40
1. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap OCB.....	40
2. Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap OCB.....	41
3. Pengaruh Kualitas Hubungan Atasan - Bawahan Terhadap OCB.....	42
<b>BAB III DESAIN &amp; MODEL PENELITIAN.....</b>	<b>44</b>
A. Desain Penelitian.....	44
B. Variabel dan Pengukuran Variabel.....	44
C. Data dan Metode Pengumpulan Data.....	47
D. Populasi dan Metode Sampling.....	49
E. Metode Analisis.....	49
1. Statistik Deskriptif.....	50
2. Evaluasi <i>Measurement (outer)</i> Model.....	50
3. Evaluasi Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	52
<b>BAB IV HASIL ANALISIS &amp; PEMBAHASAN.....</b>	<b>54</b>
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	54
B. Deskriptif Responden.....	56
1. Deskriptif Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
2. Deskriptif Responden Berdasarkan Usia.....	57
3. Deskriptif Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	57
4. Deskriptif Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	58
5. Deskriptif Responden Berdasarkan Jenjang Mengajar.....	59
C. Deskriptif Variabel.....	60
1. Deskriptif Variabel <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> .....	60
2. Deskriptif Variabel Kepuasan Kerja.....	62

3. Deskriptif Variabel Komitmen Organisasi.....	63
4. Deskriptif Variabel Kualitas Hubungan Atasan Bawahan .....	64
D. Analisis Data Dengan <i>Partial Least Square</i> .....	66
1. Evaluasi <i>Measurement Model (Outer Model)</i> .....	66
2. Evaluasi Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	75
E. Pembahasan Hasil Penelitian .....	79
1. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap OCB. ....	79
2. Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap OCB.....	80
3. Pengaruh Kualitas Hubungan Atasan - Bawahan Terhadap OCB.....	82
<b>BAB V KESIMPULAN &amp; SARAN .....</b>	<b>84</b>
A. Kesimpulan .....	84
B. Saran .....	85
1. Saran Untuk Jubilee School.....	85
2. Saran Untuk Penelitian Selanjutnya .....	86
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>87</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>92</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
1.1	Hasil Pra Survey .....	6
1.2	<i>Research Gap</i> Penelitian Terdahulu .....	10
2.1	Penelitian Terdahulu .....	35
3.1	Operasionalisasi Variabel .....	45
3.2	Pengelompokan Penilaian Variabel Berdasarkan Skala Likert .....	48
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	56
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	57
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja .....	58
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	58
4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Mengajar .....	59
4.6	Penentuan Kriteria .....	60
4.7	Deskriptif Variabel <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> .....	61
4.8	Deskriptif Variabel Kepuasan Kerja.....	62
4.9	Deskriptif Variabel Komitmen Organisasi .....	63
4.10	Deskriptif Variabel Kualitas Hubungan Atasan – Bawahan .....	64
4.11	Uji Convergent Validity.....	68
4.12	Uji <i>Convergent Validity</i> (Modifikasi).....	70
4.13	Hasil Uji Discriminant Validity (Cross Loadings) .....	71
4.14	Hasil Uji <i>Average Variance Extracted</i> (AVE) Modifikasi.....	73
4.15	Hasil Uji Composite Reability .....	74
4.16	Hasil Uji <i>Cronbach's Alpha</i> .....	75
4.17	Hasil Uji R Square .....	76
4.18	Estimasi Koefisien Jalur (Uji Hipotesis) .....	78

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Rerangka Penelitian .....	43
4.1	Uji Convergent Validity.....	67
4.2	Uji <i>Convergent Validity</i> (Modifikasi).....	69
4.3	Grafik Pengujian <i>Average Variance Extracted</i> (AVE).....	73



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Kuesioner Penelitian .....	92
2	Hasil Isian Responden.....	98
3	Hasil Perhitungan Statistik.....	107



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA