



**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN
ORGANISASIONAL TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP
BEHAVIOR* PADA PEGAWAI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA
TINGKAT I RADEN SAID SUKANTO**

TESIS

**Nuari Purwenda
55113110049**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2015**



**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN
ORGANISASIONAL TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP
BEHAVIOR* PADA PEGAWAI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA
TINGKAT I RADEN SAID SUKANTO**

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan
Program Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**Nuari Purwenda
55113110049**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2015**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional terhadap
Organizational Citizenship Behavior pada Pegawai Rumah Sakit
Bhayangkara Tingkat I Raden Said Sukanto

Bentuk Tesis : Penelitian Masalah Perusahaan

Nama : Nuari Purwenda

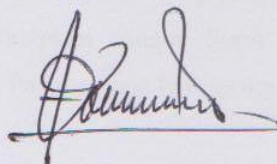
NIM : 55113110049

Program : Pascasarjana Magister Manajemen

Tanggal: : 23 November 2015

Mengesahkan

Pembimbing Utama



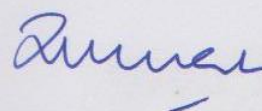
(Dr. Enny Ariyanto, S.E., M.Si.)

Direktur Program Pascasarjana

Ketua Program Studi Magister Manajemen



(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)



(DR. Augustina Kurniasih, ME)

PERNYATAAN

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

Judul : **Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Pegawai Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat I Raden Said Sukanto**

Bentuk Tesis : Penelitian Masalah Perusahaan

Nama : Nuari Purwenda

Program : Pascasarjana Magister Manajemen

Tanggal : November 2015

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 kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, November 2015



KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahiim,

Dengan memanjatkan puji syukur ke hadapan ALLAH SWT yang telah memberikan rahmat serta petunjuk-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul: **“Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Pegawai Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat I Raden Said Sukanto”**. Penyusunan tesis ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen di Universitas Mercu Buana.

Penyusunan tesis ini tidak lepas dari bantuan dan masukan yang telah diberikan oleh berbagai pihak, baik secara moril dan materiil, dan tenaga. Untuk itu, ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Dr. Enny Ariyanto, S.E., M.Si, selaku pembimbing utama yang telah banyak memberikan bimbingan, masukan, dan pengetahuan serta waktu, tenaga, dan kesabaran yang telah diberikan selama membimbing.
2. Bapak Dr. Ir. Sugiyono, M.Si., selaku dosen penguji atas segala saran dan masukan yang sangat berarti dalam penyelesaian tesis ini.
3. Ibu Dr Augustina Kurniasih, ME selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana yang telah memberikan saran dan masukan untuk mengoptimalkan kualitas karya akhir ini.
4. Bapak Prof. Dr. Didik J Rachbini selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.
5. Bapak AKBP C. Sinung W.P.,SMPH, S.Pd., selaku pembimbing lapangan atas segala waktu dan bimbingannya.

6. Seluruh pegawai Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat I Raden Said Sukanto yang telah memberikan waktunya untuk mengisi kuesioner.
7. Kepada orang tua (Daday Hidayat dan Suwarni) serta Adik (Reno Gutama) yang selalu memberikan bantuan dan menjadi motivasi bagi penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
8. Sahabat-sahabat Rania (Pipi, Dila, Gati, Mega, Maya, Fani, dan Wynda) yang selalu memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan tesis ini.
9. Rekan-rekan Asesmatik Edukasi (Lely, Indah, Habib, Vidy, Libri, dan Fitri) untuk segala dukungan dan bantuan yang telah diberikan selama penulis melaksanakan perkuliahan hingga penyelesaian tesis ini.
10. Seluruh teman-teman Angkatan 23 Magister Manajemen Kampus Depok, khususnya Santi, Taryati, dan Ika yang telah menjadi teman belajar terbaik serta bantuan dan dukungannya hingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.

Semoga ALLAH SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan oleh pihak—pihak yang telah disebutkan. Penulis berharap tesis ini dapat memberikan manfaat bagi yang membacanya.

Jakarta, November 2015

Penulis

DAFTAR ISI

<i>ABSTRACT</i>	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	11
1.3 Batasan dan Perumusan Masalah	11
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian	12
1.5 Manfaat dan Kegunaan Penelitian	13
BAB II. DESKRIPSI PERUSAHAAN	
2.1 Sejarah Singkat Perusahaan	14
2.2 Lingkup Bidang Usaha	15
2.3 Sumber Daya	15
2.4 Tantangan Bisnis Perusahaan	17
2.5 Proses Bisnis Perusahaan	18
BAB III. KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PENELITIAN, DAN HIPOTESIS	
3.1 Teori	19
3.2 Penelitian Terdahulu	41
3.3 Rerangka Penelitian	43
3.4 Hipotesis Penelitian	45
BAB IV. METODOLOGI PENELITIAN	
4.1 Jenis/ Desain Penelitian	46
4.2 Variabel Penelitian	46
4.3 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	46
4.4 Jenis dan Sumber Data	51
4.5 Populasi dan Sampel	51
4.6 Metode Pengumpulan Data	52
4.7 Metode Analisis Data	53
BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
5.1 Deskripsi Data	59
5.2 Deskripsi Responden	59
5.3 Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	60
5.4 Analisis Deskripsi Variabel Penelitian	62
5.5 Hasil Uji Asumsi Klasik Model Regresi	74
5.6 Hasil Uji Hipotesis	77

5.7 Analisis Matriks Korelasi Antardimensi	81
5.8 Pembahasan	85
BAB VI. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
6.1 Kesimpulan	92
6.2 Rekomendasi	93
DAFTAR PUSTAKA	97
LAMPIRAN	101
RIWAYAT HIDUP	131



U N I V E R S I T A S
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	<i>Organizational Citizenship Behavior</i> pada 34 Pegawai Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat I Raden Said Sukanto	4
Tabel 1.2	Kepuasan Kerja pada 34 Pegawai Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat I Raden Said Sukanto	7
Tabel 1.3	Komitmen Organisasional pada 34 Pegawai Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat I Raden Said Sukanto	8
Tabel 2.1	Status Personel Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat I Raden Said Sukanto	16
Tabel 2.2	Sarana dan Prasarana Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat I Raden Said Sukanto	16
Tabel 3.1	Hasil Penelitian Sebelumnya	42
Tabel 4.1	Definisi Operasional	47
Tabel 4.2	Matriks Korelasi antar Dimensi	57
Tabel 5.1	Distribusi Frekuensi Responden	60
Tabel 5.2	Hasil Pengukuran Variabel Kepuasan Kerja	63
Tabel 5.3	Hasil Pengukuran Variabel Komitmen Organisasional.....	68
Tabel 5.4	Hasil Pengukuran Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	71
Tabel 5.6	Hasil Uji Multikolinearitas	75
Tabel 5.7	Ringkasan Hasil Uji	77
Tabel 5.8	Nilai R dan R ² variabel kepuasan kerja dan komitmen organisasional terhadap <i>organizational citizenship behavior</i>	78
Tabel 5.9	Matriks Korelasi antar Dimensi	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Rerangka Pemikiran Teoritis	45
Gambar 5.2 Normal P-Plot Uji Normalitas	75
Gambar 5.3 Scatterplot Uji Heterokedastisitas	76



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Surat Izin Mengadakan Penelitian	101
Lampiran 2.	Kuesioner Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional terhadap Organizational Citizenship Behavior pada Pegawai Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat I Raden Said Sukanto	102
Lampiran 3.	Hasil Tabulasi Kuesioner Kepuasan Kerja pada 25 Responden	106
Lampiran 4.	Hasil Tabulasi Komitmen Organisasional pada 25 Responden	107
Lampiran 5.	Hasil Tabulasi <i>Organizational Citizenship Behavior</i> pada 25 Responden	108
Lampiran 6.	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja dengan SPSS	109
Lampiran 7.	Hasil Uji Validitas Variabel Komitmen Organisasional dengan SPSS	110
Lampiran 8.	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> dengan SPSS	112
Lampiran 9.	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Kerja dengan SPSS	114
Lampiran 10.	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Komitmen Organisasional dengan SPSS	115
Lampiran 11.	Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> dengan SPSS	117
Lampiran 12.	Hasil Rekapitulasi Uji Validitas dan Reliabilitas	119
Lampiran 13.	Hasil Pengukuran Variabel Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional, dan <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	121
Lampiran 14.	Hasil Uji Normalitas	125
Lampiran 15.	Hasil Uji Multikolinearitas	127
Lampiran 16.	Hasil Uji Heterokedastisitas	128
Lampiran 17.	Hasil Uji Regresi Berganda	130