

**PENGARUH *QUALITY OF WORK LIFE* (QWL) DAN  
*KNOWLEDGE MANAGEMENT* TERHADAP  
*ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* DENGAN  
DIMEDIASI KEPUASAN KERJA PADA PT. ADI SARANA  
ARMADA Tbk**

**SKRIPSI**



**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**  
Nama : Sekar Zarifa Ningrum  
NIM : 43119010354

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

**2023**

**PENGARUH *QUALITY OF WORK LIFE* (QWL) DAN  
*KNOWLEDGE MANAGEMENT* TERHADAP  
*ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* DENGAN  
DIMEDIASI KEPUASAN KERJA PADA PT. ADI SARANA  
ARMADA Tbk**

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



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2023**

## SURAT PERNYATAAN HASIL KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sekar Zarifa Ningrum

NIM : 43119010354

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, 26 Januari 2023

UNIVERSITA  
MERCU BUA



Sekar Zarifa Ningrum  
NIM: 43119010354

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Sekar Zarifa Ningrum  
NIM : 43119010354  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Quality of Work Life (QWL) dan Knowledge Management terhadap Organizational Citizenship Behavior dengan Dimediasi Kepuasan Kerja pada PT. Adi Sarana Armada Tbk Tbk  
Tanggal Sidang : 11 Mei 2023

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Mochamad Soelton, S.Psi., MM., CHRMP., Psikolog

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA



Dudi Permana, Ph.D

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

LPTA 05232430



Please Scan QRCode to Verify

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji dan syukur penulis persembahkan kehadiran Allah SWT karena berkah rahmat dan karunia-Nya penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “**Pengaruh *Quality of Work Life*, dan *Knowledge Management Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) dengan Dimediasi Kepuasan Kerja*”**. Skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Mercu Buana.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan, dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Bapak Dr. Mochamad Soelton Ibrahim, S.Psi MM.,CHRMP., Psikolog selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, serta nasihat-nasihat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Penyusunan ini juga dapat terlaksana dengan baik berkat dukungan dari banuak pihak lainnya. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M. Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Dudi Permana, Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana
4. Ibu Nurul Komara Fajrin, MM Selaku Dosen Tugas Akhir
5. Para karyawan PT. Adi Sarana Armada Tbk, yang telah bersedia menjadi responden pada penelitian ini.
6. Para dosen di FEB Universitas Mercu Buana atas dedikasi dan keikhlasannya dalam mencurahkan segala ilmu yang dimilikinya untuk diberikan kepada kami. Semoga di hadapan Allah SWT menjadi amal jariyah Bapak/Ibu.

7. Kedua orang tua saya, yang telah memotivasi saya untuk selalu maju dan selalu mendoakan saya disetiap langkah saya. Saya ucapkan terimakasih yang tidak terhingga serta selalu memberikan nasihat dan mendoakan demi kesuksesan saya.
8. Kedua adik kandung saya yang tidak pernah lelah memotivasi saya dan memberikan semangat dalam menempuh kuliah selama 3,5 tahun ini.
9. Sahabat-sahabat kuliah saya Elvira, Rizki, Melisa, Btari, Neni, Izzu, Fadia, Jihan, Ghali, Tebe, Tbtri, Razan, Maul dan Saddam. Terima kasih sudah menjadi teman terbaik selama menempuh perkuliahan ini dan mengajarkan banyak hal. Pengalaman yang luar biasa bersama kalian akan jadi moment yang tidak terlupakan dan sangat dirindukan. Semoga sukses untuk kita semua.
10. Pihak-pihak lain yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan sedikit atau banyak andil dan doa kepada saya dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Saya ucapkan terima kasih.

Penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat dijadikan acuan tindak lanjut penelitian selanjutnya dan bermanfaat bagi kita semua terutama bagi ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia baik di bidang pendidikan maupun penerapan di tempat kerja. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam penulisan skripsi ini.

Jakarta, 31 Maret 2022

Sekar Zarifa Ningrum

NIM: 43119010354

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN HASIL KARYA SENDIRI .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Kontribusi Penelitian .....	11
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....</b>	<b>13</b>
A. Kajian Pustaka .....	13
1. Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) .....	13
2. Kepuasan Kerja.....	19
3. <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> .....	24
4. <i>Quality of Work Life</i> .....	29
5. <i>Knowledge Management</i> .....	33
6. Penelitian Terdahulu .....	37
B. Kerangka Konseptual.....	44
C. Pengembangan Hipotesis.....	46
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>51</b>
A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	51
1. Waktu Penelitian.....	51
2. Tempat Penelitian .....	51

B. Desain Penelitian .....	51
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	52
1. Definisi Operasionalisasi Variabel: .....	52
2. Operasionalisasi Variabel .....	53
D. Pengukuran Variabel .....	56
E. Populasi dan Sample Penelitian .....	58
1. Populasi.....	58
2. Sampel .....	58
F. Metode Pengumpulan Data .....	59
G. Metode Analisis Data .....	59
1. Partial Least Square (PLS).....	60
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>64</b>
A. Gambaran Umum Perusahaan .....	64
B. Analisis Deskriptif .....	66
1. Karakteristik Responden.....	66
2. Deskriptif Jawaban Responden.....	70
C. Hasil Uji Kualitas Data .....	76
1. Evaluasi <i>Measurement (outer)</i> Model .....	76
2. Pengujian Model Struktural atau Uji Hipotesis ( <i>Inner Model</i> ).....	86
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	90
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>98</b>
A. Kesimpulan.....	98
B. Saran .....	99
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>101</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>108</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Data Absensi Karyawan PT. Adi Sarana Armada Tbk	3
1.2	Kuesioner Pra Survei	5
2.1	Penelitian Terdahulu	37
3.1	Operasionalisasi Variabel <i>Quality of Work Life</i>	53
3.2	Operasionalisasi Variabel <i>Knowledge Management</i>	54
3.3	Operasionalisasi Variabel Kepuasan Kerja	54
3.4	Operasionalisasi Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	55
3.5	Instrument Skala Likert	57
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	67
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Saat Ini	68
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	69
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	70
4.5	Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	71
4.6	Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan <i>Quality of Work Life</i>	73

4.7	Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel <i>Knowledge Management</i>	74
4.8	Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel Kepuasan Kerja	75
4.9	Hasil pengujian <i>Convergent Validity</i>	77
4.10	Hasil pengujian <i>Convergent Validity</i> (modifikasi)	80
4.11	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity (Cross loadings)</i>	83
4.12	Hasil Pengujian AVE	85
4.13	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity (Fornell Lacker Criterium)</i>	85
4.14	Hasil Pengujian <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i>	86
4.15	Nilai R <sup>2</sup> Variabel Endogen	87
4.16	Hasil Pengujian Hipotesis	89

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Kerangka Konseptual	45
4.1	Hasil Algoritma PLS	79
4.2	Hasil Algoritma PLS (modifikasi)	82
4.3	Hasil Uji Bootstrapping	90



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Kuesioner	103
2	Hasil Kuesioner	107
3	Hasil Output PLS	115

