

**PENGARUH KOMUNIKASI, LINGKUNGAN KERJA DAN
KEPUASAN KERJA TERHADAP *ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR***

SKRIPSI



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Nama: Fauzianska Ramadhan

NIM: 43117010347

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2021**

**PENGARUH KOMUNIKASI, LINGKUNGAN KERJA DAN
KEPUASAN KERJA TERHADAP *ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR***

SKRIPSI

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi**

Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta



Nama: Fauzianska Ramadhan

NIM: 43117010347

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

2021

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fauzianska Ramadhan

NIM : 43117010347

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.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, 1 Juni 2021



Fauzianska Ramadhan

43117010347

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Fauzianska Ramadhan
NIM : 43117010347
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH KOMUNIKASI, LINGKUNGAN
KERJA DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP
ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR
Tanggal Sidang : 1 September 2021

Disahkan oleh :

Pembimbing



Mochamad Rizki Sadikin, MBA

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.

Dr. H. Sonny Indrajaya, MM

LPTA

09210439



Please Scan

QRCode to Verify

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Komunikasi, Lingkungan Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia yang tidak luput dari kesalahan serta kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan, dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, Mochamad Rizki Sadikin, BBA, MBA selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat bagi penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Prof. Dr. Ngadino Surip, MS, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Sonny Indrajaya, M.M selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Eri Marlapa, S.E., M.M selaku Sekretaris Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

5. Seluruh dosen pengajar dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmunya.
6. Pimpinan dan seluruh karyawan Revival TV yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian.
7. Keluarga tercinta yang selalu memberikan dukungan, doa dan semangat kepada penulis dalam bentuk moral dan materil. Sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang dapat 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, 1 Juni 2021

Fauzianska Ramadhan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Kontribusi Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	12
A. Kajian Teori.....	12
1. <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	12
a. Pengertian <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	12
b. Dimensi <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	13
2. Komunikasi	14
a. Pengertian Komunikasi.....	14
b. Dimensi Komunikasi	15
3. Lingkungan Kerja.....	18
a. Pengertian Lingkungan Kerja	18

b. Dimensi Lingkungan Kerja.....	19
4. Kepuasan Kerja	22
a. Pengertian Kepuasan Kerja.....	22
b. Dimensi Kepuasan Kerja	26
B. Penelitian Terdahulu	28
C. Kerangka Konseptual dan Hipotesis.....	40
1. Hubungan Komunikasi dan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)	40
2. Hubungan Lingkungan Kerja dan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)	41
3. Hubungan Kepuasan Kerja dan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)	42
BAB III METODE PENELITIAN	44
A. Metode Penelitian	44
B. Operasionalisasi Variabel.....	45
C. Skala Pengukuran	48
D. Populasi dan Sampel	49
1. Populasi	49
2. Sampel.....	49
E. Metode Pengumpulan Data	51
F. Metode Analisis Data.....	51
1. Analisis Deskriptif.....	51
2. Uji Instrument.....	53
3. <i>Structural Equation Model – Partial Least Square</i> (SEM – PLS).....	54
a. Pengertian SEM – PLS	54
b. Tahapan Analisis.....	55
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	60
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	60
1. Sejarah Singkat Perusahaan.....	60
B. Analisis Statistik Deskriptif.....	60
1. Deskripsi Responden	61

a.	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	61
b.	Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	62
c.	Deskripsi Responden Berdasarkan Status Kepegawaian.....	63
d.	Deskripsi Responden Berdasarkan Status Pernikahan.....	63
2.	Deskriptif Variabel	64
a.	Hasil Deskriptif Jawaban Kuesioner Variabel Komunikasi	64
b.	Hasil Deskriptif Jawaban Kuesioner Variabel Lingkungan Kerja.....	66
c.	Hasil Deskriptif Jawaban Kuesioner Variabel Kepuasan Kerja	67
d.	Hasil Deskriptif Jawaban Kuesioner Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	68
C.	Uji Instrumen.....	70
D.	Metode Analisis Data <i>Partial Least Square</i> (PLS)	75
1.	Pengujian Uji Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	75
2.	Pengujian Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	84
E.	Pembahasan Hasil Penelitian	87
1.	Pengaruh Komunikasi terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> ..	87
2.	Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	88
3.	Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> 88	
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		90
A.	Simpulan.....	90
B.	Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA		92
LAMPIRAN.....		97

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
Tabel 1. 1	Tabel Pra Survey	7
Tabel 2. 1	Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3. 1	Operasionalisasi Variabel	46
Tabel 3. 2.	Tingkatan Skala Likert.....	49
Tabel 3. 3.	Pedoman Kategorisasi Rata-rata Skor Penilaian Responden.....	52
Tabel 3. 4.	Kriteria Indeks Koefisien Reliabilitas.....	54
Tabel 3. 5.	<i>Rule of Thumb Convergent Validity</i>	55
Tabel 3. 6.	<i>Rule of Thumb Discriminant Validity</i>	56
Tabel 4. 1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	61
Tabel 4. 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	62
Tabel 4. 3	Deskripsi Responden Berdasarkan Status Kepegawaian	63
Tabel 4. 4	Deskripsi Responden Berdasarkan Status Pernikahan.....	64
Tabel 4. 5	Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel Komunikasi.....	65
Tabel 4. 6	Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Lingkungan Kerja	66
Tabel 4. 7	Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Kepuasan Kerja	67
Tabel 4. 8	Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	68
Tabel 4. 9	Hasil Pengujian Instrument dengan <i>Convergent Validity</i>	70
Tabel 4. 10	Hasil Pengujian Instrument dengan <i>Convergent Validity</i> (Modifikasi)	73
Tabel 4. 11	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i>	77
Tabel 4. 12	Hasil Uji <i>Discriminant Validity</i> (<i>Cross Loading</i>).....	78
Tabel 4. 13	Hasil Uji <i>Discriminant Validity</i> (<i>Fornell Larcker Criterion</i>).....	80
Tabel 4. 14	Hasil Uji <i>Average Variance Extracted</i> (AVE).....	82
Tabel 4. 1	Hasil Uji Nilai <i>R-Square</i> (R^2)	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
Gambar 2. 1	Diagram Kerangka Konseptual	43
Gambar 4. 1	Hasil Uji Instrument Algoritma PLS.....	70
Gambar 4. 2	Hasil Pengajuan Instrument Dengan Algoritma PLS (Modifikasi) .	73
Gambar 4. 3	Hasil Algoritma PLS	76
Gambar 4. 4	Hasil Uji Bootstraping.....	87



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
Lampiran 1	: Kuisisioner Penelitian	97

