

**PENGARUH *QUALITY OF WORK LIFE* (QWL) DAN  
*KNOWLEDGE MANAGEMENT* TERHADAP  
*ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* DIMEDIASI  
*JOB SATISFACTION* PADA PT. ANGKASA PURA KARGO**

**SKRIPSI**



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
Nama : Rizma Utami  
NIM : 43119010049

**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* DIMEDIASI  
*JOB SATISFACTION* PADA PT. ANGKASA PURA KARGO**

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



**Nama : Rizma Utami**

**NIM : 43119010049**

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

**2023**

## SURAT PERNYATAAN HASIL KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rizma Utami  
NIM : 43119010049  
Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa hasil skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip 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.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 16 Juli 2023



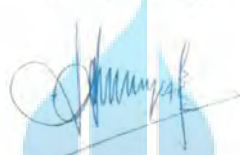
Rizma Utami  
NIM: 43119010049

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Rizma Utami  
NIM : 43119010049  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Quality of Work Life (QWL) dan Knowledge Management terhadap Organizational Citizenship Behavior Dimediasi Job Satisfaction pada PT. Angkasa Pura Kargo  
Tanggal Sidang : 13 Oktober 2023

Disahkan oleh :

Pembimbing



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

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

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

Dudi Permana, Ph.D

LPTA 10233184



Please Scan QRCode to Verify

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menguji mengenai pengaruh *quality of work life* (qwl) dan *knowledge management* terhadap *organizational citizenship behavior* dimediasi *job satisfaction* pada PT. Angkasa Pura Kargo. Populasi dalam penelitian ini adalah 151 karyawan PT. Angkasa Pura Kargo. Sampel yang dipergunakan adalah sebanyak 110 karyawan, dihitung berdasarkan rumus Slovin. Metode penarikan sampel menggunakan *convenience sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan metode survey, dengan instrumen penelitian adalah kuesioner. Metode penelitian ini menggunakan metode analisis data *Partial Least Square* (PLS) dengan menggunakan software SmartPLS 3.0. Penelitian ini membuktikan bahwa *quality of work life* tidak berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior*. *Knowledge management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. *Quality of work life* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job satisfaction*. *Knowledge management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job satisfaction*. *Job satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. *Job satisfaction* tidak mampu memediasi pengaruh *quality of work life* terhadap *organizational citizenship behavior*. *Job satisfaction* mampu memediasi secara parsial pengaruh *knowledge management* terhadap *organizational citizenship behavior*.

Kata Kunci: *Quality of Work Life* (QWL), *Knowledge Management*, *Organizational Citizenship Behavior*, *Job Satisfaction*.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## **ABSTRACT**

*This study aims to analyze and examine the influence of Quality of Work Life (QWL) and Knowledge Management on Organizational Citizenship Behavior Mediated by Job Satisfaction at PT. Angkasa Pura Kargo. Population in this research is 151 employees of PT. Angkasa Pura Kargo. The sample used is 110 employees, calculated based on the Slovin formula. The sampling method uses convenience sampling. The Methods of data collection using survey method, with the research instrument is a questionnaire. The data analysis method using Partial Least Square (PLS) with SmartPLS 3.0 software. This study proves that quality of work life has no effect on organizational citizenship behavior. Knowledge management has a positive and significant effect on organizational citizenship behavior. Quality of work life has a positive and significant effect on job satisfaction. Knowledge management has a positive and significant effect on job satisfaction. Job satisfaction has a positive and significant effect on organizational citizenship behavior. Job satisfaction is unable to mediate the effect of quality of work life on organizational citizenship behavior. Job satisfaction is able to partially mediate the effect of knowledge management on organizational citizenship behavior.*

*Keywords: Quality of Work Life (QWL), Knowledge Management, Organizational Citizenship Behavior, Job Satisfaction*



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“pengaruh *quality of work life (qwl)* dan *knowledge management* terhadap *organizational citizenship behavior* dimediasi *job satisfaction* pada pt. angkasa pura kargo”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada program studi s1 manajemen fakultas ekonomi dan bisnis universitas mercu buana.

Penyusunan ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya bapak Dr. Mochamad Soelton, S.Psi.,MM., CHRMP., Psikolog, selaku dosen pembimbing yang telah membimbing, memberikan ilmu, memberikan semangat yang tiada hentinya, motivasi, saran, serta waktu luang selama bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Penyusunan ini juga dapat terlaksana dengan baik berkat dukungan dari banyak 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, MM, Ph.D selaku ketua program studi manajemen fakultas ekonomi dan bisnis universitas mercu buana.
4. Dr. Tine Yuliantini, S.Par, MM., selaku dosen pengajar mata kuliah metedologi penelitian sdm dan Dr. Catur Widayati, SE, MM selaku dosen pengajar mata kuliah tugas akhir yang telah memberikan arahan dan bimbingannya.
5. Seluruh dosen fakultas ekonomi dan bisnis universitas mercu buana yang telah banyak memberikan segenap ilmu pengetahuan yang bermanfaat dan tidak terbatas kepada penulis.
6. Seluruh karyawan PT. Angkasa Pura Kargo yang bersedia menjadi responden pada penelitian ini.

7. Teristimewa, kedua orang tua tercinta yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral maupun material yang tiada hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Saudara kandung saya yang tidak pernah lelah memotivasi saya dan memberikan semangat dalam menempuh kuliah selama 3,5 tahun ini.
9. Sahabat-sahabat kuliah saya raras, rona, devi, rifda, dan almh juli. 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 menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan serta wawasan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata, segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 25 Juli 2023

Rizma Utami



## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN 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>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah .....	11
C. Tujuan Penelitian.....	12
D. Kontribusi Penelitian.....	13
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b> .....	<b>15</b>
A. Kajian Pustaka.....	15
1. Manajemen Sumber Daya Manusia .....	15
a. Definisi Manajemen Sumber Daya Manusia.....	15
b. Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia.....	16
c. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia.....	16
2. <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	19
a. Definisi <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	19
b. Faktor yang Mempengaruhi <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	20
c. Dimensi dan Indikator <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	21
3. <i>Quality of Work Life</i> (QWL).....	23
a. Definisi <i>Quality of Work Life</i> (QWL) .....	23
b. Faktor <i>Quality of Work Life</i> (QWL) .....	24

c. Dimensi dan Indikator <i>Quality of Work Life</i> (QWL) .....	24
4. <i>Knowledge Management</i> .....	27
a. Definisi <i>Knowledge Management</i> .....	27
b. Fungsi <i>Knowledge Management</i> .....	28
c. Tujuan Penerapan <i>Knowledge Management</i> .....	29
d. Dimensi dan Indikator <i>Knowledge Management</i> .....	30
5. <i>Job Satisfaction</i> .....	32
a. Definisi <i>Job Satisfaction</i> .....	32
b. Faktor yang Mempengaruhi <i>Job Satisfaction</i> .....	33
c. Dimensi dan Indikator <i>Job Satisfaction</i> .....	33
6. Penelitian Terdahulu .....	34
B. Kerangka Konseptual .....	38
C. Pengembangan Hipotesis.....	39
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>43</b>
A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	43
B. Desain Penelitian .....	43
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel .....	43
D. Pengukuran Variabel .....	48
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	49
1. Populasi .....	49
2. Sampel.....	50
F. Metode Pengumpulan Data.....	51
G. Metode Analisis Data .....	52
1. <i>Partial Least Square</i> (PLS).....	52
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>56</b>
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	56
B. Analisis Deskriptif .....	57
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	58
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Saat Ini .....	59
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	59
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	60

C. Hasil Uji Kualitas Data.....	67
D. Pembahasan Hasil Penelitian .....	80
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>87</b>
A. Kesimpulan .....	87
B. Saran.....	88
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>90</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>94</b>



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
1.1	Data Absensi Karyawan PT. Angkasa Pura Kargo	5
1.2	Hasil Pra – Survey Karyawan PT. Angkasa Pura Kargo	6
2.1	Penelitian Terdahulu	35
3.1	Operasionalisasi Variabel <i>Quality of Work Life</i>	45
3.2	Operasionalisasi Variabel <i>Knowledge Management</i>	46
3.3	Operasionalisasi Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	47
3.4	Operasionalisasi Variabel <i>Job Satisfaction</i>	48
3.5	Instrument Skala Likert	49
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Saat Ini	59
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	59
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	60
4.5	Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	61
4.6	Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan <i>Quality of Work Life</i>	62

4.7	Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel <i>Knowledge Management</i>	64
4.8	Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel <i>Job Satisfaction</i>	65
4.9	Hasil pengujian <i>Convergent Validity</i>	67
4.10	Hasil pengujian <i>Convergent Validity</i> (modifikasi)	69
4.11	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity (Cross loadings)</i>	72
4.12	Hasil Pengujian AVE	74
4.13	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity (Fornell Lacker Criterium)</i>	74
4.14	Hasil Pengujian <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i>	75
4.15	Nilai R2 Variabel Endogen	76
4.16	Hasil Pengujian Hipotesis	78

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
2.1	Kerangka Konseptual	38
4.1	Hasil Algoritma PLS	69
4.2	Hasil Algoritma PLS (modifikasi)	71
4.3	Hasil Uji Bootstrapping	80



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Kuesioner	95
2	Hasil Kuesioner	100
3	Hasil Output PLS	112

