

**Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Terhadap  
Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada karyawan di  
Cafe My Way Jember**



SKRIPSI

Oleh:

Lusiyanti Hasanah

NIM: 15.1041.1268

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
MEI, 2019

**Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Terhadap  
Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada karyawan di  
Cafe My Way Jember**



SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk

Oleh :menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) dan memperoleh gelar sarjana  
ekonomi

Oleh:

Lusiyanti Hasanah

NIM: 15.1041.1268

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER

MEI, 2019

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Lusiyanti H

Nim : 1510411268

Prodi: Manajemen/satra satu (S1)

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul

### **PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN TERHADAP ORGANIZATIONAL BEHAVIOR CITIZESHIP PADA KARYAWAN CAFE MY WAY JEMBER**

Adalah hasil karya sendiri, kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan benar, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntun di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

JEMBER, 14MEI2019

Yang menyatakan,

Lusiyanti Hasanah

NIM. 1410411268

# SKRIPSI

## PENGARUH KEPUASANKERJA DAN KOMITMEN TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) PADA KARYAWAN CAFFE MY WHE JEMBER



Oleh :  
**LUSIYANTI HASANAH**  
**NIM. 15.1041.1268**

### **Pembimbing:**

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Toni Herlambang, SE. MM

Dosen Pembimbing Utama : Dra. Wenny Murtalining Tyas, M.Si

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul, Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Terhadap *Organizational Behavior Citizenship* pada karyawan Caffe My Way Jember, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : KAMIS

Tanggal : 4 JULI 2019

Tempat : UNIVERSITAS MUHAMMADIAH JEMBER

Tim Penguji

Trias Setyowati, SE, SH,MM

NPK 0509477

Anggota 1,

Anggota 2,

Dr. Toni Herlambang, SE. MM

NPK 06 03 425

Dra. Wenyy Murtalining Tyas, M.Si

NPK 84 07 039

### Mengesahkan:

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Program Studi Manajemen

Universitas Muhammadiyah Jember

DR. Arik Susbiyani M.Si

NPK 01 09 289

Haris Hermawan, SE,MM.

NPK 15 03 640

## MOTTO

إِنَّمَا الْعُسْرُ يُبْسِرًا

*"Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan*

(QS. Alam Nasyroh: 6)

**“ Orang-Orang yang sukses telah belajar membuat diri mereka melakukan hal yang harus dikerjakan ketika hal itu memang harus dikerjakan, entah mereka menyukainya atau tidak.”**

(Aldus Huxley)

**Gagal setelah mencoba, akan jauh lebih baik dari pada tak pernah mencoba**

*(Lusiyanti Ff)*

## PERSEMBAHAN

1. Alhamdulillah Puji Syukur Kepada Allah Subhanahu wata'ala karena telah memberikan ilmu, kesabaran, keteguhan hati, sehingga bisa menyelesaikan tugas akhir ini dengan lancar, walaupun dalam segala proses menemui beberapa rintangan akan tetapi berkat kekuatan dari Allah semuanya bisa melewati dengan mudah.
2. Untuk Nabi Muhammad Shallallahu'alaihi wasallam, berkat perjuangan engkau kita semua bisa berada di zaman milenial ini, semoga di akhir zaman saya mendapatkan syafaat dari Mu dan semoga saya dipertemukan dalam surge yang sama.
3. Teruntuk ayahanda tercinta Makmur Marzuki, erima kasih atas doa-doa yang engkau panjatkan untuk ananda, terima kasih pula akan kerja keras ayahanda yang telah membiayai ananda, kupersembahkan karya kecilku ini untuk ayahanda. Semoga ananda bisa menjadi anak yang shalehah yang selalu membanggakan ayahanda, dan semoga kelak kita dipersatukan di surge al firdaus.
4. Teruntuk ibundaku tercinta ibu Umiyati, kuucapkan terima kasih yang tiada terkira karena berkat doa ananda bisa seperti ini, semoga ananda bisa membahagiakan ibunda, dan apa yang ibunda harapkan dari ananda tercapai. Insyaallah ananda menjadi anak yang berbakti yang shalehah dan semoga kita dipertemukan di surge yang sama.
5. Untuk kakakku tersayang Lulu Latifah terima kasih telah menjadi kakak yang baik hati, selalu sabar dan selalu memberikan motivasi serta dukungan yang penuh terhadap saya. Semoga kita dipertemukan di surge yang sama.
6. Untuk Bu deku Amyati terima kasih telah menjadikan saya sebagai anaknya sendiri, yang selalu memberikan dukungan kepada saya dan selalu sabar menghadapi dalam keadaan apapun. Semoga kita kelak dipertemukan di tempat surge yang sama.
7. Untuk Ismi alfiatun, Marini, Maulida CN, Dwi Doni, Aprilicia dan Bhaskara terima kasih telah menjadi sahabatku selama 3 tahun, terimakasih telah mengerti selama ini.
8. Teruntuk Imamku M. Fattorrosyi terimakasih telah menjadi pendamping yang sabar, kesabarannya selama ini yang selalu menenangkan aku dan semoga kita selalu menjadi keluarga yang sakinah mawaddah warohmah dan tetap dipersatukan di surga yang sama.
9. Teruntuk Dosen Pembimbing Utama Bapak Toni Herlambang, SE,MM. terima kasih akan bimbingan selama ini, dan terima kasih atas nilai yang diberikan sangat memuaskan.

10. Teruntuk Dosen Pembimbing Pendamping ibu Wenny M,Si, terimakasih akan bimbingannya selama ini, dan terima kasih atas nilai yang diberikan sangat memuaskan serta kesabaran yang luar biasa.
11. Teruntuk Kelas F terimakasih telah menjadi teman terbaik semasa kuliah.





## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah Subhanahu Wata'ala yang telah memberikan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini dengan lancar tanpa halangan suatu apapun. Penulis menyadari bahwa dalam penulis skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, saran, doa, dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember ibu DR. Arik Susbiyani M.Si yang telah memberikan izin bagi penulis untuk melaksana penelitian.
2. Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember Bapak Haris Hermawan, SE. MM yang telah membantu kelancaran menyusun Skripsi ini.
3. Dosen Pembimbing Utama Skripsi Bapak Dr. Toni Herlambang, SE.MM yang telah memberikan bimbingan dan motivasi selama menyelesaikan skripsi ini.
4. Dosen Pembimbing Pendamping Dra. Wenny Murtalining Tyas, M.Siyang telah memberikan bimbingan dan motivasi selama menyelesaikan skripsi ini. Ketua Penguji Dr. Trias Setyowati, SE, SH. yang telah meluagkan waktu dan tenaga untuk memberikan koreksi terhadap hasil penelitian saya.
5. Kedua Orangtuaku bapak Makmur Marzuki dan Ibu Umiyati, saudaraku, serta keluarga yang selalau mendoakan, memotivasi dan mendidik saya hingga saat ini.
6. Sahabat terkasih terimakasih, Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat dalam pengembangan pendidikan.

Jember 14 MEI 2019

Lusi yanti Hasanah  
NIM. 1510411268

## DAFTAR ISI

COVER .....	i
HALAMAN JUDUL .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
HALAMAN PEMBIMBING.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN .....	v
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN .....	vii
ABSTRAK .....	ix
ABSTRAK .....	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL .....	xvi
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Ruang Lingkup .....	5
1.5. Sistematika Penulisan.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
2.1 LANDASAN TEORI .....	8
2.1.1 PENGERTIAN SDM .....	8
2.1.2 Pengertian Karyawan.....	8
2.1.3 Pengertian <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	9
2.1.3.1 Demensi <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	9
2.1.3.2 Manfaat <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	10
2.1.3.2 Faktor Internal Dan Eksternal OCB .....	10

2.1.4 Pengetian Kepuasan Kerja .....	12
2.1.4.1 Demensi-Demensi Kepuasan Kerja .....	13
2.1.4.2 Faktor-Faktor Kepuasan Kerja.....	13
2.1.4.3 Mengungkapkan Ketidak Kepuasan Karyawan .....	14
2.1.4.4 Hubungan Kepuasan Kerja Dengan OCB.....	14
2.1.5 Pengertian Komitmen .....	16
2.1.5.1 Demensi-Demensi Komitmen.....	16
2.1.5.2 Faktor-Faktor Komitmen .....	17
2.1.5.3 Cara Membentuk Komitmen .....	17
2.1.5.4 Hubungan Kepuasan Komitmen Dengan OCB.....	18
2.2 Penelitian Terdahulu .....	19
2.3 Kerangka Konseptual .....	20
2.4 Hipotesis.....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>22</b>
3.1 Identifikasi dan Defenisi Operasional Variabel.....	22
3.1.1 Identifikasi Variabel .....	22
3.1.2 Defenisi Operasional Variabel.....	22
3.2 Desain Penelitian .....	23
3.3 Jenis Penelitian Dan Sumber Data.....	23
3.3.1 Jenis Penelitian .....	23
3.3.2 Sumber Data .....	23
3.4 Populasi Dan Teknik Pengambilan Sampel.....	23
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	24
3.6 Teknik Analisis Data .....	24
3.6.1 Validitas Dan Reabilitas.....	24
3.6.2 Teknik Analisis Regresi Linier Berganda .....	25
3.6.3 Uji F (Serempak).....	26
3.6.4 Koefinsi Determinasi .....	26
3.6.5 Uji T (Parsial) .....	26

<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	27
4.1 Gambar Logo Kaffe My Way Jember .....	27
4.1.1 Pengertian Kaffe My Way Jember .....	27
4.1.2 Visi Dan Misi Kaffe My Way Jember .....	27
4.1.3 Struktur Organisasi Kaffe My Way Jember .....	28
4.2 Statistik Deskriptif Responden.....	29
4.3 Jenis Data.....	30
4.3.1 Statistk Deskriptif Variabel Penelitian .....	30
4.3.2 Uji Validitas Dan Reabilitas .....	32
4.3.3 Analisis Linier Regresi Berganda .....	35
4.3.4 Uji F (Serempak) .....	36
4.3.5 Koefisien Determinasi Berganda $R^2$ .....	36
4.3.6 Uji T (Parsial) .....	37
4.2 Pembahasan .....	38
4.2.1 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap OCB .....	39
4.2.2 Pengaruh Komitmen Terhadap OCB .....	49
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	40
5.1 Kesimpulan .....	40
5.2 Saran .....	40
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	41

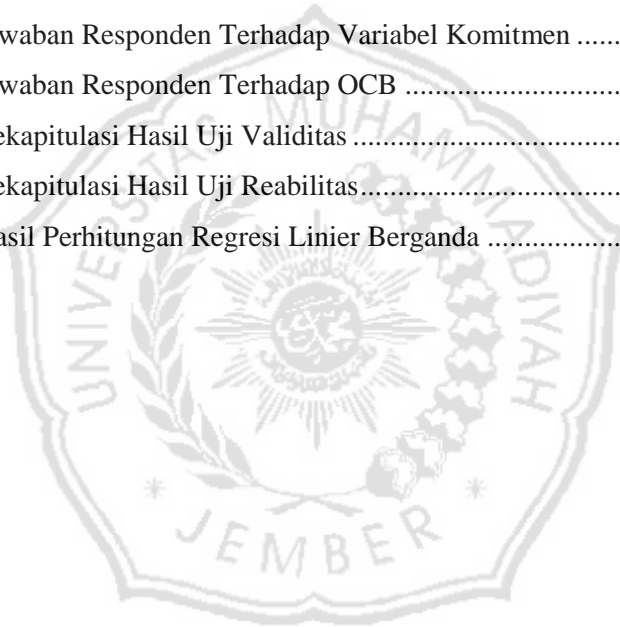
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	22
Gambr 4.1 Logo Caffe My Way Jember .....	30
Gambar 4.1.3 Strutur Organisasi .....	31



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data OCB karyawan Caffe My Way Jember 2018.....	1
Tabel 2.1 Perbandingan Dengan Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	21
Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia .....	32
Tabel 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan Lama Bekerja.....	33
Tabel 4.4 Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Kerja.....	33
Tabel 4.5 Jawaban Responden Terhadap Variabel Komitmen .....	34
Tabel 4.6 Jawaban Responden Terhadap OCB .....	35
Tabel 4.7 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas .....	36
Tabel 4.8 Rekapitulasi Hasil Uji Reabilitas.....	37
Tabel 4.9 Hasil Perhitungan Regresi Linier Berganda .....	38



## DAFTAR PUSTAKA

- Ahdiyana, M. (2010). *Dimensi Organizational Citizenship Behavior (OCB) dalam Kinerja Organisasi. Efisiensi No.1, Volume X.*
- Aydogdu, S., and Asikgil, B. 2011. An Empirical Study of the Relationship Among Job Satisfaction, Organizational Commitment and Turnover Intention, *International Review of Management and Marketing*, Vol 1, No 3, pp.43-53
- Bachrach, D. (2002). *Organizational Citizenship Behavior. A Critical Review of Theoretical Empirical Literature and Suggestions for Future Research. Journal of Management*, 26 (3): 513-563.
- Bolino, M.C., Turnley, W.H., dan Bloodgood, J.M. (2002). *Citizenship Behavior and the Creation of Social Capital in Organization. Academy of Management Journal*, Vol. 7, No. 4, 2002 pp. 502-522.
- Curtis, S., and Wright, D. 2001. Retaining employees - the fast track to commitment, *Management Research News*, Vol 24, No 8, pp. 59 – 64.
- Durkin, M., and Bennet, H. 1999. Employee commitment in retail banking: identifying and exploring hidden dangers, *The International Journal of Bank Marketing*, Vol 17, No 3, pp. 124
- Dyah Ayu Anisha Pradipta. 2012. *Pengaruh Citra Merek (Brand Image) terhadap Loyalitas Konsumen Produk Oli Pelumas PT Pertamina (Persero) Enduro 4T di Makassar*. Makassar: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi Ketujuh. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Greenberg, J. dan Baron, R. A. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Pengadaan, Pengembangan, Pengkompensasian, dan Peningkatan Produktivitas Pegawai*. Grasindo, Jakarta.
- Hariandja, 2002, <http://jurnal-sdm.blogspot.com/2009/05/gaji-definisi-peranan-fungsi-dan-tujuan.html>
- Hasibuan, S.P Malayu (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi* Jakarta: Bumi Aksara
- Hasibuan, Malayu S.P 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia. (Edisi Revisi cetakan ke tiga belas)*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Hughes, R.L., 2012 *leadership*., *Edisi Ketujuh*, Jakarta: Salemba Humanika
- Jonathan, Sarwono. 2006. *Metode Penelitian kuantitatif dan kualitatif*. Yogyakarta; Graha Ilmu.
- Krietner, R. & Kinicki, R (2004) *Organizational Citizenship Behavior* 6<sup>th</sup> edition. New York: McGrawHill

- Kuntjoro, Zainuddin Sri. 2009. Komitmen Organisasi. *Education Policy Analysisarchives*, (Online), ([http://www.e-psikologi.com/epsi/industri\\_detail.asp?id=558](http://www.e-psikologi.com/epsi/industri_detail.asp?id=558), diakses 19 Oktober 2012)
- Luthans, F. (2006). *Perilaku Organisasi*, Edisi Sepuluh.
- Luthans,F. (2005). *Perilaku Organisasi*. Edisi ke 10. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Luthans, F . 2006. *Perilaku Organisasi, Edisi SEpuluh, Yogyakarta*: Penerbit andi.
- Mangkunegara, A. P. (2005). *Perilaku dan Budaya*
- Mehboob and Bhutto.2012. Job Satisfaction as a Predictor of Organizational Citizenship Behavior A Study of Faculty Members at Business Institutes. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, (Online), Jilid 3, No 9 (<http://www.journal-archieves14.webs.com/1447-1455.pdf>, diakses 8 September 2012)
- Organ, D.W., et.al. (2006) *Organizational Citizenship Behavior. Its Nature*,
- Organ, D.W., Podsakoff, P.M., & MacKenzie, S.B. (2006). *Organizational Citizenship Behavior : Its Nature, Antecedents, and Consequences. Thousand Oaks, California*. Sage.
- Organ, D.W. 1988. *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome. Lexington book. Lexington,MA*Antecedents, and Consequences. California: Sage Publications, Inc.
- Organ, D.W., Podsakof, M.P., Mackenzie, B.S.2006 *Organizational Citizenship Behavior*. USA; Sage Publications.
- Robbins, S. P. (2003) *Perilaku Organisasi: Konsep Kontroversi Aplikasi*. Edisi Kedelapan. Trans. Pujaatmaka, H & Molan, B. Jakarta: PT. Prenlindo.
- Robbins dan Judge. 2008.*Perilaku Organisasi*.Jakarta: Salemba Empat.
- Robbins, S. P. & Judge, T. A. (2008) *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT Index
- Robbins, S.P., and Judge, TA. 2008, *perilaku Organisasi, EDisi Kedua belas*, Jakarta: SELamba Empat.
- Rangkuti, Freddy. 2008. *The Power of Brand's*.Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Rachmawati.2008.*Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: C.V Andi Offset
- Robbins, S. P. & Judge, T.A. (2008). *Perilaku Organisasi*, Edisi Kedua Belas. Jakarta : Salemba Empat.
- Sedarmayanti. 2013.*Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi Manajemen Pegawai Negeri Sipil*n.Bandung Rafika Aditima.
- Santoso, Singgih. 2001, *Mengolah Data Statistik Seacara Profesional*. PT . Alex Media KOMputindo Semarang.



- Sopiah.2008.*Perilaku Organisasional*. Yogyakarta: C.V Andi Offset
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sekaran, Uma. 2011. *Research Methods For Business* Edisi I and 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Srimulyani, V.A. 2012.*Anteseden Organizational Citizenship Behaviour: Studi Pada Guru-Guru SMA di Kota Madiun*. Widya Warta No.01 Tahun XXXVI/Januari 2012.
- Subri & Hasibun 2002<https://pengertiandefinisi.com/pengertian-karyawan-dan-jenis-jenis-karyawan-di-perusahaan/>
- Tangkilisan, H.N.S.(2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo.
- Wahid Sulaima. 2004. *Analisis Regresi Menggunakan SPSS, Contoh Kasus dan Pemecahannya*. Yogyakarta: Andi

