

**PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* TERHADAP  
*ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* MELALUI *EMPLOYEE*  
*HAPPINESS* STUDI PADA: PERAWAT RS XYZ**

**Skripsi Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana**

**Manajemen (S1)**

**Pada Program Studi Manajemen**

**Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



**Disusun oleh:**

**Nyoman Putri Vidya Paramanda**

**210326245**

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

**2025**

SKRIPSI

PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* TERHADAP  
*ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* MELALUI *EMPLOYEE*  
*HAPPINESS* STUDI PADA: PERAWAT RS XYZ

Disusun Oleh:

Nyoman Putri Vidya Paramanda  
210326245

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Pembimbing



Aloysia Desy Pramusiwi, SE., M.Sc

Yogyakarta, 16 Mei 2025

**SKRIPSI**

**PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* TERHADAP  
*ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* MELALUI *EMPLOYEE*  
*HAPPINESS* STUDI PADA: PERAWAT RS XYZ**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

**Nyoman Putri Vidya Paramanda**

**NPM: 210326245**

telah dipertahankan di depan Panitia Penguji pada tanggal 13 Juni 2025  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu  
persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen (S1) Program Studi Manajemen

**SUSUNAN PANITIA PENGUJI**

**Ketua Panitia Penguji**



**Aloysia Desy Pramusiwi, SE., M.Sc**

**Anggota Panitia Penguji**



**Daniel Yudistya Wardhana, SE., MEI.**



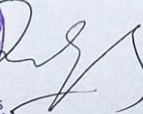
**Dismas Persada Dewangga Pramudita,  
SM., M.SM.**

**Yogyakarta, 20 Juni 2025**

**Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika  
Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



**FAKULTAS BISNIS  
DAN EKONOMIKA  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**



**Wenefrida Mahestu Noviandra Krisjanti, SE., M.Sc., Ph.D.**

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang telah bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nyoman Putri Vidya Paramanda

NPM : 210326245

Judul Skripsi : Pengaruh *Perceived Organizational Support* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* melalui *Employee Happiness* Studi Pada:  
Perawat RS XYZ

Menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan ide serta kutipan langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam catatan perut dan daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

**Yogyakarta, 16 Mei 2025**

Yang menyatakan,



Nyoman Putri Vidya Paramanda

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmat-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Perceived Organizational Support* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Melalui *Employee Happiness*: Studi Pada RS XYZ”. Skripsi ini ditulis dalam rangka untuk memenuhi syarat untuk mendapatkan gelar sarjana (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang selalu mendukung dan membimbing proses penyusunan skripsi ini sampai selesai, sehingga skripsi ini dapat berjalan dengan baik dan lancar dengan tepat waktu. Untuk itu penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan peneliti berkat dan juga rahmat serta karunianya dalam proses penulisan skripsi ini sehingga dapat berjalan dengan baik dan lancar, sehingga bisa menyelesaikan dengan tepat waktu.
2. Ibu Aloysia Desy Pramusiwi S.E., M.Sc selaku dosen pembimbing skripsi yang telah dengan sabar membimbing, mendampingi, meluangkan waktu, dan memberi masukan dalam proses penyusunan skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu dan dengan baik.
3. RS XYZ dan seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan data yang sangat berharga bagi kelangsungan penelitian ini.

4. Keluarga peneliti yang selalu mendoakan, mendengarkan keluh kesah, memfasilitasi kehidupan, serta selalu memberikan semangat dan motivasi kepada penulis dalam proses perkuliahan hingga sampai dalam tahap penyusunan skripsi ini sehingga akhirnya penulis bisa menyelesaikan masa studi di UAJY.
5. Keluarga besar Liem Family Scholarship, atas kesempatan, kepercayaan, dan bantuan yang telah diberikan kepada peneliti, sehingga dapat menjalani studi dengan baik dan lancar.
6. Keluarga BPM FBE UAJY terutama angkatan 2021, atas ruang belajar, pengalaman organisasi, serta pembelajaran berharga yang memperkaya proses pengembangan diri peneliti di luar ruang kelas.
7. Teman-teman Asisten Laboratorium FBE UAJY, Pak Rio, dan Mas Nathan atas kerja sama, kebersamaan, serta semangat dalam menjalankan tanggung jawab bersama. Terima kasih atas kontribusi dan dukungan selama ini.
8. Teman-teman Komunitas Sekolah Marjinal Yogyakarta atas pengalaman yang berharga selama melakukan kegiatan pengabdian masyarakat.
9. Teman-teman KKN Kelompok 44 atas kerja sama, dedikasi, dan pengalaman berharga selama menjalankan pengabdian masyarakat. Kebersamaan tersebut menjadi bagian tak terpisahkan dari perjalanan penulis.
10. Segenap dosen dan civitas akademika Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang sudah memberikan ilmu, pembelajaran, pengalaman, dan kesempatan kepada penulis yang akan menjadi bekal untuk ke depannya.

11. Sahabat peneliti: Iin, Dayu, Shinta atas kebersamaan, motivasi, dan dukungan yang terus mengalir selama masa studi hingga proses penyusunan skripsi ini. Kehadiran kalian sangat berarti dalam perjalanan akademik penulis.
12. Seluruh teman seperjuangan masa kuliah, yang telah menjadi rekan belajar, berbagi pengalaman, serta saling menguatkan dalam menghadapi dinamika perkuliahan. Terima kasih atas solidaritas dan kebersamaan yang terjalin selama ini.
13. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah mendoakan, memberi semangat, bantuan, dan menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan penulis hingga sampai pada akhir proses penyusunan skripsi ini

Peneliti menyadari bahwa penelitian skripsi ini masih jauh sekali dari kata sempurna. Maka dari itu, dengan segenap kerendahan hati, penulis mengharapkan dan menerima kritik serta saran yang berguna dari berbagai pihak. Peneliti berharap skripsi ini dapat berguna bagi pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta, 16 Mei 2025

Peneliti



Nyoman Putri Vidya Paramanda

The logo of Universitas Atma Jaya Yogyakarta is a large, light blue emblem in the background. It features a stylized sunburst or starburst design with multiple rays emanating from a central point. The rays are contained within a semi-circular arc. Below the arc, there are flowing, wavy lines that resemble a stylized book or a decorative base. The text "UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA" is written in a light blue, sans-serif font, following the curve of the upper arc of the emblem.

**MOTTO**

***“Don’t wait for miracles, your whole life is a miracle”***

**(Albert Einstein)**

***“If it is not open, it is not your door”***

**(Maudy Ayunda)**

***“Everyone has their own path”***

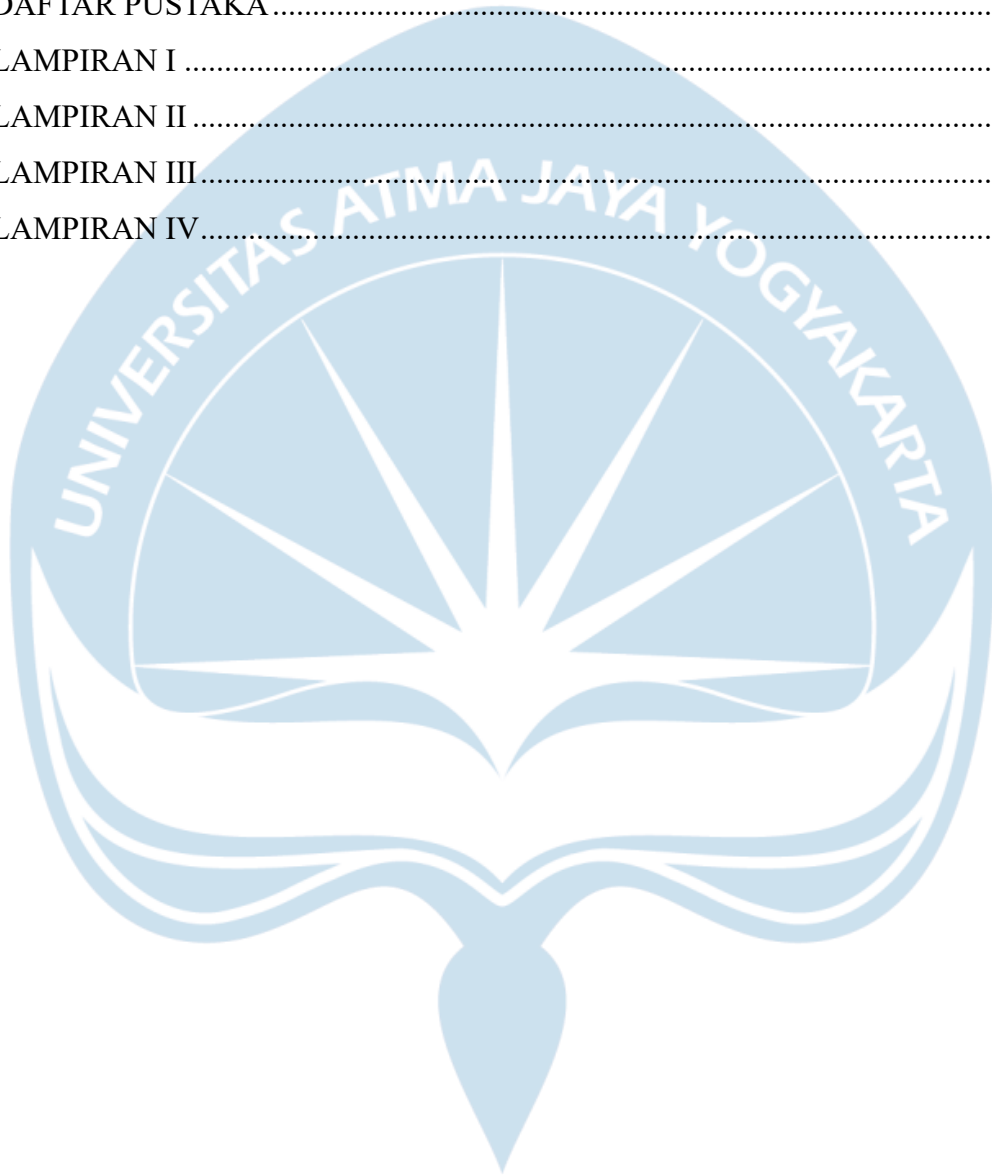
## DAFTAR ISI

|                                                                          |      |
|--------------------------------------------------------------------------|------|
| LEMBAR PENGESAHAN .....                                                  | ii   |
| LEMBAR PERNYATAAN .....                                                  | iv   |
| KATA PENGANTAR.....                                                      | v    |
| MOTTO.....                                                               | viii |
| DAFTAR ISI .....                                                         | ix   |
| DAFTAR TABEL.....                                                        | xiii |
| DAFTAR GAMBAR .....                                                      | xiv  |
| HALAMAN INTISARI .....                                                   | xv   |
| BAB I .....                                                              | 1    |
| PENDAHULUAN .....                                                        | 1    |
| 1.1. Latar Belakang .....                                                | 1    |
| 1.2. Rumusan Masalah .....                                               | 7    |
| 1.3. Batasan Masalah.....                                                | 8    |
| 1.4. Tujuan Penelitian.....                                              | 8    |
| 1.5. Manfaat Penelitian.....                                             | 9    |
| 1.6. Sistematika Penulisan.....                                          | 10   |
| BAB II.....                                                              | 12   |
| TINJAUAN PUSTAKA.....                                                    | 12   |
| 2.1. <i>Social Exchange Theory</i> .....                                 | 12   |
| 2.1.1. Definisi <i>Social Exchange Theory</i> .....                      | 12   |
| 2.1.2. Konsep dan Prinsip Utama dari <i>Social Exchange Theory</i> ..... | 13   |
| 2.2. <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> .....              | 15   |
| 2.2.1. Definisi OCB.....                                                 | 15   |
| 2.2.2. Dimensi OCB .....                                                 | 16   |
| 2.2.3. Faktor yang memengaruhi OCB .....                                 | 20   |
| 2.3. <i>Perceived Organizational Support (POS)</i> .....                 | 24   |
| 2.3.1. Definisi POS.....                                                 | 24   |

|                                                                                                                                                                      |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 2.3.2. Dimensi POS .....                                                                                                                                             | 26 |
| 2.4. <i>Employee Happiness</i> .....                                                                                                                                 | 26 |
| 2.4.1. Definisi <i>Employee Happiness</i> .....                                                                                                                      | 26 |
| 2.4.2. Teori yang berkaitan dengan <i>Employee Happiness</i> .....                                                                                                   | 28 |
| 2.4.3. Faktor yang Memengaruhi <i>Employee Happiness</i> .....                                                                                                       | 29 |
| 2.5. Penelitian terdahulu .....                                                                                                                                      | 30 |
| 2.6. Kerangka Penelitian .....                                                                                                                                       | 33 |
| 2.7. Pengembangan Hipotesis .....                                                                                                                                    | 34 |
| 2.7.1. Pengaruh <i>Perceived Organizational Support</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....                                                    | 34 |
| 2.7.2. Pengaruh <i>Perceived Organizational Support</i> terhadap <i>Employee Happiness</i> .....                                                                     | 35 |
| 2.7.3. Pengaruh <i>Employee Happiness</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....                                                                  | 36 |
| 2.7.4. Pengaruh <i>Perceived Organizational Support</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> melalui <i>Employee Happiness</i> sebagai pemediasi..... | 37 |
| BAB III .....                                                                                                                                                        | 39 |
| METODE PENELITIAN.....                                                                                                                                               | 39 |
| 3.1. Jenis Penelitian.....                                                                                                                                           | 39 |
| 3.2. Lokasi Penelitian .....                                                                                                                                         | 39 |
| 3.3. Populasi dan Sampel .....                                                                                                                                       | 39 |
| 3.3.1. Populasi .....                                                                                                                                                | 39 |
| 3.3.2. Metode Pengambilan Sampel.....                                                                                                                                | 40 |
| 3.3.3. Jumlah Sampel .....                                                                                                                                           | 40 |
| 3.4. Data Penelitian .....                                                                                                                                           | 41 |
| 3.5. Metode Pengumpulan Data .....                                                                                                                                   | 42 |
| 3.6. Instrumen Penelitian.....                                                                                                                                       | 43 |
| 3.7. Metode Pengujian Instrumen .....                                                                                                                                | 44 |
| 3.7.1. Uji Validitas.....                                                                                                                                            | 44 |
| 3.7.2. Uji Reliabilitas.....                                                                                                                                         | 45 |

|                                                                                                                                                                   |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 3.8. Metode Analisis Data .....                                                                                                                                   | 45 |
| 3.8.1. Analisis Deskriptif.....                                                                                                                                   | 45 |
| 3.8.2. Pengujian Hipotesis.....                                                                                                                                   | 47 |
| BAB IV .....                                                                                                                                                      | 53 |
| HASIL DAN PEMBAHASAN.....                                                                                                                                         | 53 |
| 4.1. Hasil Pengujian Instrumen .....                                                                                                                              | 53 |
| 4.1.1. Uji Validitas.....                                                                                                                                         | 53 |
| 4.1.2. Uji Reliabilitas.....                                                                                                                                      | 56 |
| 4.2. Karakteristik Responden .....                                                                                                                                | 57 |
| 4.3. Hasil Analisis Deskriptif .....                                                                                                                              | 58 |
| 4.4. Uji Hipotesis.....                                                                                                                                           | 62 |
| 4.4.1. Langkah 1: Analisis regresi linear sederhana menguji pengaruh variabel X terhadap Y .....                                                                  | 63 |
| 4.4.2. Langkah 2: Analisis regresi linear sederhana menguji pengaruh variabel X terhadap M .....                                                                  | 64 |
| 4.4.3. Langkah 3: Analisis regresi linear sederhana menguji pengaruh variabel M terhadap Y .....                                                                  | 65 |
| 4.4.4. Langkah 4: Analisis regresi linear berganda variabel Mediasi (M) dalam memengaruhi pengaruh variabel independen (X) dan variabel dependen (Y) ..           | 66 |
| 4.5. Pembahasan.....                                                                                                                                              | 67 |
| 4.5.1. Pengaruh <i>Perceived Organizational Support</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....                                                 | 67 |
| 4.5.2. Pengaruh <i>Perceived Organizational Support</i> terhadap <i>Employee Happiness</i> .....                                                                  | 68 |
| 4.5.3. Pengaruh <i>Employee Happiness</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....                                                               | 69 |
| 4.5.4. Pengaruh <i>Perceived Organizational Support</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> melalui peran mediasi <i>Employee Happiness</i> ..... | 70 |
| BAB V .....                                                                                                                                                       | 73 |
| PENUTUP.....                                                                                                                                                      | 73 |
| 5.1. Kesimpulan.....                                                                                                                                              | 73 |

|                                    |     |
|------------------------------------|-----|
| 5.2. Implikasi Manajerial .....    | 74  |
| 5.3. Keterbatasan penelitian ..... | 75  |
| 5.4. Saran.....                    | 76  |
| DAFTAR PUSTAKA.....                | 77  |
| LAMPIRAN I .....                   | 83  |
| LAMPIRAN II .....                  | 85  |
| LAMPIRAN III.....                  | 96  |
| LAMPIRAN IV.....                   | 103 |



## DAFTAR TABEL

|                                                                                                                 |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....                                                                           | 30 |
| Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Pertama .....                                                                    | 53 |
| Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Terakhir .....                                                                   | 55 |
| Tabel 4. 3 Hasil Uji Reliabilitas .....                                                                         | 56 |
| Tabel 4. 4 Hasil Karakteristik Data .....                                                                       | 57 |
| Tabel 4. 5 Hasil Analisis Deskriptif Item Perceived Organizational Support .....                                | 58 |
| Tabel 4. 6 Hasil Analisis Deskriptif Employee Happiness .....                                                   | 59 |
| Tabel 4. 7 Hasil Analisis Deskriptif Item Organizational Citizenship Behavior .....                             | 61 |
| Tabel 4. 8 Pendekatan empat langkah oleh Baron dan Kenny .....                                                  | 63 |
| Tabel 4. 9 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana Variabel POS terhadap Variabel OCB .....                     | 63 |
| Tabel 4. 10 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana Variabel POS terhadap Variabel EH .....                     | 64 |
| Tabel 4. 11 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana Variabel EH terhadap Variabel OCB .....                     | 65 |
| Tabel 4. 12 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda Variabel POS terhadap Variabel OCB melalui Variabel EH ..... | 66 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian ..... | 33 |
| Gambar 3. 1 Diagram Jalur .....       | 51 |



**HALAMAN INTISARI**  
***PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* TERHADAP *ORGANIZATIONAL***  
***CITIZENSHIP BEHAVIOR* MELALUI *EMPLOYEE HAPPINESS* STUDI**

**PADA: PERAWAT RS XYZ**

Disusun oleh:

Nyoman Putri Vidya Paramanda

NPM: 21 03 26245

**Pembimbing:**

**Ibu Aloysia Desy Pramusiwi, S.E., M.Sc.**

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), serta mengeksplorasi peran mediasi *Employee Happiness* dalam hubungan tersebut. Secara spesifik, studi ini menganalisis sejauh mana dukungan organisasi yang dirasakan oleh karyawan mampu meningkatkan kebahagiaan kerja, yang selanjutnya berkontribusi pada munculnya OCB sehingga dapat meningkatkan kinerja organisasi serta mencapai tujuan organisasi. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan melakukan survei pada perawat di Rumah Sakit XYZ di Kota Malang. Metode pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan kriteria lama bekerja minimal satu tahun. Metode pengujian instrumen melalui uji validitas dan uji reliabilitas. Pengujian hipotesis menggunakan metode Baron & Kenny dengan aplikasi IBM SPSS sebagai alat pengujian. Temuan dari penelitian ini menunjukkan *Employee Happiness* memediasi secara penuh pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* melalui responden yang bekerja sebagai perawat. Dengan demikian, model penelitian ini sesuai dengan penelitian empiris sebelumnya sehingga diharapkan dapat memperbanyak acuan mengenai peran *Employee Happiness* sebagai pemediasi. Penelitian ini memiliki keterbatasan hanya melibatkan responden dari satu

organisasi, yaitu perawat di Rumah Sakit XYZ di Kota Malang, sehingga perlu dilakukan menyebarkan kuesioner ke sektor dan profesi lain untuk mendapatkan generalisasi data mengenai topik ini. Implikasi penelitian ini adalah organisasi perlu meningkatkan dukungan organisasi dalam menciptakan lingkungan kerja yang positif dan meningkatkan kebahagiaan karyawan, yang pada akhirnya mendorong munculnya perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Dengan demikian, manajemen rumah sakit dan organisasi layanan kesehatan lainnya disarankan untuk mengembangkan strategi yang memperkuat persepsi dukungan organisasi, seperti pengakuan terhadap kontribusi karyawan, pemberian umpan balik positif, dan menciptakan iklim kerja yang suportif.

*Keyword: Organizational Citizenship Behavior, Perceived Organizational Support, Employee Happiness.*

