

**PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP *ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) DENGAN PERAN MEDIASI
KOMITMEN ORGANISASIONAL PADA KARYAWAN PERUSAHAAN
RITEL DI YOGYAKARTA**

Skripsi

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana (S1)

Pada Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Disusun oleh:

YOHANA ERYN HAGIASTUTI

NPM: 220326786

FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2026

SKRIPSI

**PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) DENGAN
PERAN MEDIASI KOMITMEN ORGANISASIONAL PADA
KARYAWAN PERUSAHAAN RITEL DI YOGYAKARTA**

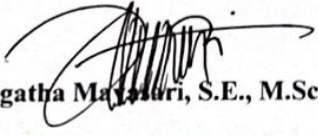
Di susun oleh:

Yohana Eryn Hagiastuti

NPM: 220326786

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Pembimbing


Agatha Mayasari, S.E., M.Sc.

12 Juni 2026

SKRIPSI

**PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP *ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) DENGAN PERAN MEDIASI KOMITMEN
ORGANISASIONAL PADA KARYAWAN PERUSAHAAN RITEL DI
YOGYAKARTA**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

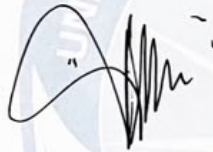
Yohana Eryn Hagiastuti

NPM: 220326786

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal 3 Juni 2026 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen (S1) Program Studi Manajemen

SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji



**Theresia Agung Maryudi
Harsiwi, S.E., M.Si.**

Anggota Panitia Penguji



**Dismas Persada Dewangga
Pramudita, S.M., MSM.**



Agatha Mayasari, S.E., M.Sc.

Yogyakarta, 12 Juni 2026

Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Wenefrida Mahestu Noviantra Krisjanti, SE., M.Sc., Ph.D.

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP *ORGANIZATIONAL*
CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) DENGAN PERAN MEDIASI
KOMITMEN ORGANISASIONAL PADA KARYAWAN PERUSAHAAN
RITEL DI YOGYAKARTA**

benar-benar hasil karya saya sendiri. Ide, pernyataan maupun kutipan baik secara langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari ide atau tulisan orang lain, saya nyatakan secara tertulis dalam skripsi ini pada bagian daftar pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar dan terbukti bahwa saya melakukan plagiasi dari keseluruhan ataupun sebagian dalam skripsi ini, maka saya siap untuk menerima konsekuensi, sanksi atau hukuman yang sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 15 Mei 2026

Yang menyatakan,



Yohana Eryn Hagiastuti

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yesus atas segala berkat, anugerah, dan kekuatan yang telah diberikan sehingga saya dapat menyelesaikan proses penulisan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan Peran Mediasi Komitmen Organisasional pada Karyawan Perusahaan Ritel di Yogyakarta”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa proses ini dapat berjalan dengan baik karena adanya dukungan dari berbagai pihak, baik dukungan fisik maupun doa. Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati pada kesempatan ini, saya akan mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yesus yang selalu menyertai, memberkati, dan memberikan kekuatan kepada saya, sehingga saya mampu menyelesaikan segala proses dari awal proses perkuliahan sampai penyusunan skripsi ini dengan baik.
2. Papa, Mama, dan Kakak saya untuk setiap kasih sayang, doa, serta *support* yang diberikan setiap harinya. Terima kasih untuk setiap dukungan baik moral maupun material yang tiada henti sejak awal perkuliahan hingga akhir.

3. Ibu Agatha Mayasari, S.E., M.Sc., selaku dosen pembimbing skripsi yang senantiasa membimbing saya selama proses penulisan skripsi, mulai dari awal sampai akhir. Terima kasih sudah dengan sabar memberikan arahan, masukan, serta dukungan kepada saya.
4. Teman-teman terdekat saya sejak di bangku sekolah (Jeje, Valerie, Cibe, dan Kezia), yang selalu hadir memberikan semangat, perhatian, doa, dan kasih sayang kepada saya meskipun terpisah oleh jarak dan kesibukan masing-masing. Terima kasih karena tetap menjadi tempat berbagi cerita dan keluh kesah yang aman.
5. Teman-teman terdekat selama perkuliahan, yang selama perkuliahan terus menjadi penyemangat dan tempat bercerita saya dalam setiap keadaan.
6. Kak Elysia Putri, yang senantiasa memberikan semangat bahkan bantuan langsung demi kelancaran penulisan skripsi ini. Terima kasih untuk semua perhatian, kasih sayang, dan dukungan yang diberikan.
7. Teman-teman PI dan PH HMPSM FBE UAJY 2024/2025, yang telah menjadi bagian penting dalam perjalanan perkuliahan saya. Terima kasih atas kebersamaan, pembelajaran, serta berbagai kenangan yang telah diberikan selama berorganisasi.
8. Teman-teman perkuliahan angkatan 2022 yang telah menjadi rekan seperjuangan selama menjalani proses perkuliahan hingga akhir. Terima kasih atas kebersamaan, bantuan, semangat, serta momen-momen yang telah dilalui bersama, sehingga setiap proses terasa penuh makna.

Semoga setiap cinta, kasih sayang, doa, dan dukungan yang telah diberikan kepada saya memperoleh balasan berkat yang melimpah dari Tuhan. Demikian skripsi ini telah ditulis dengan sebaik-baiknya dengan penuh tanggung jawab. Besar harapan saya agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca. Oleh karena itu, dengan rendah hati saya memohon maaf yang sebesar-besarnya jika terdapat kekurangan serta mengucapkan terima kasih atas perhatian dan dukungan yang telah diberikan.

Yogyakarta, 15 Mei 2026

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized, overlapping loops and a long horizontal stroke at the bottom.

Yohana Eryn Hagiastuti

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Sampai detik ini kumelihat penyertaanMu sempurna.”

“Serahkanlah segala kekuatiranmu kepada-Nya, sebab Ia yang memelihara kamu.”

(1 Petrus 5:7)

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
ABSTRAK	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Batasan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
1.6 Sistematika Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Kepuasan Kerja	13
2.1.1 Definisi Kepuasan Kerja.....	13
2.1.2 Aspek Kepuasan Kerja.....	15
2.2 Komitmen Organisasional	17
2.2.1 Definisi Komitmen Organisasional	17
2.2.2 Dimensi Komitmen Organisasional.....	19
2.3 <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)	20
2.3.1 Definisi <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)	20
2.3.2 Dimensi <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).....	21
2.4 Teori Pertukaran Sosial.....	23
2.5 Pengembangan Hipotesis.....	25
2.5.1 Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap OCB	25
2.5.2 Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Komitmen organisasional.....	27
2.5.3 Pengaruh Komitmen Organisasional terhadap OCB	28
2.5.4 Peran Mediasi Komitmen Organisasional dalam	30
2.6 Model Penelitian.....	32
2.7 Penelitian Terdahulu	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	40
3.1 Desain Penelitian	40
3.2 Populasi dan Sampel.....	41
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	42
3.4 Metode Pengumpulan Data	42

3.5 Definisi Variabel dan Instrumen Penelitian.....	43
3.5.1 Kepuasan Kerja	44
3.5.2 Komitmen Organisasional	44
3.5.3 <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)	45
3.6 Metode Analisis Data	49
3.6.1 <i>Structural Equation Model – Partial Least Square</i> (SEM-PLS).....	49
3.7 Pengujian Instrumen	50
3.7.1 Uji Validitas.....	51
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	52
3.8 Analisis Deskriptif.....	52
3.9 Analisis Korelasi.....	53
3.10 Uji Hipotesis.....	54
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	56
4.1 Karakteristik Responden	56
4.2 Hasil Pengujian Instrumen	58
4.2.1 Hasil Uji Validitas Konvergen.....	58
4.2.2 Hasil Uji Validitas Diskriminan.....	60
4.2.3 Hasil Uji Reliabilitas	61
4.3 Hasil Analisis Statistik Deskriptif	62
4.3.1 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Kerja.....	62
4.3.2 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel Komitmen Organisasional ...	64
4.3.3 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	66
4.4 Hasil Analisis Korelasi	68
4.5 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	69
4.6 Hasil Pengujian Hipotesis.....	69
4.6.1 Hasil Pengujian Hipotesis 1	71
4.6.2 Hasil Pengujian Hipotesis 2	73
4.6.3 Hasil Pengujian Hipotesis 3	75
4.6.4 Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis 4.....	76
BAB V PENUTUP.....	79
5.1 Kesimpulan.....	79
5.2 Implikasi Manajerial.....	81
5.3 Keterbatasan Penelitian	83
5.4 Saran bagi Penelitian Selanjutnya	85
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN	92

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	34
Tabel 3. 1 Variabel Penelitian dan Indikator.....	46
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden.....	57
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Konvergen	59
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Diskriminan	60
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas.....	61
Tabel 4. 5 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Kerja.....	63
Tabel 4. 6 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Komitmen Organisasional	64
Tabel 4. 7 Hasil Statistik Deskriptif Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	66
Tabel 4. 8 Hasil Analisis Korelasi	68
Tabel 4. 9 Hasil Uji Koefisien Determinasi	69
Tabel 4. 10 Hasil Uji Hipotesis.....	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Penelitian.....	33
Gambar 4. 1 Hasil Pengujian Hipotesis.....	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Data Responden.....	92
Lampiran 2 Pertanyaan Terkait Kepuasan Kerja.....	93
Lampiran 3 Pertanyaan Terkait Komitmen Organisasional.....	94
Lampiran 4 Pertanyaan Terkait <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	95
Lampiran 5 Hasil <i>Outer Loading</i>	96
Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas.....	96
Lampiran 7 Hasil Uji Validitas Diskriminan	97
Lampiran 8 Hasil Uji Koefisien Determinasi	97
Lampiran 9 Model Penelitian	98
Lampiran 10 Hasil Uji Hipotesis.....	99
Lampiran 11 Jurnal Acuan Penelitian.....	100
Lampiran 12 Hasil Turnitin	107

**Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior*
(OCB) dengan Peran Mediasi Komitmen Organisasional pada Karyawan
Perusahaan Ritel di Yogyakarta**

Disusun Oleh:

Yohana Eryn Hagiastuti

NPM: 220326786

Pembimbing

Agatha Mayasari, S.E., M.Sc

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji peran komitmen organisasional dalam memediasi pengaruh kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan tetap di sektor ritel Daerah Istimewa Yogyakarta. Tingginya dinamika dan persaingan di industri ritel menuntut perusahaan untuk mampu mendorong karyawan agar tidak hanya memenuhi tanggung jawab formal, tetapi juga menampilkan perilaku sukarela yang berkontribusi pada keberhasilan organisasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner daring kepada karyawan tetap yang bekerja di perusahaan ritel di Daerah Istimewa Yogyakarta dengan masa kerja minimal satu tahun. Instrumen penelitian telah diuji validitas dan reliabilitasnya sebelum digunakan. Data dianalisis menggunakan *Partial Least Squares-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB, serta terhadap komitmen organisasional. Komitmen organisasional juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Lebih lanjut, komitmen organisasional ditemukan memediasi secara parsial hubungan antara kepuasan kerja dan OCB. Temuan ini mengindikasikan bahwa kepuasan kerja tidak hanya mampu secara langsung mendorong munculnya perilaku OCB, tetapi juga secara tidak langsung melalui penguatan komitmen karyawan terhadap organisasi.

Kata Kunci: Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional, *Organizational Citizenship Behavior*, Karyawan Tetap, Sektor Ritel, Daerah Istimewa Yogyakarta.