



PENGARUH *ETHICAL BEHAVIOR*, *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT*, DAN *QUALITY OF WORK LIFE* TERHADAP *JOB SATISFACTION* PADA PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK. KANTOR CABANG CIPUTAT

SKRIPSI

DITA RAHMAWATI 2010111018

**PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2023**



PENGARUH *ETHICAL BEHAVIOR*, *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT*, DAN *QUALITY OF WORK LIFE* TERHADAP *JOB SATISFACTION* PADA PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK. KANTOR CABANG CIPUTAT

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen**

DITA RAHMAWATI 2010111018

**PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2023**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Dita Rahmawati

NIM : 2010111018

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 27 September 2023

Yang menyatakan,



Dita Rahmawati

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dita Rahmawati
NIM : 2010111018
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul :

Pengaruh Ethical Behavior, Perceived Organizational Support, dan Quality of Work Life Terhadap Job Satisfaction Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Ciputat

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 13 Januari 2024

Yang menyatakan,



(Dita Rahmawati)

SKRIPSI

PENGARUH *ETHICAL BEHAVIOR*, *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT*, DAN *QUALITY OF WORK LIFE* TERHADAP *JOB SATISFACTION* PADA PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK. KANTOR CABANG CIPUTAT

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Dita Rahmawati 2010111018

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 14 Desember 2023
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Dr. Survani Marvam, S.Kep.,Ns., MM

Ketua Penguji



Dr. Yudi Nur Supriadi, Sos. I., M.M

Penguji I



Dr. Iwan Kresna Setiadi, S.E., M.M

Penguji II (Dosen Pembimbing)



Dr. Jubaidah, S.E., M.M

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Siti Hidayati, S.E., M.M

Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta

Pada tanggal : 14 Desember 2023

***Effect of Ethical Behavior, Perceived Organizational Support, and Quality of
Work Life on Job Satisfaction***

(PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Ciputat Branch Office)

By Dita Rahmawati

Abstract

This research is a quantitative study aimed at determining and testing the influence of ethical behavior, perceived organizational support, and quality of work life on job satisfaction. The study involved 68 permanent employees of PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Ciputat Branch Office as the sample. The sample selection used saturation sampling, which is part of the research population. Data analysis techniques in this study used descriptive analysis, validity test, reliability test, t-test, coefficient of determination test, predictive relevance test, and goodness of fit test with SmartPLS 4.0 program and a significance level of 5% (0.05). The results of the testing obtained (1) there is a positive and significant influence of ethical behavior on job satisfaction, (2) there is no influence of perceived organizational support on job satisfaction, (3) there is a positive and significant influence of quality of work life on job satisfaction.

Keywords: *Ethical Behavior, Perceived Organizational Support, Quality of Work Life, and Job Satisfaction.*

**Pengaruh *Ethical Behavior*, *Perceived Organizational Support*, dan *Quality of Work Life* terhadap *Job Satisfaction*
(PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Ciputat)**

Oleh Dita Rahmawati

Abstrak

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui dan menguji pengaruh *ethical behavior*, *perceived organizational support*, dan *quality of work life* terhadap *job satisfaction*. Penelitian ini menggunakan 68 karyawan tetap PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Ciputat sebagai sampel. Pemilihan sampel menggunakan sampel jenuh yang merupakan bagian dari populasi penelitian. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji t, uji koefisien determinasi, uji prediktif relevansi, dan uji *goodness of fit* dengan program *SmartPLS 4.0* dan tingkat signifikansi 5% (0,05). Hasil dari pengujian diperoleh (1) terdapat pengaruh positif dan signifikan *ethical behavior* terhadap *job satisfaction*, (2) tidak terdapat pengaruh *perceived organizational support* terhadap *job satisfaction*, (3) terdapat pengaruh positif dan signifikan *quality of work life* terhadap *job satisfaction*.

Kata kunci: *Ethical Behavior*, *Perceived Organizational Support*, *Quality of Work Life*, dan *Job Satisfaction*.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450
Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904
Laman : www.feb.upnvj.ac.id , e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI
SEMESTER GANJIL TA. 2023/2024**

Telah dilaksanakan Ujian Skripsi dihadapan Tim pada hari Kamis, 14 Desember 2023:

Nama : Dita Rahmawati
No.Pokok Mahasiswa : 2010111018
Program Studi : Manajemen S.1

(PENGARUH *ETHICAL BEHAVIOR*, *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT*, DAN
QUALITY OF WORK LIFE TERHADAP *JOB SATISFACTION* PADA PT. BANK TABUNGAN
NEGARA (PERSERO) TBK. KANTOR CABANG CIPUTAT)
dinyatakan **Lulus / Tidak Lulus ***)

Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Suryani Maryam, S.Kep.,Ns., MM	Ketua	1.
2	Dr. Yudi Nur Supriadi, Sos. I., M.M	Anggota I	2.
3	Dr. Iwan Kresna Setiadi, S.E., M.M	Anggota II**)	3.

Keterangan:

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 14 Desember 2023

Mengesahkan

A.n. DEKAN

Kaprodi Manajemen S.1

Siti Hidayati, SE, MM

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dengan judul **“Pengaruh *Ethical Behavior*, *Perceived Organizational Support*, dan *Quality of Work Life* Terhadap *Job Satisfaction* Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Ciputat”**. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ibu Suhartati dan Bapak Ahmad Jani selaku kedua orang tua penulis serta Derry Setiawan selaku kakak laki-laki penulis yang telah memberikan doa, dukungan, dan motivasi dalam menyelesaikan penelitian ini.
2. Ibu Dr. Jubaedah, S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
3. Ibu Siti Hidayati, S.E., M.M, selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen UPN “Veteran” Jakarta.
4. Bapak Dr. Iwan Kresna Setiadi, S.E., M.M, selaku dosen pembimbing, yang senantiasa selalu memberikan arahan, ilmu dan waktunya disela-sela kesibukan beliau untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
5. Dita Rahmawati, selaku diri sendiri. Terima kasih karena tidak berputus asa dan selalu mengambil kesempatan dari setiap rasa sakit sebagai motivasi untuk selalu menjadi dan memberikan yang terbaik.

Di samping itu, ucapan terima kasih juga disampaikan kepada seluruh keluarga besar, teman-teman terdekat, teman-teman seperbimbingan, dan seluruh teman-teman S1 Manajemen angkatan 2020 yang selalu membantu, menyemangati, memberikan saran, dan mendengarkan segala keluh kesah penulis dalam proses menyelesaikan penelitian ini. Penulis menyadari bahwa dalam proses maupun hasil dari penulisan penelitian skripsi ini masih belum sempurna. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat positif yang akan membantu penulis untuk menyempurnakan penelitian ini.

Jakarta, 27 September 2023

Dita Rahmawati

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Landasan Teori	8
2.1.1. <i>Job Satisfaction</i>	8
a) Pengertian <i>Job Satisfaction</i>	8
b) Faktor Dominan Penyebab <i>Job Satisfaction</i>	8
c) Dimensi <i>Job Satisfaction</i>	9
2.1.2. <i>Ethical Behavior</i>	10
a) Pengertian <i>Ethical Behavior</i>	10
b) Faktor yang Memengaruhi <i>Ethical Behavior</i>	11
c) Dimensi <i>Ethical Behavior</i>	12
2.1.3. <i>Perceived Organizational Support</i>	13
a) Pengertian <i>Perceived Organizational Support</i>	13

b)	Dampak <i>Perceived Organizational Support</i>	14
c)	Dimensi <i>Perceived Organizational Support</i>	15
2.1.4.	<i>Quality of Work Life</i>	17
a)	Pengertian <i>Quality of Work Life</i>	17
b)	Dampak <i>Quality of Work Life</i>	17
c)	Dimensi <i>Quality of Work Life</i>	18
2.2.	Hasil Penelitian Sebelumnya	20
2.3.	Model Penelitian	34
2.3.1.	Pengaruh <i>Ethical Behavior</i> terhadap <i>Job Satisfaction</i>	34
2.3.2.	Pengaruh <i>Perceived Organizational Support</i> terhadap <i>Job Satisfaction</i>	35
2.3.3.	Pengaruh <i>Quality of Work Life</i> terhadap <i>Job Satisfaction</i>	35
2.4.	Hipotesis	36
BAB III METODE PENELITIAN		37
3.1.	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	37
3.1.1.	Definisi Operasional	37
3.1.2.	Pengukuran Variabel	38
3.2.	Populasi dan Sampel	40
3.2.1.	Populasi	40
3.2.2.	Sampel	40
3.3.	Teknik Pengumpulan Data	41
3.3.1.	Jenis Data	41
3.3.2.	Pengumpulan Data	42
3.4.	Teknik Analisis Data	43
3.4.1.	Analisis Deskriptif	43
3.4.2.	Analisis Inferensial	44
a)	<i>Outer Model</i>	45
b)	<i>Inner Model</i>	47
3.4.3.	Uji Hipotesis	48
a)	Uji Signifikansi Parsial (Uji t)	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		50
4.1.	Deskripsi Objek Penelitian	50

4.1.1. Deskripsi Singkat Perusahaan	50
4.1.2. Deskripsi Data Responden	52
4.1.1. Karakteristik Responden Menurut Usia	52
4.1.2. Karakteristik Responden Menurut Masa Kerja	53
4.1.3. Karakteristik Responden Menurut Tingkat Pendidikan Terakhir	54
4.2. Analisis Deskriptif	55
4.3. Analisis Inferensial	62
4.3.1. Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	62
a) Uji Validitas	63
b) Uji Reliabilitas	69
4.3.2. Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	71
a) Uji Koefisien Determinasi (R^2)	71
b) Uji Relevansi Prediktif (Q^2)	72
c) Uji <i>Goodness of Fit</i>	72
4.3.3. Uji Hipotesis	73
a) Uji Signifikansi Parsial (Uji t)	73
4.4. Pembahasan	75
4.4.1. Pengujian Pengaruh <i>Ethical Behavior</i> Terhadap <i>Job Satisfaction</i>	76
4.4.2. Pengujian Pengaruh <i>Perceived Organizational Support</i> Terhadap <i>Job Satisfaction</i>	78
4.4.3. Pengujian Pengaruh <i>Quality of Work Life</i> Terhadap <i>Job Satisfaction</i>	79
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	82
5.1. Simpulan	82
5.2. Keterbatasan Penelitian	82
5.3. Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	88
RIWAYAT HIDUP	96
LAMPIRAN	97

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Matriks Penelitian Terdahulu	29
Tabel 2. Skor Item Instrumen	38
Tabel 3. Kisi-kisi Instrumen Penelitian	39
Tabel 4. Kategorisasi Interpretasi Skor Hasil Jawaban Kuesioner	43
Tabel 5. Data Usia Responden	52
Tabel 6. Data Masa Kerja Responden	53
Tabel 7. Data Pendidikan Terakhir Responden	54
Tabel 8. Interval Kategori Skor	56
Tabel 9. Analisis Data Deskriptif Variabel <i>Job Satisfaction</i>	56
Tabel 10. Analisis Data Deskriptif Variabel <i>Ethical Behavior</i>	58
Tabel 11. Analisis Data Deskriptif Variabel <i>Perceived Organizational Support</i>	59
Tabel 12. Analisis Data Deskriptif Variabel <i>Quality of Work Life</i>	61
Tabel 13. Nilai <i>Loading Factor</i>	64
Tabel 14. Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	69
Tabel 15. Nilai <i>Composite Reliability</i>	70
Tabel 16. Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	70
Tabel 17. Nilai <i>R-Square</i>	71
Tabel 18. Uji <i>Goodness of Fit</i>	73
Tabel 19. Nilai Koefisien Analisis Jalur	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Model Penelitian Empiris	36
Gambar 2. Bank BTN Kantor Cabang Ciputat	51
Gambar 3. Diagram Jalur Setelah Pengujian Data	63
Gambar 4. <i>Inner Model</i> Setelah Pengujian	75

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	97
Lampiran 2. Data Pendukung	103
Lampiran 3. Deskripsi Data Responden	104
Lampiran 4. Hasil <i>Ouput SmartPLS</i> 4.0	105
Lampiran 5. Hasil Plagiarisme	108