



**PENGARUH *QUALITY OF WORK LIFE, ORGANIZATIONAL
COMMITMENT, DAN JOB SATISFACTION* TERHADAP
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR PADA
KARYAWAN PT HERO RETAIL NUSANTARA CABANG
KEMANG JAKARTA**

SKRIPSI

FATIMAH ZAHRA 2110111065

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAKARTA**

2024



**PENGARUH *QUALITY OF WORK LIFE, ORGANIZATIONAL
COMMITMENT, DAN JOB SATISFACTION* TERHADAP
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR PADA
KARYAWAN PT HERO RETAIL NUSANTARA CABANG
KEMANG JAKARTA**

SKRIPSI

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

FATIMAH ZAHRA 2110111065

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

JAKARTA

2024

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Fatimah Zahra

NIM : 2110111065

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

Jakarta, 3 oktober 2024

Yang menyatakan,

A handwritten signature in black ink is written over a rectangular stamp. The stamp features a portrait of a man and the text 'SERAI TEMPEL' and '10000'. Below the stamp, the alphanumeric code '251AMX031838262' is printed.

(Fatimah Zahra)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Fatimah Zahra
NIM : 2110111065
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 *Quality Of Work Life, Organizational Commitment, Dan Job Satisfaction Terhadap Organizational Citizenship Behavior* Pada Karyawan Pt Hero Retail Nusantara Cabang Kemang Jakarta

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 : 24 Desember 2024

Yang menyatakan,



(Fatimah Zahra)

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH *QUALITY OF WORK LIFE*, *ORGANIZATIONAL COMMITMENT*, DAN *JOB SATISFACTION* TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* PADA KARYAWAN PT HERO RETAIL NUSANTARA CABANG KEMANG JAKARTA

Dipersiapkan dan disusun oleh:

FATIMAH ZAHRA 2110111065

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal:

24 Desember 2024

dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

Renny Husniati, S.E., M.M. CHRP
Ketua Penguji

Airlangga Surva Kusuma, S.E., M.Sc
Penguji I

Drs. Svarif Ali, M.Si., CHRP, CMIP, CHCSA
Penguji II

Dr. Jubaedah, S.E., M.M
Dekan



Siti Hidavati, S.E., M.M
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 24 Desember 2024

The Effect of Quality of Work Life, Organizational Commitment, and Job Satisfaction on Employee Organizational Citizenship Behavior PT Hero Retail Nusantara Kemang Branch Jakarta

By Fatimah Zahra

ABSTRACT

This research is a quantitative study that aims to identify the effect of quality of work life, organizational commitment, and job satisfaction on organizational citizenship behavior. The sample used in this research is employees of PT Hero Retail Nusantara Kemang Jakarta Branch. PT Hero Retail Nusantara Kemang Jakarta Branch employees totaling 39 were used as population and sample. Questionnaires were distributed to collect data from respondents. The technique used is the Structural Equation Model (SEM) and to process data analysis, namely utilizing SmartPLS version 4.1 as a measurement tool. The results of the test obtained (1) there is an influence between quality of work life on organizational citizenship behavior (2) there is an influence between organizational commitment on organizational citizenship behavior (3) there is an influence between job satisfaction on organizational citizenship behavior.

Keywords: *quality of work life, organizational commitment, job satisfaction, organizational citizenship behavior.*

Pengaruh *Quality of Work Life, Organizational Commitment, dan Job Satisfaction* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Karyawan PT Hero Retail Nusantara Cabang Kemang Jakarta

Oleh Fatimah Zahra

ABSTRAK

Penelitian ini ialah penelitian kuantitatif yang mempunyai tujuan untuk mengidentifikasi pengaruh *quality of work life, organizational commitment, dan job satisfaction* terhadap *organizational citizenship behavior*. Sampel yang dimanfaatkan dalam penelitian ini yakni karyawan PT Hero Retail Nusantara Cabang Kemang Jakarta. Karyawan PT Hero Retail Nusantara Cabang Kemang Jakarta yang berjumlah 39 dijadikan sebagai populasi dan sampel. Penyebaran kuesioner dilakukan untuk mengumpulkan data dari responden. Teknik yang dimanfaatkan yakni Struktural Equation Model (SEM) dan untuk memproses analisis data yakni memanfaatkan SmartPLS versi 4.1 sebagai alat pengukurannya. Hasil dari pengujian diperoleh (1) terdapat pengaruh antara *quality of work life* terhadap *organizational citizenship behavior* (2) terdapat pengaruh antara *organizational commitment* terhadap *organizational citizenship behavior* (3) terdapat pengaruh antara *job satisfaction* terhadap *organizational citizenship behavior*.

Kata Kunci: *quality of work life, organizational commitment, job satisfaction, organizational citizenship behavior.*

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : puskom@upnvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI SEMESTER GANJIL TA. 2024/2025

Hari ini Selasa, tanggal 24 Desember 2024, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : **Fatimah Zahra**

No.Pokok Mahasiswa : **2110111065**

Program : **Manajemen S.1**

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

Pengaruh Quality of Work Life, Organizational Commitment, dan Job Satisfaction Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pada Karawan PT Hero Retail Nusantara Cabang Kemang Jakarta
Dinyatakan yang bersangkutan (Lulus / Tidak Lulus *)

Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Renny Husniati, SE, MM.,CHRP	Ketua	1.
2	Airlangga Surya Kusuma, SE.,M.Sc	Anggota I	2.
3	Drs. Syarif Ali, M.Si.,CHRP	Anggota II (**)	3.

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu
**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 24 Desember 2024
Mengesahkan

A.n DEKAN
Kaprodi Manajemen S.1

Siti Hidayat, SE, MM.

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas kasih sayang segala rahmat-Nya penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh *Quality of Work Life, Organizational Commitment, dan Job Satisfaction Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pada Karyawan PT Hero Retail Nusantara Cabang Kemang Jakarta*”** dengan lancar sebagai syarat untuk menyelesaikan program sarjana (S1) Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.

Penulis ingin mengucapkan terima kasih pada pihak-pihak yang terkait dalam menyusun proposal ini, yakni:

1. Tuhan YME atas segala rahmatnya sehingga penulis diberikan kelancaran dalam hidup dan pengerjaan skripsi
2. Kedua orang tua tersayang yang selalu mendukung dan mendoakan penulis tanpa henti
3. Ibu Dr. Jubaedah, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta
4. Bapak Dr. Yudi Nur Supriadi, Sos.I, M.M. selaku Ketua Jurusan Manajemen
5. Ibu Siti Hidayati, SE, MM selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen
6. Bapak Drs. Syarif Ali, M.Si., CHRP selaku Dosen Pembimbing
7. Ibu Nanik Mardiaty selaku HRD PT Hero Retail Nusantara Cabang Kemang dan pihak perusahaan yang telah memberikan izin dan bantuan dalam pengumpulan data serta informasi yang dibutuhkan selama proses penelitian
8. Sahabat-sahabat penulis yang telah mendukung dan mendoakan dalam masa perkuliahan hingga penyelesaian skripsi.
9. *Last but not least!* Untuk diri saya sendiri, Fatimah Zahra. Terima kasih karena telah melewati masa-masa sulit dan tidak menyerah saat menyusun skripsi serta menikmati segala proses yang dihadapinya. Terima kasih kepada diri saya sendiri karena telah bertahan sejauh ini.

Akhir kata penulis ucapkan permintaan maaf yang sebesar-besarnya apabila masih terdapat ketidaksempurnaan dalam penulisan proposal skripsi ini. Penulis berharap semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Jakarta, 3 Oktober 2024

Fatimah Zahra

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
LEMBAR PENGESAHAN.....	v
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAK.....	vii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	viii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Hasil Penelitian.....	7
BAB II	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	9
2.1.2 <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	12
2.1.3 <i>Quality of Work Life</i>	15
2.1.4 <i>Organizational Commitment</i>	19
2.1.5 <i>Job Satisfaction</i>	22
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya	26
2.3 Model Penelitian.....	36
2.3.1 Pengaruh <i>Quality of Work Life</i> Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	37

2.3.2 Pengaruh <i>Organizational Commitment</i> Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	38
2.3.3 Pengaruh <i>Job Satisfaction</i> Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	38
2.4 Hipotesis	39
BAB III	40
METODE PENELITIAN	40
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	40
3.1.1 Definisi Operasional.....	40
3.1.2 Pengukuran Variabel	42
3.2 Penentuan Populasi dan Sampel.....	44
3.2.1 Populasi	44
3.2.2 Sampel	45
3.3 Teknik Pengumpulan Data	45
3.3.1 Jenis Data.....	45
3.3.2 Sumber Data	46
3.3.3 Pengumpulan Data	46
3.4 Teknik Analisis Data.....	47
3.4.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	48
3.4.2 Analisis Statistik Inferensial	50
3.4.3 Uji Hipotesis	54
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	57
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	57
4.2 Deskripsi Data Penelitian.....	58
4.3 Analisis Data Deskriptif.....	61
4.4 Uji Kualitas Data	71
4.4.1 Uji <i>Measurement Model</i> atau <i>Outer Model</i>	71
4.4.2 Uji Mode Struktural (<i>Inner Model</i>).....	78
4.5 Uji Hipotesis.....	80
4.5.1 Koefisien <i>Path Analysis</i>	80
4.5.2 Uji Signifikan Parsial (Uji T)	81
4.6 Pembahasan.....	84

4.6.1 Pengaruh <i>Quality of Work Life</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	84
4.6.2 Pengaruh <i>Organizational Commitment</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	86
4.6.3 Pengaruh <i>Job Satisfaction</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	88
BAB V	90
SIMPULAN DAN SARAN	90
5.1 Simpulan	90
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	90
5.3 Saran	91
DAFTAR PUSTAKA	93
RIWAYAT HIDUP	106
LAMPIRAN	108

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Matriks Penelitian Sebelumnya.....	32
Tabel 2. Skala Likert.....	42
Tabel 3. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	43
Tabel 4. Peringkat Jawaban Kuesioner	48
Tabel 5. Interpretasi Nilai Indeks Responden.....	49
Tabel 6. Karakteristik Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
Tabel 7. Karakteristik Data Responden Berdasarkan Usia	59
Tabel 8. Karakteristik Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	59
Tabel 9. Karakteristik Data Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	60
Tabel 10. Analisis Indeks Jawaban Responden terkait Variabel <i>Organizational citizenship behavior</i>	61
Tabel 11. Analisis Indeks Jawaban Responden terkait Variabel <i>Quality of work life</i>	64
Tabel 12. Analisis Indeks Jawaban Responden terkait Variabel <i>Organizational commitment</i>	67
Tabel 13. Analisis Indeks Jawaban Responden terkait Variabel <i>Job satisfaction</i>	69
Tabel 14. Nilai <i>Loading Factor</i>	72
Tabel 15. <i>Fornell Larcker Criterion</i>	75
Tabel 16. <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	76
Tabel 17. <i>Composite Reliability</i>	77
Tabel 18. <i>Cronbach's Alpha</i>	78
Tabel 19. <i>R-Square</i>	79
Tabel 20. Nilai <i>Q-Square</i>	79
Tabel 21. <i>Original Sample</i>	80
Tabel 22. Uji <i>T-Statistics</i>	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Model Penelitian.....	37
Gambar 2. Tahapan Analisis Menggunakan Analisis PLS-SEM.....	50
Gambar 3. <i>Outer Model</i>	72
Gambar 4. <i>Inner Model</i>	84

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	108
Lampiran 2. Tabulasi Data Kuesioner.....	116
Lampiran 3. Deskripsi Data Responden	122
Lampiran 4. Hasil Output SmartPLS 4.1	124
Lampiran 5. Hasil Turnitin.....	139