



**PENGARUH LINGKUNGAN KERJA, KEPUASAN KERJA
DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR PADA
KARYAWAN RESTORAN NASI UDUK 21 CIPETE**

SKRIPSI

INAYA ADELLIAWAN

2210111261

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2026**



**PENGARUH LINGKUNGAN KERJA, KEPUASAN KERJA
DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR PADA
KARYAWAN RESTORAN NASI UDUK 21 CIPETE**

SKRIPSI

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

INAYA ADELLIAWAN

2210111261

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

2026

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Inaya Adelliawan

NIM : 2210111261

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

Jakarta, 17 April 2026

Yang menyatakan,

A handwritten signature in black ink is written over a red rectangular stamp. The stamp contains some text, including "JABATAN" and "KETERANGAN", but it is mostly illegible due to the signature and the quality of the scan.

(Inaya Adelliawan)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Inaya Adelliawan
NIM : 2210111261
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 Rights*) atas skripsi yang berjudul :

***Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap
Organization Citizenship Behavior Pada Karyawan Nasi Uduk 21 Cipete***

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pengkalan 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 : 25 Juni 2026

Yang menyatakan,



(Inaya Adelliawan)

SKRIPSI

PENGARUH LINGKUNGAN KERJA, KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR PADA KARYAWAN RESTORAN NASI UDUK 21 CIPETE

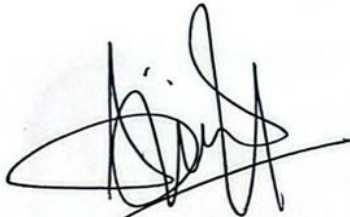
Dipersiapkan dan disusun oleh:

INAYA ADELLIAWAN 2210111261

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 6 Juli 2026
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima**



**Dr. Yudi Nur Supriadi, Sos.I, MM.
Ketua Penguji**



**Abdul Aji Kresna Tri Anggara S.T., M.M.
Penguji I**



**Airlangga Surya Kusuma, S.E, M.Sc
Penguji II**



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



**Dr. Zackharia Rialmi, SIP, MM., CHRP
Koordinator Program Studi**

**Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 6 Juli 2026**

PENGARUH LINGKUNGAN KERJA, KEPUASAN KERJA, DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR PADA KARYAWAN NASI UDUK 21 CIPETE

Oleh Inaya Adelliawan

ABSTRAK

Studi ini memiliki tujuan mengetahui pengaruh antara lingkungan kerja, kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan Restoran Nasi Uduk 21 Cipete. Studi ini menerapkan pendekatan kuantitatif secara desain survei, yang mana data diperoleh dari 50 responden yang ditetapkan melalui teknik total sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan PLS-SEM dengan SmartPLS versi 4.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kerja dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Temuan ini menunjukkan bahwa tingginya tingkat kepuasan kerja yang dirasakan karyawan mampu meningkatkan kesediaan mereka untuk menampilkan perilaku kerja sukarela di luar tanggung jawab formal, sebagai bentuk kontribusi positif terhadap efektivitas dan keberhasilan organisasi. Sebaliknya, komitmen organisasi berpengaruh positif namun tidak signifikan, yang mengisyaratkan bahwa tingkat keterikatan pegawai terhadap organisasi belum tentu berbanding lurus dengan perilaku ekstra peran. Penelitian ini diinginkan bisa menghasilkan peranan empiris untuk perluasan kebijakan serta praktik manajemen sumber daya manusia pada bidang UMKM khususnya industri restoran.

Kata kunci: UMKM, lingkungan kerja, kepuasan kerja, komitmen organisasi, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

**THE INFLUENCE OF WORK ENVIRONMENT, JOB SATISFACTION,
AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT ON ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR AMONG EMPLOYEES OF NASI UDUK 21
CIPETE**

By Inaya Adelliawan

Abstract

This study aims to examine the influence of the work environment, job satisfaction, and organizational commitment on Organizational Citizenship Behavior (OCB) among employees of Nasi Uduk 21 Cipete Restaurant. This research employed a quantitative approach using a survey design. Data were collected from 50 respondents selected through the total sampling technique. The data were gathered using questionnaires and analyzed using Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with SmartPLS version 4.0. The findings indicate that the work environment and job satisfaction have a positive and significant effect on Organizational Citizenship Behavior (OCB). These findings suggest that higher levels of job satisfaction encourage employees to engage in voluntary behaviors beyond their formal job responsibilities, thereby contributing positively to organizational effectiveness and success. In contrast, organizational commitment has a positive but insignificant effect on OCB, indicating that employees' level of attachment to the organization does not necessarily translate into extra-role behavior. This study is expected to provide empirical contributions to the development of human resource management policies and practices in Small and Medium Enterprises (SMEs), particularly within the restaurant industry.

Keywords: *Small and Medium Enterprises (SMEs), work environment, job satisfaction, organizational commitment, Organizational Citizenship Behavior (OCB).*



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, 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 SIDANG TUGAS AKHIR
SEMESTER GENAP TA. 2025/2026**

Pada hari ini, Senin, tanggal 6 Juli 2026, telah dilaksanakan Sidang Tugas Akhir
bagi mahasiswa:

Nama : Inaya Adelliawan

NIM : 2210111261

Program Studi : Manajemen S1

Judul Tugas Akhir :

**Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja, dan Komitmen Organisasi Terhadap
Organizational Citizenship Behavior Pada Karyawan Nasi Uduk 21 Cipete**

Dinyatakan yang bersangkutan Lulus / Tidak Lulus/Sidang Ulang*, dengan Nilai Rata-Rata 74.69
dan Nilai Huruf B...

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Yudi Nur Supriadi, Sos.I.,MM.,CRA.,CRP.	Ketua	
2	Abdul Aji Kresna Tri Anggara, ST, MM	Anggota I	
3	Airlangga Surya Kusuma, SE., M.Sc	Anggota II **)	

Keterangan:

*) Coret yang tidak perlu
**) Dosen Pembimbing

Nilai dalam Skala

85 - 100 = A
80 - 84.99 = A-
75 - 79.99 = B+
70 - 74.99 = B
65 - 69.99 = B-
60 - 64.99 = C+
55 - 59.99 = C
40 - 54.99 = D
0 - 39.99 = E

Jakarta, 6 Juli 2026

Mengesahkan
a.n. DEKAN

Koordinator Prodi Manajemen S1

Dr. Zackharia Rialmi, S.IP., M.M., CHRP.

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi yang berjudul **"Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja, dan Komitmen Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior pada Karyawan Nasi Uduk 21 Cipete"** dapat diselesaikan dengan baik.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis memperoleh bimbingan, dukungan, dan motivasi dari berbagai pihak. Ibu Dr. Jubaedah, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN "Veteran" Jakarta.

Pada kesempatan kali ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih sebesar-besarnya kepada Ibu Dr. Jubaedah, S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UPN "Veteran" Jakarta; Ibu Dr. Dewi Cahyani Pangestuti, SE., MM selaku Ketua Jurusan Manajemen; Ibu Siti Hidayati, S.E., M.M selaku sekretaris Jurusan Manajemen; Bapak Dr. Zackharia Rialmi, SIP., M.M., CHRP. Selaku coordinator program studi S1 Manajemen; Bapak Airlangga Surya Kusuma, S.E., M.Sc., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan masukan; Ibu Dr. Alfatih Sikki Manggabarani, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing akademik; Orang tua dan keluarga tercinta atas doa, dukungan, dan motivasi yang tiada henti; Serta Teman-teman dan seluruh pihak yang telah membantu dan memberikan semangat selama proses penyusunan skripsi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca.

Jakarta, 06 Juli 2026

Inaya Adelliawan

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
BERITA ACARA UJIAN.....	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	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	12
2.1.2 Organizational Citizenship Behavior	18
2.1.3 Lingkungan Kerja.....	21
2.1.4 Kepuasan Kerja	22
2.1.5 Komitemen Organisasi	25
2.2 Penelitian Terdahulu.....	28
2.3 Model Penelitian	42
2.3.1 Hubungan antara lingkungan kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB)	43
2.3.2 Hubungan antara Kepuasan kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB)	43
2.3.3 Hubungan antara Komitmen Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB)	44
2.4 Hipotesis.....	45
BAB III METODE PENELITIAN	46
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	46
3.1.1 Definisi Operasional.....	46
3.1.2 Pengukuran Variabel	47
3.2 Populasi dan Sampel	49

3.2.1	Populasi	49
3.2.2	Sampel.....	49
3.3	Teknik Pengumpulan Data	50
3.3.1	Jenis Data	50
3.3.2	Sumber Data.....	50
3.3.3	Pengumpulan Data	51
3.4	Teknik Analisis Data	51
3.4.1	Analisis Deskriptif	51
3.4.2	Analisis Inferensial.....	52
3.4.3	Uji Hipotesis.....	54
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	56
4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	56
4.2	Deskripsi Data Penelitian	57
4.2.1	Karakteristik Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
4.2.2	Karakteristik Data Responden Berdasarkan Usia	57
4.2.3	Karakteristik Data Responden Berdasarkan Lama Bekerja	58
4.2.4	Karakteristik Data Responden Berdasarkan Status Karyawan	58
4.2.5	Karakteristik Data Responden Berdasarkan Jabatan.....	59
4.2.6	Karakteristik Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	59
4.3	Analisis Data Deskriptif.....	60
4.3.1	Analisis Indeks Jawaban Responden Terhadap Variabel Organizational	61
4.3.2	Analisis Indeks Jawaban Responden Terhadap Variabel Lingkungan Kerja.....	63
4.3.3	Analisis Indeks Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Kerja	64
4.3.4	Analisis Indeks Jawaban Responden Terhadap Variabel Komitmen Organisasi.....	66
4.4	Analisis Inferensial.....	68
4.4.1	Uji Measurement Model (Outer Model)	68
4.4.2	Uji Structural Model (Inner Model)	76
4.4.3	Uji Hipotesis.....	78
4.5	Pembahasan Hasil Penelitian	84
4.5.1	Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior	85
4.5.2	Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior	86
4.5.3	Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior	88
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	90
5.1	Simpulan	90
5.2	Keterbatasan Penelitian	91
5.3	Saran.....	92

DAFTAR PUSTAKA.....	95
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Hasil Pra-survei Organizational Citizenship Behaviour (OCB) pada Karyawan Restoran Nasi Uduk 21 Cipete	4
Tabel 2.	Hasil Pra-survei Lingkungan Kerja pada Karyawan Restoran Nasi Uduk 21 Cipete	5
Tabel 3.	Hasil Pra-survei Kepuasan Kerja pada Karyawan Restoran Nasi Uduk 21 Cipete	7
Tabel 4.	Hasil Pra-survei Komitmen Organisasi pada Karyawan Restoran Nasi Uduk 21 Cipete	8
Tabel 5.	Penelitian Terdahulu	37
Tabel 6.	Kategori Skor Pengukuran Variabel	47
Tabel 7.	Kisi Pengukuran Variabel	48
Tabel 8.	Nilai Indeks	52
Tabel 9.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Tabel 10.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	57
Tabel 11.	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	58
Tabel 12.	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Bekerja	58
Tabel 13.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan	59
Tabel 14.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	59
Tabel 15.	Interpretasi Nilai Persentase Responden	60
Tabel 16.	Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel OCB	61
Tabel 17.	Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel Lingkungan Kerja	63
Tabel 18.	Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Kerja	64
Tabel 19.	Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel Komitmen Organisasi	66
Tabel 20.	Convergent Validity melalui Outer Loading	69
Tabel 21.	Nilai AVE	72
Tabel 22.	Discriminant Validity melalui Cross Loading	73
Tabel 23.	Nilai Composite Reliability dan Cronbach Alpha	74
Tabel 24.	Hasil Koefisien Determinasi (R-Square)	76
Tabel 25.	Hasil Q-Square (Q^2)	77
Tabel 26.	Nilai Original Sample	79
Tabel 27.	Nilai Uji T	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Model Penelitian	43
Gambar 2. Struktur Organisasi.....	56
Gambar 3. Outer Model	69

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1.Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2.Tabulasi Data Kuesioner
- Lampiran 3.Hasil Karakteristik Data Responden
- Lampiran 4.Hasil Output SmartPLS