

PERAN MEDIASI ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR PADA PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN

SKRIPSI



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN (S1)
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

SKRIPSI

DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI GELAR SARJANA MANAJEMEN



Pembimbing I	Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M. NIP.198309212015041001
Pembimbing II	Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si. NIP.198502202010121007



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

Skripsi oleh Dewi Wulandari ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 03 Juni 2026

Dewan Penguji

Ketua	Made Putri Ariasih, S.Si., M.M. NIP.199112192022032010
Anggota	Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M. NIP.198309212015041001
Anggota	Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si. NIP.198502202010121007



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen

Menyetujui

Ketua Ujian	Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si. NIP.196810291993032001
Sekretaris Ujian	Made Amanda Dewanti, S.E.,M.M NIP.199106072020122017



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Peran Mediasi *Organizational Citizenship Behavior* pada Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 03 Juni 2026

nyataan,

SPESIAL: 10000
METERAI TEMPEL
10000
DAFTAR: 06A0X060076302
(Dewi Wulandari)

PRAKATA

Puja dan puji syukur penulis ucapkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Peran Mediasi *Organizational Citizenship Behavior* pada Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan”** dengan tepat waktu.

Dalam kesempatan ini, penulis hendak menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, terkhusus kepada:

1. Bapak Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi atas motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi sesuai dengan rencana.
3. Bapak Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.BA., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Ibu Made Amanda Dewanti, S.E., M.M., selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Bapak Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M., Dosen Pembimbing Utama yang telah banyak memberikan kesempatan, bimbingan, saran, dan motivasi untuk penulis dalam menyusun skripsi ini.
6. Bapak Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah membimbing, memberikan saran, arahan, dan motivasi selama penulisan skripsi ini.
7. Made Putri Ariasih S.Si., M.M., selaku Dosen Penelaah yang telah memberikan banyak saran dan masukan yang membangun ketuntasan dalam skripsi penulis.
8. Seluruh Bapak dan Ibu dosen serta staf pegawai di lingkungan Jurusan Manajemen khususnya pada Prodi S1 Manajemen yang banyak memberikan bantuan dan motivasi kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
9. Teruntuk kedua orang tua saya tercinta Bapak Muhamad Umar dan Ibu Wardania, terimakasih atas kasih sayangnya sepanjang masa, restunya

adalah kunci utama, doa-doanya adalah sumber energi yang tak ada batasnya sehingga penulis bisa menyelesaikan jenjang Sarjana ini. Terimakasih sudah mendidik, mengarahkan, membimbing dan memberikan yang terbaik untuk penulis. Tak lupa juga penulis berterima kasih kepada kakak saya Nur Huda atas segala saran dan masukan yang selalu diberikan pada saat penulis membutuhkannya, terima kasih telah menjadi tempat ternyaman untuk berkeluh kesah.

10. Seluruh anggota keluarga yang senantiasa memberikan motivasi dan menjadi sumber kekuatan dalam menghadapi berbagai tantangan dalam masa studi.
11. Kepada seseorang yang pernah bersama penulis dan tidak bisa penulis sebut namanya. Terima kasih untuk patah hati yang diberikan saat proses penyusunan skripsi ini. Ternyata perginya dari kehidupan penulis memberikan cukup motivasi untuk maju dan berproses menjadi pribadi yang mengerti apa itu pengalaman, pendewasaan, dan menerima arti kehilangan sebagai bentuk proses penempatan menghadapi dinamika hidup. Terima kasih telah banyak membantu penulis dalam segala hal dan terima kasih telah menjadi bagian paling menyenangkan sekaligus menyakitkan dari pendewasaan ini. Pada akhirnya setiap orang ada masanya dan setiap masa ada orangnya.
12. Sahabat-sahabat tercinta yang selalu hadir dalam memberikan dukungan, bantuan, semangat, dan kebersamaan yang luar biasa.
13. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu-persatu yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan motivasi selama proses penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis memohon maaf yang sebesar-besarnya jika terdapat kesalahan pada skripsi ini, sehingga besar harapan penulis bagi para pembaca untuk memberikan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk menyempurnakannya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca. Akhir kata penulis sampaikan terima kasih.

Singaraja, 03 Juni 2026

Penulis

DAFTAR ISI

SAMPUL	
PRAKATA	i
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian.....	7
1.3 Pembatasan Masalah.....	8
1.4 Rumusan Masalah Penelitian.....	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	8
1.6 Manfaat Hasil Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN TEORI.....	11
2.1 Deskripsi Teoretis	11
2.1.1 <i>Social Exchange Theory</i>	11
2.1.2 Kinerja Karyawan	12
2.1.3 <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	16
2.1.4 Kepuasan Kerja.....	18
2.2 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	20
2.3 Kerangka Berpikir.....	28
2.4 Hipotesis Penelitian.....	29
2.4.1 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	29
2.4.2 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	30
2.4.3 Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Terhadap Kinerja Karyawan.....	32

2.4.4 Peran Mediasi <i>Organizational Citizenship Behavior</i> pada Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	33
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1 Rancangan Penelitian	35
3.2 Populasi dan Sampel	36
3.3 Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian	37
3.4 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data	38
3.5 Metode dan Teknik Analisis Data	39
3.5.1 Analisis Statistik Deskriptif	39
3.5.2 Analisis <i>Structural Equation Modeling- Partial Least Square</i> (SEM- PLS)	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
4.1 Deskripsi Data	45
4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden	45
4.1.2 Analisis Statistik Deskriptif	47
4.2 <i>Partial Least Squares Structural Equation Modeling</i> (PLS-SEM)	50
4.2.1 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	50
4.2.2 Evaluasi Model Prediksi (<i>Inner Model</i>)	54
4.3 Uji Hipotesis (<i>Bootstrapping</i>)	57
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	59
4.4.1 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	59
4.4.2 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	61
4.4.3 Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Terhadap Kinerja Karyawan	63
4.4.4 Peran Mediasi <i>Organizational Citizenship Behavior</i> pada Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	65
4.5 Implikasi Penelitian	67
4.5.1 Implikasi Teoretis	67
4.5.2 Implikasi Praktis	68

BAB V PENUTUP.....	69
5.1 Rangkuman	69
5.2 Simpulan	69
5.3 Saran.....	70
 DAFTAR PUSTAKA.....	 72
LAMPIRAN.....	76



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	20
Tabel 3.1 Kisi-kisi Instrumen Variabel Penelitian.....	37
Tabel 3.2 Skor Skala <i>Likert</i>	39
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	46
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Posisi Pekerjaan.....	46
Tabel 4.4 Analisis Statistik Deskriptif	49
Tabel 4.5 <i>Outer Loading</i> Indikator Variabel Penelitian.....	52
Tabel 4.6 <i>Cross Loading</i> Indikator Variabel Penelitian	53
Tabel 4.7 Hasil Pengujian <i>Composit Reliability</i>	54
Tabel 4.8 Hasil Pengujian <i>R-Square</i>	55
Tabel 4.9 Hasil Pengujian <i>Q Square</i>	56
Tabel 4.10 <i>Goodness of Fit</i>	56
Tabel 4.11 Uji Hipotesis	58



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	28
Gambar 3.1 Rancangan Penelitian	35
Gambar 4.1 <i>Outer Model</i>	51
Gambar 4.2 Gambar Model Pengujian Hipotesis	58



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	76
Lampiran 2. Hasil Survei Awal.....	79
Lampiran 3. Tabulasi Data Penelitian.....	81
Lampiran 4. Deskripsi Karakteristik Responden	83
Lampiran 5. Analisis Statistik Deskriptif.....	84
Lampiran 6. <i>Outer Model</i>	85
Lampiran 7. <i>Inner Model</i>	86
Lampiran 8. Uji Hipotesis	87
Lampiran 9. Foto Pengumpulan Data Penelitian	88
Lampiran 10. Daftar Riwayat Hidup.....	89

