

SKRIPSI

**PENGARUH *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR* (OCB)
TERHADAP *SERVICE QUALITY***

(Studi Pada Karyawan Administrasi Universitas Atma Jaya Yogyakarta)

Disusun Oleh:

ANDHIKA DWIPUTRA SIREGAR

NPM: 05 03 15696

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Dosen Pembimbing



(Th. Diah Widiastuti, SE., M.Si.)

Tanggal, 15 Juni 2010

SKRIPSI

**PENGARUH ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR
(OCB) TERHADAP SERVICE QUALITY
(Studi Pada Karyawan Administrasi Universitas Atma Jaya Yogyakarta)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

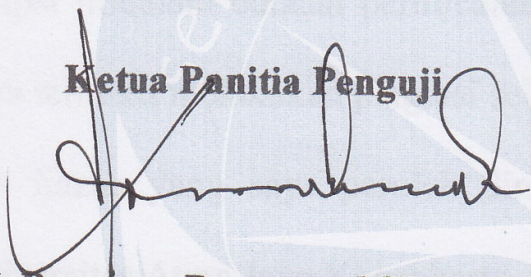
Andhika Dwiputra Siregar

NPM: 05 03 15696

**Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal 9 Juli 2010
dan dinyatakan telah memenuhi persyaratan untuk mencapai derajat
Sarjana Ekonomi (S1) pada Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta**

SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji

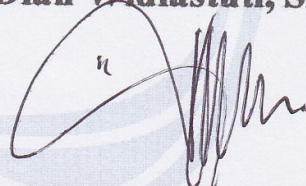


M. Parnawa Putranta, MBA., Ph.D.

Anggota Panitia Penguji



Th. Diah Widiastuti, SE., M.Si.



Th. Agung M. Harsiwi, SE., M.Si.

Yogyakarta, 9 Juli 2010

**Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



Dr. Dorothea Wahyu A. SE., MT.

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

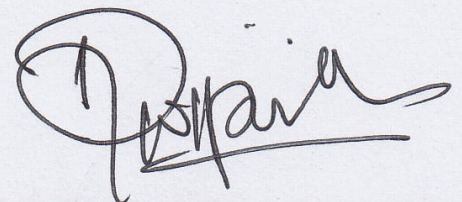
**PENGARUH *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR* (OCB)
TERHADAP *SERVICE QUALITY***

(Studi Pada Karyawan Administrasi Universitas Atma Jaya Yogyakarta)

Benar-benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tidak yang bersumber atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam catatan perut/catatan kaki/daftar pustaka. Apabila dikemudian hari saya terbukti melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan pada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 15 Juni 2010

Yang menyatakan



Andhika Dwiputra Siregar

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus, karena atas rahmat, berkat dan kasih-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) Terhadap *Service Quality* (Studi Pada Karyawan Administrasi Universitas Atma Jaya Yogyakarta)” dengan baik.

Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan serta memperoleh gelar sarjana di Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis menyadari, bahwa selama penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, dukungan, motivasi dari banyak pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini dengan segala ketulusan dan kerendahan hati penulis menyampaikan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Ibu Th. Diah Widiastuti, SE., M.Si., selaku dosen pembimbing, yang telah banyak membimbing dan memberi masukan kepada penulis selama penulisan skripsi ini.
2. Kepada seluruh karyawan Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah membantu dan bekerjasama selama penulis mengambil data.
3. Papa, Mama, Opung, Abang, dan Adik-adik tercinta yang selalu memberikan motivasi, harapan, dan doa kepada penulis selama penulisan skripsi ini.
4. Alvin, Hote, bos Ari, ijong, Emil, Aris, Tona, Boy dan teman-teman lain yang sudah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. “*My Lovely Angel*” yang selalu mendukung, membantu, dan menemani penulis selama penulisan skripsi ini. “Lup u honey”.
6. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan namun telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dengan segala keterbatasan pengetahuan dan pengalaman, maka skripsi ini jauh dari sempurna. Oleh karena segala kritik dan saran sangat diharapkan penulis untuk perbaikannya.

Akhir kata, penulis berharap agar buah pikiran yang tertuang dalam skripsi ini, berguna bagi pihak-pihak yang memerlukannya.

Yogyakarta, 15 Juni 2010

Penulis

Andhika Dwiputra Siregar

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|------------|
| JUDUL | i |
| PERSETUJUAN PEMBIMBING | ii |
| PERNYATAAN | iii |
| KATA PENGANTAR | iv |
| DAFTAR ISI | vi |
| DAFTAR TABEL | ix |
| DAFTAR LAMPIRAN | x |
| INTISARI | xi |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 3 |
| C. Batasan Masalah | 4 |
| D. Tujuan Penelitian | 6 |
| E. Manfaat Penelitian | 7 |
| F. Sistematika Penulisan | 8 |
| BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS | |
| A. <i>Organizational Citizenship behavior</i> (OCB) | 9 |
| B. <i>Service Quality</i> | 12 |
| C. Hipotesis | 15 |

BAB III METODE PENELITIAN

| | |
|---|----|
| A. Tempat Penelitian | 17 |
| B. Populasi dan Sampel | 17 |
| C. Metode Pengambilan Sampel | 18 |
| D. Metode Pengumpulan Data | 20 |
| E. Metode Pengukuran Data | 22 |
| F. Pengujian Instrumen Penelitian | 22 |
| 1. Analisis Validitas | 22 |
| 2. Analisis Reliabilitas | 23 |
| G. Metode Analisis Data | 24 |
| 1. Analisis Persentase | 24 |
| 2. Analisis <i>Aritmatic Mean</i> | 25 |
| 3. Analisis Regresi Berganda | 26 |
| a. Uji t | 27 |
| b. Uji F | 28 |

BAB IV ANALISIS DATA

| | |
|--|----|
| A. Pengujian Instrumen Penelitian | 30 |
| 1. Analisis Validitas | 30 |
| 2. Analisis Reliabilitas | 33 |
| B. Analisis Data | 34 |
| 1. Analisis Persentase | 34 |
| a. Analisis Karakteristik Responden I | 34 |
| b. Analisis Karakteristik Responden II | 36 |

| | |
|---|----|
| 2. Analisis <i>Aritmatic Mean</i> | 38 |
| 3. Analisis Regresi Berganda | 39 |
| a. Uji t | 41 |
| b. Uji F | 43 |
| C. Pembahasan | 44 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | |
| A. Kesimpulan | 52 |
| B. Saran | 55 |
| C. Keterbatasan Penelitian | 56 |
| DAFTAR PUSTAKA | |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

Halaman

| | |
|---|----|
| Tabel 3.1: Populasi Karyawan Administrasi Universitas Atma Jaya Yogyakarta..... | 19 |
| Tabel 3.2: Sampel Penelitian..... | 20 |
| Tabel 4.1: Uji Validitas Kuesioner Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)..... | 31 |
| Tabel 4.2: Uji Validitas Kuesioner Variabel <i>Service Quality</i> | 32 |
| Tabel 4.3: Uji Reliabilitas Kuesioner..... | 33 |
| Tabel 4.4: Karakteristik Responden I Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 34 |
| Tabel 4.5: Karakteristik Responden I Berdasarkan Umur..... | 35 |
| Tabel 4.6: Karakteristik Responden I berdasarkan Masa Kerja..... | 35 |
| Tabel 4.7: Karakteristik Responden II Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 36 |
| Tabel 4.8: Karakteristik Responden II Berdasarkan Umur..... | 37 |
| Tabel 4.9: Karakteristik Responden II Berdasarkan Angkatan..... | 37 |
| Tabel 4.10: Aritmatik Mean OCB..... | 38 |
| Tabel 4.11: Aritmatik Mean <i>Service Quality</i> | 39 |
| Tabel 4.12: Hasil Perhitungan Regresi Berganda..... | 40 |
| Tabel 4.13: F (ANOVA)..... | 44 |

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I : kuesioner
- Lampiran II : Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran III : Analisis Persentase
- Lampiran IV : Analisis *Aritmatic Mean*
- Lampiran V : Analisis Regresi
- Lampiran VI : Tabel r, Tabel t, dan Tabel F



**PENGARUH *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR* (OCB)
TERHADAP *SERVICE QUALITY*
(Studi Pada Karyawan Administrasi Universitas Atma Jaya Yogyakarta)**

**Disusun Oleh:
Andhika Dwiputra Siregar
05 03 15696**

Pembimbing Utama

Th. Diah Widiastuti. SE., M.Si.

Intisari

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui 1. *Organizational Citizenship Behavior* karyawan administrasi Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2. *Service Quality* karyawan administrasi Universitas Atma Jaya Yogyakarta dan 3. pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap *Service Quality* pada karyawan administrasi Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Metode penelitian yang digunakan adalah menyebar kuesioner, wawancara, analisis *Aritmatic Mean*, serta analisis pengaruh dengan metode regresi, uji t dan uji F.

Beberapa temuan utama yang diperoleh dari penelitian ini adalah 1. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan administrasi Universitas Atma Jaya Yogyakarta tinggi, 2. *Service Quality* karyawan administrasi Universitas Atma Jaya Yogyakarta tinggi, dan 3. terdapat pengaruh yang positif antara *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap *Service Quality*.

Hasil analisis ini dapat menjadi rekomendasi untuk Universitas Atma Jaya untuk selalu menerapkan nilai-nilai OCB dalam setiap perilaku organisasinya yang nantinya akan dapat mengefektifkan kinerja dan meningkatkan *service* karyawan kepada mahasiswa.

Kata kunci: *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan *Service Quality*.