

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data yang dilakukan pada BAB IV, maka penulis mengambil kesimpulan dari hasil pengolahan data tersebut untuk menjawab rumusan masalah yang ada:

1. Hasil Penilaian Terhadap OCB karyawan

Berdasarkan hasil analisis *arithmetic mean* dapat disimpulkan bahwa *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) karyawan administrasi Universitas Atma Jaya Yogyakarta adalah tinggi, hal itu dapat dilihat dari nilai rata-rata Mean yaitu sebesar 3,859 dimana nilai tersebut berada dalam interval kelas dengan kategori tinggi, yang artinya karyawan administrasi Universitas Atma Jaya Yogyakarta bekerja melebihi persyaratan yang ditetapkan oleh universitas tanpa adanya *reward* formal yang diberikan oleh pihak universitas. Dengan tingginya perilaku OCB karyawan ini maka interaksi sosial pada karyawan administrasi Universitas Atma Jaya Yogyakarta menjadi lancar, mengurangi terjadinya perselisihan, dan meningkatkan efesiensi kerja karyawan serta dapat memberikan keunggulan bersaing (*competitive advantage*) bagi Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

2. Hasil Penilaian Terhadap *Service Quality* karyawan

Berdasarkan hasil analisis aritmatic mean dapat disimpulkan bahwa *Service Quality* karyawan administrasi Universitas Atma Jaya Yogyakarta adalah tinggi, hal itu dapat dilihat dari nilai Mean yaitu sebesar 3,409 dimana nilai tersebut berada dalam interval kelas dengan kategori tinggi. Dengan efektifnya pekerjaan karyawan, maka karyawan administrasi Universitas Atma Jaya Yogyakarta dapat melayani mahasiswa dengan baik dan efektif sehingga dapat meningkatkan keunggulan Universitas Atma Jaya Yogyakarta untuk dapat bersaing dengan universitas lain, karena inti produk dan dasar dari pemasaran jasa adalah kinerja pelayanan (*Service Quality*).

3. Hasil Analisis Regresi Berganda

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda yang dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh variabel OCB (*altruism, conscientiousness, sportsmanship, courtesy, civic virtue*) sebagai variabel independent terhadap *Service Quality* sebagai variabel dependent, maka diperoleh kesimpulan bahwa OCB berpengaruh positif terhadap *Service Quality*, hal ini ditunjukkan oleh nilai F (ANOVA) sebesar 32,131 lebih besar dari (>) F tabel yaitu sebesar 2,44 dan tingkat signifikansi 0,000 (sig < 0,05). Untuk uji t didapatkan kesimpulan bahwa secara parsial variabel OCB berpengaruh positif terhadap *Service Quality* dimana nilai t hitung setiap dimensi OCB lebih besar dari (>) t tabel, dan tingkat signifikansinya sebesar 0,000 – 0,009 (sig < 0,05).

Faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi *Service Quality* karyawan administrasi Universitas Atma Jaya Yogyakarta adalah *Courtesy*, hal ini dapat dilihat dari koefisien beta dimensi tersebut sebesar 0,447, dimana nilai koefisiennya paling besar diantara dimensi yang lainnya.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut diatas, maka peneliti mencoba memberi saran dan masukan yang dapat dijadikan bahan pertimbangan yang mungkin dapat bermanfaat bagi Universitas Atma Jaya dalam usaha untuk dapat meningkatkan *Service Quality* karyawannya. Melihat hasil penelitian yang telah dilakukan bahwa *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) berpengaruh positif terhadap *Service Quality* karyawan, maka untuk meningkatkan *Service Quality* karyawan, Universitas harus terlebih dahulu memperhatikan OCB karyawannya, dimana Universitas Atma Jaya Yogyakarta dapat menumbuhkan, meningkatkan dan melestarikan prinsip-prinsip nilai OCB sebagai suatu bagian yang tidak terpisahkan dari perilaku organisasi. Untuk dapat meningkatkan OCB karyawan maka sangat penting bagi Universitas Atma Jaya Yogyakarta untuk mengetahui apa yang menyebabkan timbulnya atau meningkatnya OCB karyawan. Menurut Siders *et.al.* (2001) meningkatnya perilaku OCB dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu faktor yang berasal dari dalam diri karyawan (internal) seperti moral, rasa puas, sikap positif, dsb sedangkan faktor yang berasal dari luar karyawan

(eksternal) seperti sistem manajemen, sistem kepemimpinan, budaya perusahaan. Jadi dalam menumbuhkan dan meningkatkan OCB karyawan yang harus dilakukan adalah mengembangkan faktor internal melalui pelatihan – pelatihan pengembangan diri seperti pelatihan tim kerja maupun pelatihan tentang pelayanan yang baik kepada karyawan agar karyawan memiliki moral dan sikap yang baik atau positif. Selain itu faktor eksternal juga harus diperhatikan dan dikembangkan agar dapat meningkatkan rasa puas dalam diri karyawan seperti sistem manajemen yang bersih dan transparan, kepemimpinan yang memberikan perhatian kepada para karyawan untuk memajukan prestasinya yang akan membuat karyawan terlibat secara aktif dan bertanggungjawab dalam proses organisasi serta kepemimpinan yang dapat memperkuat kerjasama antar pemimpin dengan karyawan agar dapat mempertebal rasa saling memiliki. Dengan meningkatnya OCB karyawan maka *Service Quality* dari karyawan juga akan meningkat, hal ini dapat menjadi modal yang bagus bagi Universitas untuk dapat memasarkan jasanya dan dapat memenangkan persaingan yang ketat karena memiliki keunggulan bersaing yang susah untuk ditiru oleh Universitas lainnya.

C. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada kuesioner, dimana kata “karyawan” pada kuesioner sebaiknya diganti dengan kata “saya” agar responden menilai dirinya sendiri bukan karyawan secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Djati, S. Pantja 2009. “Variabel Antesenden *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan Pengaruhnya Terhadap *Service Quality* pada Perguruan Tinggi Swasta di Surabaya.” *Jurnal Aplikasi Manajemen (JAM)*, Vol.7, No.3, Agustus 2009.
- Dajan, Anton (1993). *Pengantar Metode Statistik*, Jilid 1, Jakarta: LP3S.
- Hair Jr., J.F. R.E. Anderson, R.L , Tatham, and W.C. Black., 1998, *Multivariate Data Analysis: With Readings, 5th ed*, Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Kaihatu, Thomas Stefanus. 2008. “Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya.” *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol.10, NO. 1, Maret 2008: 66-83.
- Kardono, Yohanes Heru B, P 2005, ‘Hubungan Gaya Kepemimpinan Dengan *Organizational Citizenship Behaviour* (Studi pada Pemerintahan Kota Yogyakarta)’, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Novliadi, Ferry. 2007. “*Organizational Citizenship Behavior* Karyawan Ditinjau dari Persepsi Terhadap Kualitas Interaksi Atasan-Bawahan Dan Persepsi Terhadap Dukungan Organisasional”. *USU Repository* 2008.
- Rini. 2007. “ Kepemimpinan Transformasional dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan atas Kualitas Kehidupan Kerja, Komitmen Organisasi, dan Perilaku Ekstra Peran: Studi pada Guru-Guru SMU di Kota Surabaya”. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol .98, NO. 1, Maret 2007: 49-61.

Seniati, 2004. “Pengaruh Kepribadian dan Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*”. Makara, Sosial Humaniora, Vol. 8, NO. 3, Desember 2004: 105-111.

Sugiyono, Metode Penelitian Bisnis, Cetakan ketujuh, Alfabeta, CV., Bandung, 2004.

Umar, Husein, *Metode Riset Bisnis: Panduan Mahasiswa untuk Melaksanakan Riset Dilengkapi Contoh Proposal dan Hasil Riset Bidang Manajemen dan Akuntansi*, Cetakan Pertama, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2002.

Yuliana, P 2006, ‘Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Intensitas Pembelian (Studi Empirik Pada Konsumen Supermarket Alfa Yogyakarta)’ Universitas Atma Jaya Yogyakarta.



Lampiran I Kuesioner

KUESIONER PENELITIAN

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

(Studi Pada Karyawan Administrasi Universitas Atma Jaya Yogyakarta)

Identitas Responden

Umur : _____ tahun

Jenis Kelamin : Pria/ Wanita

Masa Kerja : _____.

Petunjuk Pengisian Kuesioner

Beri tanda silang (X) pada kolom alternatif jawaban yang menurut Saudara paling sesuai. Saudara dimohon mengisi semua pernyataan yang tersedia.

SS : Apabila Saudara **Sangat Setuju** dengan pernyataan yang diajukan.

S : Apabila Saudara **Setuju** dengan pernyataan yang diajukan.

N : Apabila Saudara **Netral** dengan pernyataan yang diajukan.

TS : Apabila Saudara **Tidak Setuju** dengan pernyataan yang diajukan.

STS : Apabila Saudara **Sangat Tidak Setuju** dengan pernyataan yang diajukan.

Organizational Citizenship Behavior

No	Pernyataan	Jawaban Anda				
		Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)	Netral (N)	Tidak Setuju (TS)	Sangat Tidak Setuju (STS)
1.	<i>Altruism</i>					
	1. Karyawan menggantikan rekan kerja yang tidak masuk atau istirahat.					
	2. Membantu karyawan lain yang pekerjaannya <i>overload</i> .					
	3. Membantu proses orientasi karyawan baru walaupun tidak diminta.					
	4. Membantu mengerjakan tugas karyawan lain pada saat mereka tidak masuk.					
	5. Meluangkan waktu untuk membantu karyawan lain berkaitan dengan permasalahan-permasalahan pekerjaan.					
	6. Karyawan menjadi <i>volunteer</i> untuk mengerjakan sesuatu tanpa diminta.					
	7. Membantu karyawan lain diluar departemen ketika mereka memiliki permasalahan.					
	8. Membantu mahasiswa dan para tamu jika mereka membutuhkan bantuan					
2.	<i>Conscientiousness</i>					
	9. Karyawan tiba lebih awal, sehingga siap bekerja pada saat jadwal kerja dimulai.					
	10. Karyawan tepat waktu setiap hari, tidak peduli pada musim ataupun lalu lintas, dan sebagainya.					
	11. Karyawan berbicara seperlunya pada percakapan di telepon.					
	12. Karyawan tidak menghabiskan waktu untuk pembicaraan diluar pekerjaan.					
	13. Karyawan datang segera jika dibutuhkan.					

No	Pernyataan	Jawaban Anda				
		Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)	Netral (N)	Tidak Setuju (TS)	Sangat Tidak Setuju (STS)
3.	<i>Sportmanship</i>					
	14. Karyawan tidak menemukan kesalahan dalam organisasi.					
	15. Karyawan tidak mengeluh tentang segala sesuatu.					
	16. Karyawan tidak membesar-besarkan permasalahan diluar proporsinya.					
4.	<i>Courtesy</i>					
	17. Karyawan memberikan perhatian terhadap fungsi-fungsi yang membantu <i>image</i> organisasi.					
	18. Karyawan memberikan perhatian terhadap pertemuan-pertemuan yang dianggap penting.					
	19. Karyawan membantu mengatur kebersamaan secara departemental.					
5.	<i>Civic Virtue</i>					
	20. Karyawan mengikuti perubahan-perubahan dan perkembangan-perkembangan dalam organisasi.					
	21. Karyawan membaca dan mengikuti pengumuman-pengumuman organisasi.					
	22. Karyawan membuat pertimbangan dalam menilai apa yang terbaik untuk organisasi.					

KUESIONER PENELITIAN

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

(Studi Pada Karyawan Administrasi Universitas Atma Jaya Yogyakarta)

Identitas Responden

Umur : _____ tahun

Jenis Kelamin : Pria/ Wanita

Angkatan : _____.

Fakultas : _____.

Petunjuk Pengisian Kuesioner

Beri tanda silang (X) pada kolom alternatif jawaban yang menurut Saudara paling sesuai dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan administrasi kepada Saudara. Saudara dimohon mengisi semua pernyataan yang tersedia.

SS : Apabila Saudara **Sangat Setuju** dengan pernyataan yang diajukan.

S : Apabila Saudara **Setuju** dengan pernyataan yang diajukan.

N : Apabila Saudara **Netral** dengan pernyataan yang diajukan.

TS : Apabila Saudara **Tidak Setuju** dengan pernyataan yang diajukan.

STS : Apabila Saudara **Sangat Tidak Setuju** dengan pernyataan yang diajukan.

Service Quality

No	Pernyataan	Jawaban Anda				
		Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)	Netral (N)	Tidak Setuju (TS)	Sangat Tidak Setuju (STS)
1	<i>Responsiveness</i>					
	1. Karyawan administrasi Universitas Atma Jaya Yogyakarta memberikan ketepatan dan ketegasan dalam penyelesaian masalah yang dialami oleh mahasiswa.					
	2. Karyawan administrasi Universitas Atma Jaya Yogyakarta cepat dan tanpa ditunda dalam menyelesaikan setiap kebutuhan mahasiswa.					
	3. Karyawan administrasi Universitas Atma Jaya Yogyakarta selalu siap merespon permintaan mahasiswa.					
	4. Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit dan luwes.					
	5. Karyawan administrasi Universitas Atma Jaya Yogyakarta cepat dan tanggap dalam menyelesaikan keluhan mahasiswa.					
2	<i>Tangible</i>					
	6. Universitas Atmajaya Yogyakarta menyediakan fasilitas fisik yang baik bagi mahasiswa.					
	7. Ruang tunggu Universitas Atma Jaya Yogyakarta didesain dengan baik sehingga mahasiswa merasa nyaman.					
	8. Peralatan dan perlengkapan pendukung pelayanan karyawan administrasi Universitas Atma Jaya Yogyakarta memadai.					
	9. Penampilan karyawan administrasi Universitas Atma Jaya Yogyakarta selalu rapi.					

No	Pertanyaan	Jawaban Anda				
		Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)	Netral (N)	Tidak Setuju (TS)	Sangat Tidak Setuju (STS)
3	Assurance					
	10. Karyawan administrasi Universitas Atma Jaya Yogyakarta dapat dipercaya dan memberikan rasa aman bagi mahasiswa dalam bertransaksi.					
	11. Karyawan administrasi Universitas Atma Jaya Yogyakarta telah memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikannya.					
	12. Karyawan administrasi Universitas Atma Jaya Yogyakarta tidak membeda-bedakan mahasiswa dalam memberikan pelayanan.					
4	Reliability					
	13. Prosedur pengurusan transaksi cepat dan tepat.					
	14. Pelayanan diberikan dengan tuntas, tenang dan tegas.					
	15. Karyawan administrasi Universitas Atma Jaya Yogyakarta memiliki pengetahuan dan kemampuan untuk menjelaskan pertanyaan mahasiswa.					
	16. Penjelasan disampaikan oleh karyawan administrasi Universitas Atma Jaya Yogyakarta secara simpatik, jelas, dan mudah dimengerti.					
5	Emphaty					
	17. Karyawan administrasi Universitas Atma Jaya Yogyakarta memberikan perhatian secara khusus kepada mahasiswa.					
	18. Karyawan administrasi Universitas Atma Jaya Yogyakarta selalu paham akan kebutuhan mahasiswa.					
	19. Karyawan Universitas Atma Jaya Yogyakarta bersikap sopan dan ramah kepada setiap mahasiswa.					
	20. Karyawan administrasi Universitas Atma Jaya Yogyakarta mendengarkan dengan serius setiap harapan dan keluhan mahasiswa.					

	21. Karyawan administrasi Universitas Atma Jaya Yogyakarta selalu bersimpatik untuk membantu bila mahasiswa mempunyai masalah.					
--	--	--	--	--	--	--





Lampiran II
Uji Validitas dan Reliabilitas

Validitas dan Reliabilitas Kuesioner
Dimensi *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB)

1. Validitas dan Reliabilitas *Altruism*

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,851	8

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
butir 1	3,00	,947	30
butir 2	3,47	,937	30
butir 3	3,43	,898	30
butir 4	2,93	,907	30
butir 5	3,50	,777	30
butir 6	3,30	,794	30
butir 7	3,03	,809	30
butir 8	4,03	,765	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
butir 1	23,70	17,114	,643	,827
butir 2	23,23	17,013	,667	,824
butir 3	23,27	18,547	,478	,848
butir 4	23,77	17,426	,633	,828
butir 5	23,20	18,097	,657	,827
butir 6	23,40	18,110	,636	,829
butir 7	23,67	17,954	,647	,827
butir 8	22,67	19,885	,377	,856

2. Validitas dan Reliabilitas *Conscientiousness*

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,920	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
butir 1	3,73	1,143	30
butir 2	3,23	1,278	30
butir 3	3,23	1,040	30
butir 4	3,00	1,259	30
butir 5	3,20	1,215	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
butir 1	12,67	17,885	,794	,903
butir 2	13,17	16,557	,834	,895
butir 3	13,17	19,385	,699	,921
butir 4	13,40	16,800	,822	,897
butir 5	13,20	17,062	,830	,895

3. Validitas dan Reliabilitas *Sportmanship*

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,690	3

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
butir 1	2,43	,728	30
butir 2	2,50	1,042	30
butir 3	2,93	1,285	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
butir 1	5,43	4,392	,370	,754
butir 2	5,37	2,861	,597	,476
butir 3	4,93	2,064	,633	,434

4. Validitas dan Reliabilitas *Courtesy*

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,848	3

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
butir 1	3,53	,937	30
butir 2	3,67	1,028	30
butir 3	3,57	,935	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
butir 1	7,23	3,289	,675	,825
butir 2	7,10	2,852	,735	,771
butir 3	7,20	3,131	,742	,764

5. Validitas dan Reliabilitas *Civic Virtue*

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,827	3

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
butir 1	3,80	,961	30
butir 2	3,80	,887	30
butir 3	3,67	,959	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
butir 1	7,47	2,533	,784	,653
butir 2	7,47	3,085	,638	,805
butir 3	7,60	2,869	,637	,808

Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Dimensi *Service Quality*

1. Validitas dan Reliabilitas *Responsiveness*

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,947	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
butir 1	3,10	1,094	30
butir 2	3,00	1,509	30
butir 3	3,17	1,206	30
butir 4	3,37	1,542	30
butir 5	3,30	1,512	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
butir 1	12,83	29,178	,779	,950
butir 2	12,93	23,926	,907	,926
butir 3	12,77	26,944	,893	,931
butir 4	12,57	24,668	,818	,943
butir 5	12,63	23,620	,931	,921

2. Validitas dan Reliabilitas *Tangible*

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,835	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
butir 1	3,30	1,291	30
butir 2	3,20	1,186	30
butir 3	3,20	,997	30
butir 4	3,40	1,133	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
butir 1	9,80	7,338	,758	,747
butir 2	9,90	7,817	,765	,744
butir 3	9,90	8,645	,796	,744
butir 4	9,70	10,148	,398	,899

3. Validitas dan Reliabilitas Assurance

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,876	3

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
butir 1	3,27	,980	30
butir 2	2,83	1,085	30
butir 3	3,20	1,297	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
butir 1	6,03	4,999	,735	,855
butir 2	6,47	4,602	,731	,851
butir 3	6,10	3,403	,856	,743

4. Validitas dan Reliabilitas *Reliability*

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,873	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
butir 1	2,83	1,177	30
butir 2	2,90	1,029	30
butir 3	2,97	1,217	30
butir 4	2,73	1,202	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
butir 1	8,60	9,766	,600	,888
butir 2	8,53	9,430	,803	,814
butir 3	8,47	8,602	,768	,822
butir 4	8,70	8,700	,765	,823

5. Validitas dan Reliabilitas *Emphaty*

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,909	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
butir 1	2,73	1,311	30
butir 2	2,63	1,159	30
butir 3	2,90	1,155	30
butir 4	2,63	1,098	30
butir 5	2,63	1,098	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
butir 1	10,80	15,269	,777	,889
butir 2	10,90	16,369	,771	,888
butir 3	10,63	16,723	,729	,897
butir 4	10,90	16,921	,755	,892
butir 5	10,90	16,369	,830	,877



Lampiran III

Analisis Persentase

1. Analisis Persentase Responden I

Statistics

		umur	masa kerja	jenis kelamin
N	Valid	49	49	49
	Missing	0	0	0

umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	31-36	3	6,1	6,1	6,1
	37-42	15	30,6	30,6	36,7
	43-48	19	38,8	38,8	75,5
	49-54	8	16,3	16,3	91,8
	55-60	4	8,2	8,2	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

masa kerja

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	6-10	6	12,2	12,2	12,2
	11-15	5	10,2	10,2	22,4
	16-20	14	28,6	28,6	51,0
	21-25	17	34,7	34,7	85,7
	26-30	7	14,3	14,3	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

jenis kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	pria	30	61,2	61,2	61,2
	wanita	19	38,8	38,8	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

2. Analisis Persentase Responden II

Statistics

		Umur	JenisKelamin	Angkatan
N	Valid	98	98	98
	Missing	0	0	0

Umur

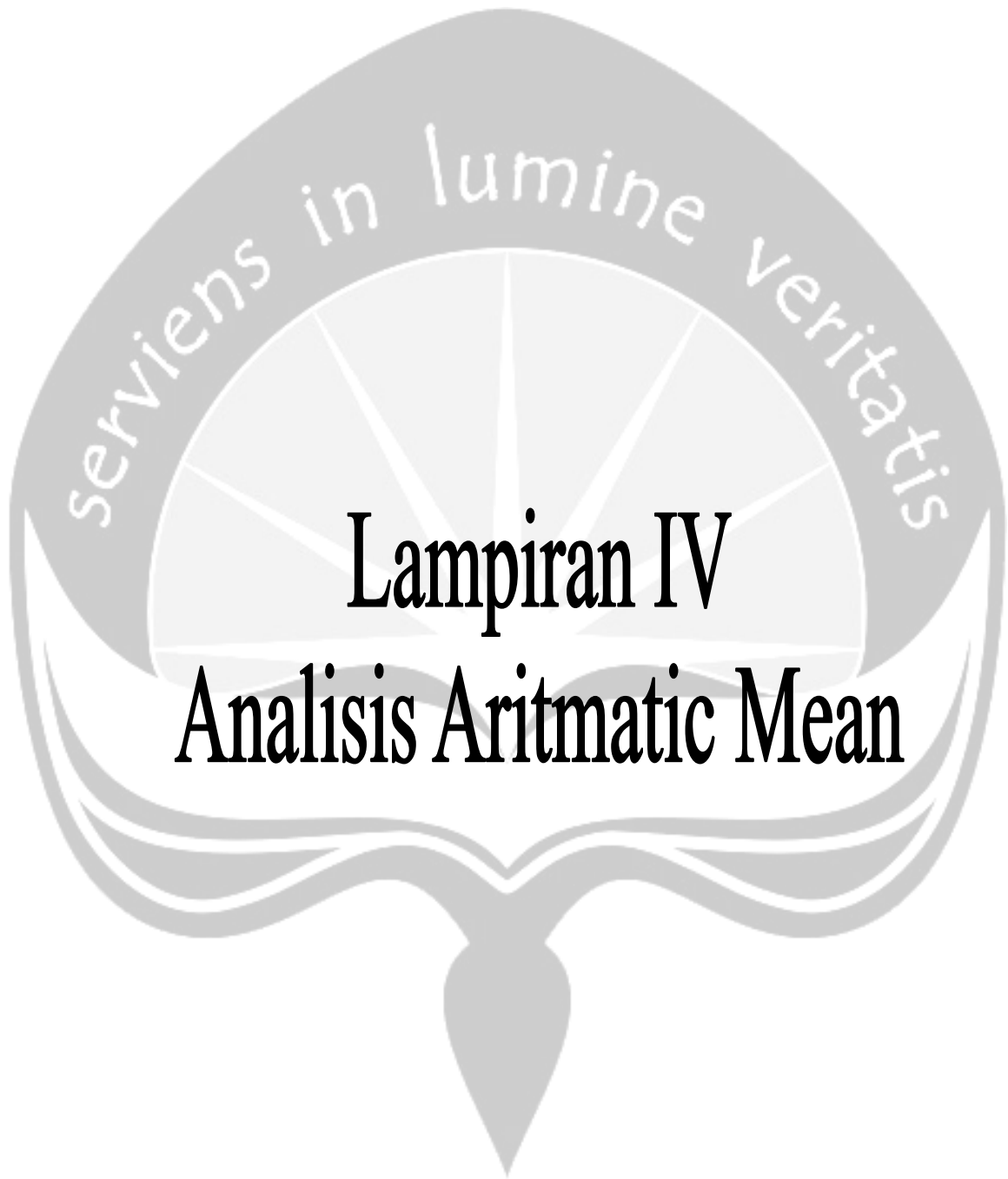
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18-20	30	30,6	30,6	30,6
	21-23	57	58,2	58,2	88,8
	24-26	11	11,2	11,2	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

JenisKelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	pria	58	59,2	59,2	59,2
	wanita	40	40,8	40,8	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Angkatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2001-2003	5	5,1	5,1	5,1
	2004-2006	48	49,0	49,0	54,1
	2007-2009	45	45,9	45,9	100,0
	Total	98	100,0	100,0	



Lampiran IV
Analisis Aritmatic Mean

Aritmatic Mean

Organizational Citizenship Behaviour (OCB)

Karyawan Administrasi Universitas Atma Jaya Yogyakarta

1. *Altruism*

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	3,773	3,229	4,271	1,042	1,323	,118	8

2. *Counsientiousness*

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	4,121	4,042	4,250	,208	1,052	,010	5

3. *Sportmanship*

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	3,333	3,083	3,833	,750	1,243	,188	3

4. *Courtesy*

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	3,993	3,958	4,021	,062	1,016	,001	3

5. *Civic Virtue*

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	4,042	3,958	4,125	,167	1,042	,007	3

Hasil Aritmatic Mean

Service Quality Karyawan Administrasi

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

1. *Responsiveness*

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	3,254	3,031	3,505	,474	1,156	,042	5

2. *Tangible*

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	3,379	3,103	3,784	,680	1,219	,084	4

3. Assurance

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	3,701	3,577	3,825	,247	1,069	,015	3

4. Reliability

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	3,454	3,289	3,629	,340	1,103	,024	4

5. Emphaty

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	3,266	2,938	3,433	,495	1,168	,045	5



Lampiran V

Analisis Regresi Berganda

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	civic_virtue, sportmanship, altruism, conscientiousness, courtesy ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: service

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,890 ^a	,793	,768	5,5696

a. Predictors: (Constant), civic_virtue, sportmanship, altruism, conscientiousness, courtesy

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4983,616	5	996,723	32,131	,000 ^a
	Residual	1302,863	42	31,021		
	Total	6286,479	47			

a. Predictors: (Constant), civic_virtue, sportmanship, altruism, conscientiousness, courtesy

b. Dependent Variable: service

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,426	6,463		,221	,826
	altruism	,895	,211	,394	4,246	,000
	conscientiousness	1,214	,446	,330	2,722	,009
	sportmanship	1,271	,389	,280	3,269	,002
	courtesy	3,148	,919	,447	3,426	,001
	civic_virtue	-2,751	1,010	-,394	-2,725	,009

a. Dependent Variable: service



Lampiran VI
Tabel r, Tabel t, dan Tabel F