

## ABSTRAK

### PENGARUH EMPLOYEE PERCEIVED REPUTATION TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR YANG DIMEDIASI KOMITMEN ORGANISASI

(Studi pada Karyawan Hotel Bintang 3 di Surakarta)

**DESNA KRISTININGTYAS**

**NIM. F1215022**

Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh reputasi perusahaan (reputasi tanggung jawab sosial dan reputasi perawatan karyawan) terhadap *organizational citizenship behavior* yang dimediasi komitmen organisasi. Studi dalam penelitian ini dilakukan di Perhotelan Bintang 3 di Surakarta.

Variabel penelitian ini meliputi variabel independen berupa reputasi tanggung jawab sosial, reputasi perawatan karyawan, sedangkan untuk variabel dependen menggunakan variabel *organizational citizenship behavior*, dan untuk variabel mediasi menggunakan variabel komitmen organisasi. Penelitian ini menggunakan data kuantitatif. Sampel yang digunakan sebanyak 240 karyawan perhotelan bintang 3 di Surakarta. Pengujian yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan SEM AMOS 20 untuk pengujian validitas, reliabilitas, dan hipotesisnya.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa reputasi tanggung jawab sosial dan reputasi perawatan karyawan berpengaruh positif pada *organizational citizenship behavior*, reputasi tanggung jawab sosial dan reputasi perawatan karyawan berpengaruh positif pada komitmen organisasi, dan komitmen organisasi memediasi reputasi tanggung jawab sosial, reputasi perawatan karyawan pada *organizational citizenship behavior*

**Kata Kunci:** reputasi tanggung jawab sosial, reputasi perawatan karyawan, OCB, komitmen organisasi

## ABSTRACT

### INFLUENCE OF EMPLOYEE PERCEIVED REPUTATION ON ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR MEDIATED BY ORGANIZATION COMMITMENT

**DESNA KRISTININGTYAS**

**NIM. F1215022**

*This study examines the effect of corporate reputation (reputation social responsibility and reputation employee treatment) on organizational citizenship behavior mediated by organizational commitment. The object of the research in 3 Star Hotels in Surakarta.*

*The variables of this study include independent variables of social responsibility reputation, employee treatment reputation, while for dependent variable using organizational citizenship behavior variable, and for mediation variable using organizational commitment variable. This research used quantitative data. Samples used are 240 3 star hotels employees in Surakarta. Tests conducted in this study using SEM AMOS 20 for testing the validity, reliability, and hypothesis.*

*The results of this study showed that the reputation of social responsibility and employee treatment reputation positive affects organizational citizenship behavior, the reputation of social responsibility and the reputation of employee treatment has a positive effect on organizational commitment, and organizational commitment mediates the reputation of social responsibility, the employee treatment reputation of organizational citizenship behavior.*

*Keywords: reputation of social responsibility, reputation of employee care, organizational citizenship behavior, organizational commitment*

**HALAMAN PERSETUJUAN**

Skripsi dengan judul :

**PENGARUH EMPLOYEE PERCEIVED REPUTATION TERHADAP ORGANIZATIONAL  
CITIZENSHIP BEHAVIOR YANG DIMEDIASI KOMITMEN ORGANISASI.**

**(Studi pada Karyawan Hotel Bintang 3 di Surakarta)**

**DISUSUN OLEH :**

**DESNA KRISTININGTYAS**

**NIM.F1215022**

Telah disetujui dan diterima dengan baik oleh pembimbing pada:

**Surakarta, 15 Agustus 2017**



**Dr. Muhammad Cholil, MM**

**NIP. 195205081980031004**

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan Judul :

**PENGARUH EMPLOYEE PERCEIVED REPUTATION TERHADAP  
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR YANG DIMEDIASI KOMITMEN  
ORGANISASI .  
(Studi pada Karyawan Hotel Bintang 3 di Surakarta)**

Atas nama mahasiswa : Desna Kristiningtyas (NIM F1215022)

Telah disetujui dan diterima dengan baik oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas  
Ekonomi Dan Bisnis Universitas Sebelas Maret guna melengkapi tugas-tugas  
dan memenuhi syarat-syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan  
Manajemen.

Surakarta, Agustus 2017

Susunan Tim Penguji Skripsi

1. Dr. Joko Suyono S.E., M.Si  
NIP. 197204282000031001

Ketua

(.....)

2. Yeni Fajariyanti S.E., M.Si  
NIP. 197401122000122004

Anggota

(.....)

3. Dr. Muhammad Cholil M.M  
NIP. 195205081980031004

Pembimbing

(.....)

Disahkan oleh

Kepala Program S1 Manajemen



Reza Rahardian, SE., MSi

NIP. 197406092000121001

## HALAMAN PERNYATAAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini mahasiswa Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta:

Nama : DESNA KRISTININGTYAS

NIM : F1215022

Program Studi: MANAJEMEN

Judul Skripsi : PENGARUH EMPLOYEE PERCEIVED REPUTATION  
TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR  
YANG DIMEDIASIKOMITMEN ORGANISASI. (Studi pada  
Karyawan Hotel Bintang 3 dii Surakarta)

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Skripsi yang saya buat ini adalah  
benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan hasil jiplakan/  
salinan/saduran dari karya orang lain.

Apabila ternyata dikemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar,  
maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa penarikan ijazah dan  
pencabutan gelar sarjananya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surakarta, Agustus 2017



Desna Kristiningtyas

## HALAMAN MOTTO

“Bersukacitalah dalam pengharapan, sabarlah dalam kesesakan, dan bertekunlah dalam doa”

(Roma 12:12)

“Percayalah kepada Tuhan dengan segenap hatimu, dan janganlah bersandar kepada pengertianmu sendiri. Akulah Dia dalam segala lakumu, maka Ia akan meluruskan jalanmu.”

(Amsal 2:5-6)

Terpujilah Allah, yang tidak menolak doaku dan tidak menjauhkan kasih setiaNya dari padaku

(Mazmur 66:20)

Dan apa saja yang kamu minta dalam doa dengan penuh kepercayaan, kamu akan menerimanya.

(Matius 21:22)

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ini kupersembahkan pada :

1. Bapak, dan Ibu yang selama ini memberikan semangat, motivasi, dan selalu mendoakan, sabar dalam mendidik saya sampai saat ini.
2. Kakak saya tercinta Ratih Alfina Putri dan Bimo Andang Seto yang selalu memberikan semangat untuk menyelesaikan Tugas Akhir.
3. Teman-teman Manajemen Transfer 2015 yang telah memberikan motivasi, dukungan, dan doa.
4. Teman-teman dan pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah membantu terselesaikan skripsi ini
5. Almamaterku UNS

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya yang telah melindungi serta membimbing penulis sehingga dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi dengan judul : **PENGARUH EMPLOYEE PERCEIVED REPUTATION TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR YANG DIMEDIASI KOMITMEN ORGANISASI (Studi pada Karyawan Hotel Bintang 3 di Surakarta)**

Penulis menyadari bahwa penulisan Skripsi ini tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu hingga tersusunya laporan ini, terutama kepada :

1. Ibu Dr. Hunik Sri Runing Sawitri M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret.
2. Bapak Reza Rahardian SE. M.Si selaku ketua program S-1Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Sebelas Maret.
3. Bapak Dr. Muhammad Cholil, MM sebagai dosen pembimbing skripsi yang telah sabar memberikan petunjuk dan saran-saran serta pengarahan hingga selesainya penulisan skripsi ini.
4. Ibu Anastasia Riani Suprapti, SE. M.Si selaku dosen pembimbing akademik atas semua nasihat, saran dan bimbinganya selama penulis menuntut ilmu di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret.
5. Kepada kedua orang tua yang selalu memberikan doa, motivasi dan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Segenap dosen dan pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah memberikan ilmunya.



7. Semua teman-temanku Manajemen Transfer angkatan 2015 yang selalu memberikan doa, bantuan dan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman-temanku KKN Desa Giritontro, Kecamatan Giritontro, Kabupaten Wonogiri periode Januari tahun abdi 2017.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah turut membantu penulis dalam menyelsaikan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya atas kekurangan dalam penulisan Skripsi ini. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Namun demikian, karya sederhana ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Surakarta, Agustus2017

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
ABSTRAK .....	ii
ABSTRACK .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN .....	v
HALAMAN PERNYATAAN SKRIPSI.....	vi
HALAMAN MOTTO.....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Reputasi Perusahaan .....	9
2.1.2 Organisasi Commitment .....	16
2.1.3 Organizational Citizenship Behavior .....	18
2.2 Hipotesis.....	22
2.2.1 Reputasi Perusahaan dan Perilaku Warga Organisasi.....	22
2.2.2 Reputasi Perusahaan dan Organisasi Komitmen.....	24
2.2.3 Komitmen Organisasi dan kewarganegaraan organisasi perilaku .....	26
2.2.4 Kerangka Konseptual.....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
1.1 Desain Penelitian .....	29
1.2 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling .....	29
1.2.1 Populasi.....	29
1.2.2 Sampel .....	30
1.2.3 Teknik Sampling .....	31
1.3 Variabel Penelitian .....	31
1.4 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data .....	31
1.4.1 Data Primer .....	31
1.4.2 Data Sekunder.....	32

1.5 Metode Pengumpulan Data .....	32
1.5.1 Kuisisioner .....	32
1.5.2 Observasi.....	33
1.5.3 Studi Pustaka.....	33
1.6 Definisi Operasional dan Pengukuran variabel.....	33
1.7 Metode Analisis Data .....	36
1.7.1 Uji Validitas .....	36
1.7.2 Uji Reliabilitas .....	36
1.7.3 Uji Hipotesis.....	37
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	42
4.2 Analisis Deskriptif.....	43
4.1.1 Karakteristik Responden.....	43
4.1.2 Tanggapan Responden .....	46
4.3 Uji Instrumen Penelitian .....	49
4.3.1 Uji Validitas .....	49
4.3.2 Uji Reliabilitas .....	51
4.4 Uji Hipotesis.....	51
4.4.1 Uji Normalitas .....	52
4.4.2 Uji Data Outlier .....	53
4.4.3 Analisis Kesesuaian Model (Goodness-of-Fit.....	53
4.4.4 Pengaruh Antar Variabel.....	54
4.4.5 Pengujian Mediasi .....	56
4.5 Pembahasan .....	60
4.5.1 Pengaruh Reputasi Tanggung Jawab Sosial pada OCB.....	60
4.5.2 Pengaruh Reputasi Perawatan Karyawan pada OCB .....	61
4.5.3 Pengaruh Reputasi Tanggung Jawab Sosial pada Komitmen Organisasi	61
4.5.4 Pengaruh Reputasi Perawatan Karyawan pada Komitmen Organisasi .....	62
4.5.5 Peran Mediasi Komitmen Organisasi dalam pengaruh Reputasi Tanggung Jawab Sosial pada OCB .....	63
4.5.6 Peran Mediasi Komitmen Organisasi dalam pengaruh Reputasi Perawatan Karyawan pada OCB .....	64
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	66
5.2 Implikasi.....	68
5.1.1 Implikasi Teoritis .....	68
5.1.2 Implikasi Praktis.....	68
5.1.3 Keterbatasan .....	69
5.1.4 Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA.....	71
LAMPIRAN .....	7

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Goodness of fit Indices .....	40
Tabel 4.1 Karakteristik responden Berdasar Usia dan Jenis Kelamin.....	43
Tabel 4.2 Karakteristik responden Berdasar Lama bekerja .....	44
Tabel 4.3 Karakteristik responden Berdasar Pendidikan Terakhir .....	44
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasar Posisi/Jabatan .....	45
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Variabel Reputasi Tanggung Jawab Sosial .....	46
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Variabel Reputasi Perawatan Karyawan.....	46
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Komitmen Organisasi .....	47
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Variabel Organizational Citizenship Behavior ....	48
Tabel 4.9 Hasil Confirmatory Factor Analysis (CFA) .....	49
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas .....	50
Tabel 4.11 Hasil Uji Mahalanobis d-squared Awal .....	51
Tabel 4.12 Hasil Uji Multivariate Normality .....	52
Tabel 4.13 Hasil Uji Goodness of FittFull Model Structural.....	53
Tabel 4.14 Regression Weight .....	54
Tabel 4.15 Regression Weight untuk Mediasi .....	56
Tabel 4.16 Hasil Sobel Test .....	57
Tabel 4.17 Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis .....	64

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	27
-------------------------------------	----

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Identitas Responden .....	75
Lampiran 2. Frequency Table .....	79
Lampiran 3. Data Mentah Penelitian .....	100