

**PENGARUH IKLIM ORGANISASI TERHADAP *ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR* PADA KARYAWAN PT XYZ: *SERVANT
LEADERSHIP* SEBAGAI MODERASI**



Oleh:

Betari Kilisuci Kartika Chandra

1801621224

PSIKOLOGI

SKRIPSI

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

2025

**PENGARUH IKLIM ORGANISASI TERHADAP *ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR* PADA KARYAWAN PT XYZ: *SERVANT
LEADERSHIP* SEBAGAI MODERASI**



Intelligentia - Dignitas

Oleh:

Betari Kilisuci Kartika Chandra

1801621224

SKRIPSI

**Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam
Mendapatkan Gelar Sarjana Psikologi**

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

2025

**LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING
DAN PENGESAHAN PANITIA SIDANG SKRIPSI**

“Pengaruh Iklim Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada
Karyawan PT XYZ: *Servant Leadership* sebagai Moderasi”

Nama Mahasiswa : Betari Kilisuci Kartika Chandra

NIM : 1801621224

Program Studi : Psikologi

Tanggal Ujian : 23 Juni 2025

Pembimbing I



Erik, M.Si

NIP. 199105012024061002

Pembimbing II



Lupi Yudhaningrum, M.Psi.,

Psikolog

NIP. 8802680018

Panitia Ujian/Sidang Skripsi/Karya Inovatif

Nama	Tandatangan	Tanggal
Dr. Gungum Gumelar, M.S. (Dekan/Penanggungjawab)		15/7 2025
Mira Ariyani, Ph.D (Wakil Dekan/Wakil Penanggungjawab)		21/9/2025
Dr. Iriani Indri Hapsari, M.Psi, Psikolog (Ketua Penguji)***		7/7 25
Herdiyan Maulana, Ph.D (Anggota)****		1/7 25
Fauziah Wijayanti, M.Psi., Psi. (Anggota)		2/7 25

Catatan:

*Dekan FPsi

**Wakil Dekan I

***Ketua Penguji

****Dosen Penguji Selain Pembimbing

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI
(DOSEN PEMBIMBING)**

Nama Mahasiswa : Betari Kilisuci Kartika Chandra
NIM : 1801621224
Judul Skripsi : "Pengaruh Iklim Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Karyawan BPJS Ketenagakerjaan: *Servant Leadership* sebagai Moderasi"

Layak untuk mengikuti ujian skripsi pada semester 121, telah melakukan bimbingan minimal sebanyak 2x pertemuan pada tiap bab skripsi, dan jumlah sks yang telah dimiliki minimal 143 SKS dengan nilai pada tiap mata kuliah minimal C, telah mengambil semua mata kuliah wajib, telah mengambil 5 mata kuliah peminatan, dan telah mengambil minimal 6 mata kuliah pilihan.

Jakarta, 18 Juni 2025


Erik, M.Si.

NIP. 199105012024061002


Lupi Yudhaningrum, M.Psi., Psikolog

NIP. 8802680018

Catatan:

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI (DOSEN PEMBIMBING I) merupakan syarat administrasi wajib untuk mengikuti ujian skripsi

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Negeri Jakarta:

Nama : Betari Kilisuci Kartika Chandra
NIM : 1801621224
Program Studi : Psikologi

Menyatakan bahwa skripsi yang dibuat dengan judul "Pengaruh Iklim Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior pada Karyawan PT XYZ: Servant Leadership sebagai Moderasi" adalah:

1. Dibuat dan diselesaikan oleh saya sendiri, berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian pada bulan Februari sampai dengan bulan Juni 2025.
2. Bukan merupakan duplikasi skripsi/karya inovasi yang pernah dibuat orang lain atau jiplakan karya tulis orang lain dan bukan terjemahan karya tulis orang lain.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan saya bersedia menanggung segala akibat yang ditimbulkan jika pernyataan saya ini tidak benar.

Jakarta, 21 Juni 2025

Yang Membuat Pernyataan



Betari Kilisuci Kartika

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Perjalanan seribu mil dimulai dengan satu langkah”

— Lao Tzu —

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan kepada ibunda tercinta sebagai wujud rasa syukur dan terima kasih atas pengorbanan yang tiada henti. Skripsi ini juga penulis persembahkan kepada diri sendiri sebagai bukti atas perjuangan dan keteguhan untuk tidak menyerah hingga akhir.

Betari Kilisuci Kartika Chandra



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : BETARI KILISUCI KARTIKA CHANDRA
NIM : 1801621224
Fakultas/Prodi : FAKULTAS PSIKOLOGI
Alamat email : kartikabk18@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertasi ☐ Lain-lain (.....)

yang berjudul :

PENGARUH SKLIM ORGANISASI TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR
PADA KARYAWAN PT XYZ : SERVANT LEADERSHIP SEBAGAI MODERASI

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 11 Agustus 2025



BETARI KILISUCI KARTIKA CHANDRA

Pengaruh Iklim Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada
Karyawan PT XYZ: *Servant Leadership* sebagai Moderasi

Skripsi

Jakarta: Program Studi Psikologi,
Fakultas Psikologi, Universitas Negeri Jakarta,
2025

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh iklim organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan, serta menguji peran *servant leadership* sebagai variabel moderasi. Penelitian dilakukan pada karyawan PT XYZ dengan jumlah responden sebanyak 300 orang melalui teknik *convenience sampling*. Instrumen penelitian berupa *Organizational Climate Questionnaire*, *Servant Leadership Questionnaire*, dan *Organizational Citizenship Behavior Checklist*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa iklim organisasi berpengaruh positif terhadap OCB dengan kontribusi sebesar 53,8%. Seluruh dimensi *servant leadership* terbukti memoderasi hubungan tersebut. Temuan ini menegaskan pentingnya peran iklim organisasi dan *servant leadership* dalam mendorong perilaku OCB.

Kata Kunci: iklim organisasi, *servant leadership*, *organizational citizenship behavior* (OCB).

BETARI KILISUCI KARTIKA CHANDRA

*The Influence of Organizational Climate on Organizational Citizenship Behavior:
The Moderating Role of Servant Leadership among Employees of PT XYZ*

Thesis

Jakarta: Psychology Study Program,
Faculty of Psychology, State University of Jakarta,
2025

ABSTRACT

This study aims to examine the influence of organizational climate on employees' Organizational Citizenship Behavior (OCB) and to analyze the role of servant leadership as a moderating variable. The research was conducted on employees of PT XYZ with a total of 300 respondents selected using convenience sampling. The research instruments consisted of the Organizational Climate Questionnaire, Servant Leadership Questionnaire, and Organizational Citizenship Behavior Checklist. The results showed that organizational climate had a positive influence on OCB, with a contribution of 53,8%. All dimensions of servant leadership were proven to moderate the relationship. These findings emphasize the importance of organizational climate and servant leadership in fostering OCB among employees.

Keywords: organizational climate, servant leadership, organizational citizenship behavior (OCB)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Iklim Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Karyawan PT XYZ: *Servant Leadership* sebagai Variabel Moderasi” dengan baik dan tepat waktu.

Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana di Program Studi Psikologi Fakultas Psikologi Universitas Negeri Jakarta. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan, baik dari segi isi maupun penyajiannya. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan karya ini.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, berbagai tantangan dan hambatan tentu tidak terhindarkan. Namun, berkat dukungan, doa, serta bantuan dari berbagai pihak, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Untuk itu, dengan penuh rasa hormat dan terima kasih, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, khususnya :

1. Bapak Dr. Gungum Gumelar F.R., M.Si., selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Negeri Jakarta, atas dukungan dan fasilitas yang telah diberikan selama penulis menempuh pendidikan.
2. Ibu Mira Ariyani, Ph.D., selaku Wakil Dekan I Fakultas Psikologi Universitas Negeri Jakarta Bidang Akademik, Kemahasiswaan, dan Alumni, atas arahan dan dukungan akademik yang diberikan kepada penulis selama masa studi.
3. Ibu Dr. Lussy Dwiutami Wahyuni, M.Pd., selaku Wakil Dekan II Fakultas Psikologi Universitas Negeri Jakarta Bidang Sumber Daya dan Keuangan, atas kontribusi dan dukungannya dalam menyediakan fasilitas pembelajaran yang mendukung proses akademik.
4. Bapak Herdiyan Maulana, Ph.D., selaku Wakil Dekan III Fakultas Psikologi Universitas Negeri Jakarta Bidang Riset, Sistem Informasi, Inovasi, dan

Kerja Sama sekaligus sebagai Pembimbing Akademik penulis selama masa perkuliahan. Terima kasih atas bimbingan, arahan, dan motivasi yang diberikan hingga penulis dapat menyelesaikan proses perkuliahan sampai tahap akhir penyusunan skripsi.

5. Ibu Irma Rosalinda, M.Si., Psikolog selaku Kepala Program Studi Fakultas Psikologi Universitas Negeri Jakarta.
6. Bapak Erik, M.Si., selaku Dosen Pembimbing I, atas segala waktu, perhatian, dan bimbingan yang telah diberikan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas arahan, masukan yang konstruktif, serta kesabaran dalam membimbing penulis untuk menyelesaikan penelitian ini dengan baik.
7. Ibu Lupi Yudhaningrum, M.Psi., Psikolog., selaku Dosen Pembimbing II, atas bimbingan, motivasi, serta masukan berharga yang telah membantu penulis dalam menyusun skripsi ini. Terima kasih karena telah mendampingi proses penelitian hingga tahap akhir.
8. Seluruh Dosen Fakultas Psikologi Universitas Negeri Jakarta, atas ilmu, wawasan, serta pengalaman berharga yang telah diberikan kepada penulis selama menempuh pendidikan. Ilmu dan bimbingan yang diberikan menjadi bekal yang sangat berarti dalam proses akademik maupun pengembangan diri penulis.
9. Seluruh Staf Tata Usaha Fakultas Psikologi Universitas Negeri Jakarta, atas bantuan dan pelayanan yang diberikan dalam proses administrasi akademik, sehingga penulis dapat menjalani proses perkuliahan hingga tahap akhir dengan lancar.
10. PT XYZ, atas kesempatan dan izin yang telah diberikan kepada penulis untuk melakukan pengambilan data penelitian. Dukungan dari pihak PT XYZ memiliki peran penting dalam kelancaran proses penyelesaian skripsi ini.
11. Ibunda tercinta, atas doa, dukungan, dan kasih sayang yang tiada henti. Segala semangat, ketulusan, serta pengorbanan yang telah Ibu berikan menjadi kekuatan utama bagi penulis dalam menyelesaikan pendidikan hingga tahap ini.

12. Saudara-saudara penulis, atas dukungan moral, semangat, serta kebersamaan yang senantiasa menjadi sumber kekuatan dan motivasi dalam menjalani proses perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.
13. Mba Meivi, Mas Athur, Mas Rizqi, serta seluruh rekan karyawan PT XYZ, khususnya di bidang *Learning and Development*, atas segala ilmu, dukungan, dan kebersamaan yang telah diberikan kepada penulis selama menjalani proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Kehadiran, bantuan, dan semangat yang selalu diberikan menjadi bagian berharga dalam perjalanan akademik penulis.
14. Aisyah Bunga As Syifa dan Sofyan Ardi Hidayat, selaku rekan seperjuangan sejak awal perkuliahan, yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan kebersamaan hingga tahap akhir penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas segala kebersamaan, bantuan, serta motivasi yang telah diberikan selama proses perkuliahan.
15. Chintya Fajriyanti dan Rio Arief Wibowo, selaku teman seperjuangan dalam dunia perkuliahan maupun kehidupan sehari-hari, yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan kebersamaan. Terima kasih atas peran, bantuan, dan persahabatan yang begitu berarti dalam perjalanan penulis hingga mencapai tahap ini.
16. Bang Sandy Jaya Nurhadi dan Kak Nawal Muthia, selaku alumni Fakultas Psikologi Universitas Negeri Jakarta, atas segala bantuan, arahan, dan dukungan yang telah diberikan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi. Bimbingan dan masukan yang diberikan sangat membantu penulis dalam menyelesaikan studi ini dengan lebih baik.
17. Almanik Bayu Sukma, selaku rekan kerja yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan motivasi kepada penulis selama proses penyusunan skripsi. Terima kasih atas bantuan dan kebersamaan yang telah menjadi salah satu bagian penting dalam perjalanan ini.
18. Seluruh pihak yang telah membantu dan berkontribusi dalam proses penyusunan skripsi ini, yang tidak dapat disebutkan satu per satu, penulis sampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala dukungan, bantuan, dan doa yang telah diberikan.

19. Kepada diri sendiri, atas keteguhan hati, kerja keras, dan semangat yang tidak pernah padam hingga berhasil menyelesaikan proses panjang ini. Semoga pencapaian ini menjadi langkah awal untuk terus belajar dan berkembang.

Jakarta, 21 Juni 2025

Betari Kilisuci Kartika Chandra



DAFTAR ISI

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN	5
KATA PENGANTAR.....	9
DAFTAR ISI.....	13
DAFTAR TABEL	16
DAFTAR GAMBAR.....	18
DAFTAR LAMPIRAN	19
BAB I PENDAHULUAN.....	20
1.1 Latar Belakang Masalah.....	20
1.2 Identifikasi Masalah	28
1.3 Pembatasan Masalah	29
1.4 Rumusan Masalah	29
1.5 Tujuan Penelitian	29
1.6 Manfaat Penelitian	29
1.6.1 Manfaat Teoritis	29
1.6.2 Manfaat Praktis	30
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	31
2.1 <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	31
2.1.1 Definisi <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	31
2.1.2 Faktor yang Memengaruhi <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	32
2.1.3 Dimensi <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	35
2.1.4 Manfaat <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	35
2.2 Iklim Organisasi	37
2.2.1 Definisi Iklim Organisasi	37
2.2.2 Faktor yang Memengaruhi Iklim Organisasi	39
2.2.3 Dimensi Iklim Organisasi	42
2.2.4 Manfaat Iklim Organisasi.....	43
2.3 <i>Servant Leadership</i>	44
2.3.1 Definisi <i>Servant Leadership</i>	44
2.3.2 Karakteristik <i>Servant Leadership</i>	47
2.3.3 Dimensi <i>Servant Leadership</i>	50
2.3.4 Manfaat <i>Servant Leadership</i>	51
2.4 Karyawan	52
2.4.1 Definisi Karyawan	52
2.4.2 Jenis Karyawan	53
2.4.3 Hak Karyawan.....	53
2.5 Tinjauan Pustaka Dinamika Antar Variabel	54

2.6	Kerangka Konseptual	55
2.7	Hipotesis Penelitian.....	57
2.8	Hasil Penelitian yang Relevan	57
BAB III	METODE PENELITIAN	64
3.1	Tipe Penelitian	64
3.2	Identifikasi dan Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	64
3.2.1	Definisi Konseptual.....	65
3.2.2	Definisi Operasional.....	66
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian	67
3.3.1	Populasi Penelitian	67
3.3.2	Sampel Penelitian.....	67
3.3.3	Teknik Sampling	69
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	69
3.4.1	Teknik Pengambilan Data.....	70
3.4.2	Instrumen Penelitian.....	70
3.5	Uji Coba Instrumen	84
3.5.1	Instrumen Organizational Citizenship Behavior Checklist.....	86
3.5.2	Instrumen Organizational Climate Questionnaire.....	87
3.5.3	Instrumen Servant Leadership Questionnaire	89
3.6	Analisis Data	91
3.6.1	Analisis Deskriptif	91
3.6.2	Uji Normalitas.....	91
3.6.3	Uji Linieritas	92
3.6.4	Uji Multikolinieritas.....	92
3.6.5	Uji Heteroskedastisitas.....	92
3.6.6	Uji Hipotesis	93
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	94
4.1	Gambaran Partisipan Penelitian	94
4.1.1	Gambaran Responden berdasarkan Jenis Kelamin	94
4.1.2	Gambaran Responden berdasarkan Usia.....	95
4.1.3	Gambaran Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir	95
4.1.4	Gambaran Responden berdasarkan Masa Kerja	95
4.1.5	Gambaran Responden berdasarkan Posisi	96
4.1.6	Gambaran Responden berdasarkan Direktorat.....	96
4.1.7	Gambaran Responden berdasarkan Penghasilan per Bulan	97
4.2	Prosedur Penelitian.....	98
4.2.1	Persiapan Penelitian	98
4.2.2	Pelaksanaan Penelitian	100

4.3	Hasil Analisis Data Penelitian.....	101
4.3.1	Data Deskriptif.....	101
4.3.2	Hasil Uji Asumsi.....	106
4.3.3	Hasil Uji Hipotesis	110
4.4	Pembahasan.....	116
4.5	Keterbatasan Penelitian.....	121
BAB V	KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	122
5.1	Kesimpulan	122
5.2	Implikasi.....	122
5.3	Saran dan Rekomendasi	123
	DAFTAR PUSTAKA	125
	LAMPIRAN.....	135



DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Kategori Jawaban Instrumen Organizational Citizenship Behavior	73
Tabel 3. 2 Indikator Instrumen Organizational Citizenship Behavior	73
Tabel 3. 3 Blueprint Instrumen Organizational Citizenship Behavior	74
Tabel 3. 4 Kategori Jawaban Instrumen Organizational Climate Questionnaire	77
Tabel 3. 5 Blueprint Instrumen Organizational Climate Questionnaire	79
Tabel 3. 6 Kategori Jawaban Instrumen Servant Leadership Questionnaire	81
Tabel 3. 7 Indikator Instrumen Servant Leadership Questionnaire	81
Tabel 3. 8 Blueprint Instrumen Servant Leadership Questionnaire	82
Tabel 3. 9 Kategorisasi Koefisien Korelasi Item	85
Tabel 3. 10 Kategorisasi Koefisien Reliabilitas	86
Tabel 3. 11 Hasil Uji Daya Beda Instrumen Organizational Citizenship Behavior Checklist	86
Tabel 3. 12 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Organizational Citizenship Behavior Checklist	87
Tabel 3. 13 Hasil Uji Daya Beda Instrumen Organizational Climate Questionnaire	88
Tabel 3. 14 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Organizational Climate Questionnaire	89
Tabel 3. 15 Hasil Uji Daya Beda Instrumen Servant Leadership Questionnaire	89
Tabel 3. 16 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Servant Leadership Questionnaire	90
Tabel 4. 1 Distribusi Responden berdasarkan Jenis Kelamin	94
Tabel 4. 2 Distribusi Responden berdasarkan Usia	95
Tabel 4. 3 Distribusi Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir	95
Tabel 4. 4 Distribusi Responden berdasarkan Masa Kerja	95
Tabel 4. 5 Distribusi Responden berdasarkan Posisi	96
Tabel 4. 6 Distribusi Responden berdasarkan Direktorat	96
Tabel 4. 7 Distribusi Responden berdasarkan Penghasilan per Bulan	97
Tabel 4. 8 Data Deskriptif <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	101
Tabel 4. 9 Data Deskriptif Iklim Organisasi	102
Tabel 4. 10 Data Deskriptif <i>Servant Leadership</i>	103
Tabel 4. 11 Data Deskriptif <i>Servant Leadership</i>	104
Tabel 4. 12 Data Deskriptif <i>Servant Leadership</i>	104

Tabel 4. 13 Data Deskriptif Servant Leadership.....	105
Tabel 4. 14 Data Deskriptif <i>Servant Leadership</i>	105
Tabel 4. 15 Hasil Uji Normalitas.....	106
Tabel 4. 16 Hasil Uji Linieritas	107
Tabel 4. 17 Hasil Uji Multikolinieritas.....	108
Tabel 4. 18 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	109
Tabel 4. 19 Hasil Uji Moderator PROCESS.....	110
Tabel 4. 20 Model Summary	112
Tabel 4. 21 Kondisional Efek Moderasi.....	113
Tabel 4. 22 Hasil Uji Regresi Sederhana Signifikansi ANOVA.....	115
Tabel 4. 23 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	115
Tabel 4. 24 Hasil Uji Koefisien Regresi.....	115



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual.....	57
Gambar 4. 1 Visualisasi Efek Moderasi.....	114



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. <i>Item</i> Penelitian.....	135
Lampiran 2. Hasil Uji Coba	138
Lampiran 3. Hasil Uji Analisis Data	142
Lampiran 4. Hasil Uji Asumsi	144
Lampiran 5. Hasil Uji Hipotesis	146
Lampiran 6. Surat Izin Pengambilan Data	149
Lampiran 7. Data Kasar Instrumen Penelitian.....	150
Lampiran 8. Daftar Riwayat Hidup Penulis	160

