

**PENGARUH IKLIM ORGANISASI, KOMITMEN
ORGANISASIONAL, DAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP
BEHAVIOR* (OCB) TERHADAP KUALITAS LAYANAN
PADA UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA**



EDISON SIREGAR

7647121239

Disertasi yang Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan untuk
Mendapatkan Gelar Doktor

**PASCASARJANA
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2020**

**PENGARUH IKLIM ORGANISASI, KOMITMEN ORGANISASIONAL, DAN
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) TERHADAP
KUALITAS LAYANAN PADA UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA**

EDISON SIREGAR

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh iklim organisasi, komitmen organisasional, dan OCB terhadap kualitas layanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survey dan analisis jalur yang digunakan dalam pengujian hipotesis. Penelitian ini dilakukan di Universitas Kristen Indonesia dengan sampel 150 karyawan yang dipilih dari 243 orang karyawan melalui simple random sampling. Hasil penelitian ini adalah: (1) ada pengaruh langsung positif iklim organisasi terhadap kualitas layanan, (2) ada pengaruh langsung positif komitmen organisasional terhadap kualitas layanan, (3) ada pengaruh langsung positif OCB terhadap kualitas layanan, (4) ada pengaruh langsung positif iklim organisasi terhadap OCB, (5) ada pengaruh langsung positif komitmen organisasi terhadap OCB, (6) ada pengaruh tidak langsung positif iklim organisasi terhadap kualitas layanan melalui OCB, dan (7) ada pengaruh tidak langsung positif komitmen organisasional terhadap kualitas layanan melalui OCB. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan dipengaruhi oleh variabel seperti iklim organisasi, komitmen organisasional, dan OCB. Kebaruan dalam penelitian (1) dibandingkan dengan penelitian-penelitian sebelumnya, variabel-variabel yang diteliti secara parsial ada kesamaan namun secara simultan dengan menganalisa pengaruh tidak langsung iklim organisasi dan komitmen organisasional terhadap kualitas layanan melalui *organizational citizenship behavior* sebagai variabel intervening belum ada penelitian yang sama dengan penelitian ini, dan (2) belum pernah ada penelitian serupa di Universitas Kristen Indonesia yang menggunakan variabel iklim organisasi, komitmen organisasional, *organisational citizenship behavior*, dan kualitas layanan.

Kata kunci: iklim organisasi, komitmen organisasional, *organizational citizenship behavior*, kualitas layanan

THE EFFECT OF ORGANIZATION CLIMATE, ORGANIZATIONAL COMMITMENT, AND ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) TOWARDS SERVICE QUALITY AT CHRISTIAN UNIVERSITY OF INDONESIA

EDISON SIREGAR

ABSTRACTS

This study aim at determine and analyze the effect of organization climate, organizational commitment, and organizational citizenship behavior towards service quality. The research used quantitative approach with survey method and path analysis applied in testing hypothesis. The study was conducted at Christian University of Indonesia with sample of 150 from 243 employees selected throught simple random sampling. The research found: (1) there is positip direct effect of organization climate towards service quality, (2) there is positip direct effect of organizational commitment towards service quality, (3) there is positip direct effect of organizational citizenship behavior towards service quality, (4) there is positip direct effect of organization climate towards organizational citizenship behavior, (5) there is positip direct effect of organizational commitment towards organizational citizenship behavior, (6) there is an indirect positip effect of organization climate towards service quality throught organizational citizenship behavior, and (7) there is an indirect positip effect of organization commitment towards service quality throught organizational citizenship behavior. Therefore, it can be concluded that the service quality is influenced by variables such as organization climate, organizational commitment, and organizational citizenship behavior. The novelty in research (1) compared to previous studies, the variables studied were partially similar in common but simultaneously by analyzing the indirect effect of organizational climate and organizational commitment to service quality through organizational citizenship behavior as an intervening variable there were no similar studies with this research, and (2) there has never been a similar study at the Indonesian Christian University that uses organizational climate variables, organizational commitment, organizational citizenship behavior, and service quality

Keyword: *organization climate, organizational commitment, organizational citizenship behavior, service quality.*

**PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI
DIPERSYARATKAN UNTUK UJIAN TERBUKA/ PROMOSI DOKTOR**

Promotor

Co-Promotor



Prof. Dr. Muchlis R. Luddin, M.A

Tanggal:



Prof. Dr. Thomas Suyatno, M.M

Tanggal: 16.01.2020

NAMA

TANDA TANGAN

TANGGAL

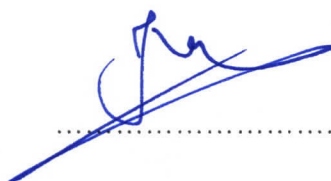
Dr. Komarudin, M.Si
(Ketua)¹



.....

.....

Prof. Dr. Nadiroh, M.Pd
(Sekretaris)²



.....

.....

Nama : Edison Siregar

No. Registrasi : 7647121239

Program Studi : Ilmu Manajemen

Tgl. Lulus :

¹⁾ Rektor Universitas Negeri Jakarta


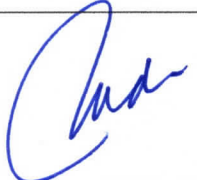


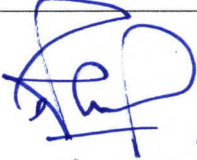
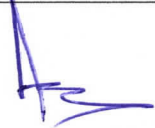

²⁾ Direktur Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta

BUKTI PERSETUJUAN HASIL PERBAIKAN DISERTASI**SETELAH UJIAN TERTUTUP**

Nama Mahasiswa : Edison Siregar

No Registrasi : 7647121239

Program Studi : Ilmu Manajemen

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Prof. Dr. Ir. Ivan Hanafi, M.Pd (Ketua)		24/1/20
2	Prof. Dr. Hamidah, SE., M.Si (Sekretaris)		23/1/20
3	Prof. Dr. Muchlis R. Luddin, M.A (Promotor)		22/1/20
4	Prof. Dr. Thomas Suyatno, M.M (Co-Promotor)		16/1/20
5	Prof. Dr. Dedi Purwana, M.Bus (Penguji)		16/1/20
6	Prof. Dr. Maruf Akbar, M.Pd (Penguji)		16/1/20
7	Prof. Dr. S. Pantja Djati, M.Si., M.A (Penguji Luar)		14/1/20



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
PASCASARJANA**

Kampus Universitas Negeri Jakarta, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta Timur 13220
Telepon : (021) 4721340, Faximile: (021) 4897047, Laman: <http://pps.unj.ac.id>,
E-mail: tu.pps@unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Disertasi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar doktor Ilmu Manajemen dari Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan disertasi yang saya kutip dan hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian Disertasi ini bukan hasil karya saya sendiri atau ada plagiat dalam bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Jakarta, Desember 2019



Edison Siregar



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
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 : Edison Siregar
NIM : 7647121239
Fakultas/Prodi : Pascasarjana S3/Ilmu Manajemen MSDM
Alamat email : edison72gar@yahoo.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 Iklim Organisasi, Komitmen Organisasional, Dan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Terhadap Kualitas Layanan Pada Universitas Kristen Indonesia.

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, 14 April 2020

Penulis

(Edison Siregar)

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Tuhan yang Maha Kuasa atas kasih dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Disertasi yang berjudul: **Pengaruh Iklim Organisasi, Komitmen Organisasional dan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* terhadap Kualitas Layanan Pada Universitas Kristen Indonesia.** Disertasi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan Gelar Doktor pada Program Studi Ilmu Manajemen Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia pada Program Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta.

Disertasi ini berisi Bab I Pendahuluan terdiri dari latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, rumusan masalah, kegunaan hasil penelitian, dan kebaruan penelitian. Bab II Kajian Teoretik terdiri dari deskripsi konseptual, penelitian yang relevan, kerangka teoretik, dan hipotesis penelitian. Bab III Metodologi Penelitian terdiri dari tempat dan waktu penelitian, metode penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan hipotesis statistik. Bab IV Hasil Penelitian Dan Pembahasan terdiri dari deskripsi data, pengujian persyaratan analisis, pengujian koefisien jalur, pengujian hipotesis, dan pembahasan hasil penelitian. Bab V Kesimpulan, Implikasi, dan Saran terdiri dari kesimpulan, implikasi, dan saran.

Penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat keterbatasan, baik dalam hal teknis maupun metodologis penulisannya. Oleh karena itu, kritik dan saran demi perbaikan penelitian berikutnya senantiasa penulis harapkan dari berbagai pihak yang membacanya.

ACKNOWLEDGEMENTS

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada Dr. Komarudin, M.Si., selaku Rektor Universitas Negeri Jakarta, Prof. Dr. Nadiroh, M.Pd., selaku Direktur Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta, Prof. Dr. Ir. Ivan Hanafi, M.Pd., selaku Wakil Direktur I Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta, Prof. Dr. Hamidah, S.E., M.Si., selaku Koordinator Program Studi S-3 Ilmu Manajemen-MSDM Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta, yang telah memberikan kesempatan, dorongan, arahan, saran, dan masukan yang sangat berguna dalam penyusunan disertasi ini.

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus kepada Prof. Dr. Muchlis R. Luddin, M.A. selaku Promotor dan Prof. Dr. Thomas Suyatno selaku Co-Promotor, yang telah memberi bimbingan dan arahan sehingga disertasi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Ucapan terima kasih yang sangat tulus penulis sampaikan juga kepada Bapak Rektor Universitas Kristen Indonesia beserta jajarannya, para Dekan dan jajarannya, dan para Kabiro/Ka.Lembaga/Ka.Unit dilingkungan Universitas Kristen Indonesia yang telah memberikan dukungan serta ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian, serta rekan-rekan karyawan di lingkungan Universitas Kristen Indonesia yang telah berpartisipasi dan meluangkan waktunya dalam pengisian instrumen penelitian sehingga proses pengumpulan data dapat terlaksana.

Tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga kepada orang tua tercinta (Alm) Bapak P.M. Siregar dan Ibu D.D. Simanjuntak atas kasih sayang dan dukungan yang diberikan. Isteri terkasih, Arta Rita Th. Tambunan, S.E. dan

anak-anak tercinta Matthew dan Jeremy yang selalu mendukung, memotivasi, dan menjadi inspirasi penulis di tengah kesibukan penulisan disertasi ini.

Akhirnya penulis mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada rekan-rekan seperjuangan, seluruh mahasiswa Angkatan 2012/2013 Program Pascasarjana Program Doktor (S3) Prodi Ilmu Manajemen-MSDM Universitas Negeri Jakarta dan Semua pihak yang telah membantu baik di Universitas Kristen Indonesia maupun di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Januari 2020

Edison Siregar



DAFTAR ISI

JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN KOMISI PROMOTOR.....	ii
BUKTI PERBAIKAN SETELAH SEMINAR KELAYAKAN	iii
ABSTRAK	iv
LEMBAR PERNYATAAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ACKNOWLEDGEMENT.....	viii
RINGKASAN	x
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	13
C. Pembatasan Masalah	14
D. Rumusan Masalah	14
E. Kegunaan Hasil Penelitian	15
F. Kebaruan Penelitian (State of The Art)	15
BAB II KAJIAN TEORETIK	17
A. Deskripsi Konseptual.....	17
1. Kualitas Layanan	17
2. Iklim Organisasi.....	25
3. Komitmen Organisasional	33
4. <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	46
B. Penelitian Yang Relevan	56
C. Kerangka Teoretik.....	64
1. Iklim Organisasi dan Kualitas Layanan.....	64
2. Komitmen Organisasional dan Kualitas Layanan.....	65
3. <i>Organizational Citizenship Behavior</i> dan Kualitas Layanan.....	67

4.	Iklm Organisasi dan Organizational Citizenship Behavior	69
5.	Komitmen Organizational dan <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	70
6.	Iklm Organisasi, Organizational Citizenship Behavior dan Kualitas Layanan	71
7.	Komitmen Organisasional, Citizenship Behavior dan Kualitas Layanan	72
D.	Hipotesis Penelitian.....	73
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	75
A.	Tempat dan Waktu Penelitian	75
B.	Metode Penelitian	75
C.	Populasi dan Sampel.....	75
D.	Teknik Pengumpulan Data	76
E.	Teknik Analisis Data	87
F.	Hipotesis Statistik.....	88
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	92
A.	Karakteristik Responden	92
B.	Deskripsi Data	93
1.	Kualitas Layanan	93
2.	Iklm Organisasi.....	96
3.	Komitmen Organisasional	99
4.	<i>Organizational Citizenship Behavior</i>	102
C.	Pengujian Persyaratan Analisis	105
1.	Uji Normalisasi	106
2.	Uji Signifikasi dan Linearitas Regresi	108
3.	Pengjian Model	115
D.	Pengujian Koefisien Jalur	117
1.	Koefisien Jalur Pada Substruktur Model Pertama	117
2.	Koefisien Jalur Pada Substruktur Model Kedua	118
3.	Analisis Sobel test	119
E.	Pengujian Hipotesis.....	121
F.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	125

BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN.....	133
A. Kesimpulan	133
B. Implikasi	134
C. Saran	137

DAFTAR PUSTAKA	139
-----------------------------	------------

LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	151
-------------------------------	------------



DAFTAR GAMBAR

3.1	Konstelasi Jalur Pengaruh Antar Variabel Penelitian	75
4.1	Histogram Variabel Kualitas Layanan (Y).....	95
4.2	Histogram Variabel Iklim Organisasi (X_1).....	98
4.3	Histogram Variabel Komitmen Organisasional (X_2)	101
4.4	Histogram Variabel Organizational Citizenship Behavior (X_3).....	103
4.5.	Model Hubungan Struktural Antar Variabel.....	116
4.6	Diagram Jalur Empiris Model Struktural 1	118
4.7	Diagram Jalur Empiris Model Struktural 2	119
4.8	Model Empiris Antar Variabel.....	120



DAFTAR TABEL

3.1 Sebaran Sampel Penelitian	76
3.2 Kisi-Kisi Instrumen Variabel Kualitas Layanan	78
3.3 Kisi-Kisi Instrumen Variabel Iklim Organisasi.....	81
3.4 Kisi-Kisi Instrumen Variabel Komitmen Organisasional	83
3.5 Kisi-Kisi Instrumen Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	86
4.1 Karakteristik Responden	92
4.2 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Layanan.....	94
4.3 Distribusi Frekuensi variabel Iklim Organisasi.....	97
4.4 Distribusi Frekuensi Variabel Komitmen Organisasional.....	100
4.5 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	102
4.6 Rangkuman Statistik Deskriptif	105
4.7 Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Normalitas Galat Taksiran	108
4.8 ANAVA untuk Uji Signifikansi dan Linearitas Regresi pada Persamaan $\hat{Y} = 96,79 + 0,20X_1$	110
4.9 ANAVA Uji Signifikansi dan Linearitas Regresi pada Persamaan $\hat{Y} = 93,00 + 0,21X_2$	111
4.10 ANAVA Uji Signifikansi dan Linearitas Regresi pada Persamaan $\hat{Y} = 91,93 + 0,25X_3$	112
4.11 ANAVA Uji Signifikansi dan Linearitas Regresi pada Persamaan $\hat{X}_3 = 87,17 + 0,17X_1$	113
4.12 ANAVA Uji Signifikansi dan Linearitas Regresi pada Persamaan $\hat{X}_3 = 84,66 + 0,18X_2$	114
4.13 Hasil Uji Signifikansi dan Uji Linearitas Regresi	114
4.14 Rangkuman Hasil Pengujian Koefisien Korelasi	116
4.15 Hasil SPSS Model Pertama	117
4.16 Hasil SPSS Model Kedua.....	118
4.17 Rekapitulasi Koefisien Regresi X3 atas X1 dan Y atas X1, X3	119
4.18 Rekapitulasi Koefisien Regresi X3 atas X2 dan Y atas X1, X2	120
4.19 Pengaruh Langsung Antar Variabel	123
4.20 Pengaruh Tidak Langsung Antar Variabel	125

DAFTAR LAMPIRAN

1	Instrumen Penelitian.....	144
2	Hasil Uji Coba.....	154
3	Kisi-Kisi Akhir Instrumen.....	166
4	Data Hasil Penelitian.....	176
5	Pengujian Persyaratan Analisis.....	200
6	Hasil Perhitungan.....	285
7	Pengujian Hipotesis.....	295
8	Hasil SPSS.....	311

