



**UNIVERSITAS TARUMANAGARA**

**FAKULTAS EKONOMI**

**JAKARTA**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN LOYALITAS KERJA  
TERHADAP PERILAKU KEWARGAAN ORGANISASIONAL PADA  
KARYAWAN PT BANK CIMB NIAGA TBK DI KARAWACI,  
TANGERANG**

**DIAJUKAN OLEH:**

**NAMA : ZHIANNETTE TASHA WIDJAJA**

**NPM : 115110165**

**UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT**

**GUNA MENCAPAI GELAR**

**SARJANA EKONOMI**

**2016**

**UNIVERSITAS TARUMANAGARA**

**FAKULTAS EKONOMI**

**JAKARTA**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

NAMA : ZHIANNETTE TASHA WIDJAJA  
NO. MAHASISWA : 1151110165  
PROGRAM / JURUSAN : S1 / MANAJEMEN  
BIDANG KONSENTRASI : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA  
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN  
LOYALITAS KERJA TERHADAP PERILAKU  
KEWARGAAN ORGANISASIONAL PADA  
KARYAWAN PT BANK CIMB NIAGA TBK  
DI KARAWACI-TANGERANG

Jakarta, Juli 2016

Pembimbing



(Mei Ie, SE, MM)

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

FAKULTAS EKONOMI

JAKARTA

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**  
**SETELAH LULUS UJIAN KOMPREHENSIF / SKRIPSI**

NAMA : ZHIANNETTE TASHA WIDJAJA  
NO. MAHASISWA : 115110165  
PROGRAM / JURUSAN : S1 / MANAJEMEN  
BIDANG KONSENTRASI : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA  
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN LOYALITAS  
KERJA TERHADAP PERILAKU KEWARGAAN  
ORGANISASIONAL PADA KARYAWAN PT BAK CIMB  
NIAGA DI KARAWACI-TANGERANG

Tanggal: 14 Juli 2016

Ketua Penguji



(Dr. Herman Ruslim, SE, AK, MM)

Tanggal: 14 Juli 2016

Anggota Penguji



(Mei Ie, SE, MM)

Tanggal: 14 Juli 2016

Anggota Penguji



(Dra. Hj. Zus Indrawati, MM)

## ABSTRAK

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

FAKULTAS EKONOMI

JAKARTA

(A) ZHIANNETTE TASHA WIDJAJA

(B) PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN LOYALITAS KERJA TERHADAP PERILAKU KEWARGAAN ORGANISASIONAL PADA KARYAWAN PT CIMB NIAGA DI KARAWACI - TANGERANG

(C) xvii + 81halaman, 2016, tabel 20; gambar 3; lampiran 5

(D) MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA

(E) **Abstrak:** Dalam pencapaian tujuan perusahaan, sumber daya manusia mempunyai peran yang sangat penting. Perusahaan harus selalu memperhatikan kepuasan dan loyalitas kerja karyawan. Karyawan yang puas dan loyal akan memberikan kontribusi yang besar bagi pencapaian tujuan perusahaan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kepuasan kerja dan loyalitas kerja terhadap perilaku kewargaan organisasional baik secara bersama-sama maupun parsial. Sampel pada penelitian ini adalah para karyawan bagian HRD PT Bank CIMB Niaga Tbk di Karawaci–Tangerang. Metode pengambilan sampel dilakukan dengan metode *judge mental sampling*. Metode pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 75 orang. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi ganda. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kepuasan kerja dan loyalitas kerja terhadap perilaku kewargaan organisasi baik secara bersama-sama maupun parsial.

*Abstract: In achieving company's goal, human resource has a very important role. Company should always pay attention on employee's satisfaction and loyalty. Satisfied and loyal employee will give big contribution in achieving company's goal. Goal of this research is to find out if there is influence of work satisfaction and loyalty toward organizational citizenship behavior either simultaneously or partially. Sample of this research is the HRD employees of PT Bank CIMB Niaga Tbk Karawaci - Tangerang. Sample collection method in this research uses judge mental sampling method. Data was collected by giving questioner to 75 people. Data analyses technic uses multiple regression analyses. Result of hypothesis test shows that there is influence of satisfaction and loyalty toward Organizational Citizenship Behavior either simultaneously or partially.*

(F) DaftarPustaka 28 (1992-2016)

(G) Mei Ie, SE, MM.

“Tidak ada hal yang terjadi secara kebetulan,  
semua indah dan baik sesuai waktunya Tuhan.”

Karya sederhana ini

kupersembahkan:

Untuk Papa dan Mama

tercinta

Adik, Sahabat dan orang

yang saya sayangi

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, berkat, dan bimbingan-Nya, penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Ekonomi jurusan S-1 Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah memberikan bimbingan, dorongan, dan semangat kepada penulis, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik, yaitu kepada yang terhormat:

1. Ibu Mei Ie, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan petunjuk, bimbingan, dan pengarahan yang sangat bermanfaat bagi saya dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Sawidji Widoatmodjo, S.E., M.M., M.B.A., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara.
3. Bapak Dr. Ignatius Roni Setyawan, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Program Studi S-1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara.
4. Segenap Dosen dan Staf Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan.
5. Keluarga saya tercinta, yang senantiasa memberikan dorongan, semangat, dan dukungannya baik secara moril, materil, dan doa sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Aldy Angkawidjaja, S.MG., yang selalu memberikan dukungan dan semangat serta waktunya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
7. Renny Apriliani, Shanny Susanto, S.E., Eugenia Juliant, S.E., Janita Merdi, S.E., yang telah memberikan dukungan dan semangat bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

8. Teman-teman sesama bimbingan yang selalu bersama-sama saling membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.
9. Semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu-persatu, yang telah ikut memberikan bantuan sehingga terselesaikannya skripsi ini.

Akhir kata, saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, baik dari tata bahasa, maupun dari segi penyusunan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca sekalian.

Jakarta, Juli 2016

Penulis

# DAFTAR ISI

|  | Halaman |
|--|---------|
| <b>HALAMAN JUDUL</b> .....                     | i       |
| <b>HALAMAN TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI</b> ..... | ii      |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....                | iii     |
| <b>ABSTRAK</b> .....                           | iv      |
| <b>HALAMAN MOTO</b> .....                      | vi      |
| <b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....               | vii     |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                    | viii    |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                        | x       |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                      | xiv     |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                     | xvi     |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....                   | xvii    |
| <b>BAB I        PENDAHULUAN</b> .....          | 1       |
| <b>A. PERMASALAHAN</b> .....                   | 1       |
| 1. Latar Belakang .....                        | 1       |
| 2. Identifikasi Masalah .....                  | 6       |
| 3. Pembatasan Masalah .....                    | 6       |
| 4. Perumusan Masalah .....                     | 7       |
| <b>B. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN</b> .....  | 8       |
| 1. Tujuan Penelitian .....                     | 8       |
| 2. Manfaat Penelitian .....                    | 8       |
| <b>BAB II        LANDASAN TEORI</b> .....      | 10      |

|         |   |    |
|---------|---|----|
|         | A. DEFINISI VARIABEL.....   | 10 |
|         | 1. Kepuasan Kerja.....  | 10 |
|         | 2. Loyalitas Kerja.....   | 11 |
|         | 3. Perilaku Kewargaan Organisasional.....   | 12 |
|         | B. KERANGKA TEORI .....   | 13 |
|         | 1. Kepuasan Kerja.....  | 13 |
|         | 2. Loyalitas Kerja.....   | 19 |
|         | 3. Perilaku Kewargaan Organisasional.....   | 22 |
|         | 4. Pengaruh Kepuasan Kerja dan Loyalitas Kerja terhadap Perilaku<br>Kewargaan Organisasional..... | 28 |
|         | 5. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Perilaku Kewargaan<br>Organisasional.....                     | 29 |
|         | 6. Pengaruh Loyalitas Kerja terhadap Perilaku Kewargaan<br>Organisasional.....                    | 30 |
|         | C. PENELITIAN YANG RELEVAN .....  | 31 |
|         | D. KERANGKA PEMIKIRAN.....  | 36 |
|         | E. HIPOTESIS .....  | 38 |
| BAB III | METODE PENELITIAN .....   | 39 |
|         | A. POPULASI DAN METODE PEMILIHAN SAMPEL .....   | 39 |
|         | 1. Populasi.....  | 39 |
|         | 2. Metode Pemilihan Sampel.....   | 39 |
|         | B. OPERASIONALISASI VARIABEL.....   | 40 |
|         | C. METODE PENGUMPULAN DATA.....   | 47 |
|         | D. ANALISIS VALIDITAS DAN RELIABILITAS .....  | 48 |
|         | 1. Uji Validitas.....   | 49 |

|               |                                      |            |
|---------------|--------------------------------------|------------|
|               | 2. Uji Reliabilitas .....            | 49         |
|               | E. ANALISIS DATA.....                | 50         |
|               | 1. Uji Asumsi Klasik.....            | 50         |
|               | 2. Analisis Regresi Ganda.....       | 51         |
|               | 3. Pengujian Hipotesis.....          | 52         |
| <b>BAB IV</b> | <b>ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b> | <b>55</b>  |
|               | A. HASIL ANALISIS VALIDITAS DAN      |            |
|               | RELIABILITAS .....                   | 55         |
|               | 1. Uji Validitas.....                | 55         |
|               | 2. Uji Reliabilitas .....            | 60         |
|               | B. SUBJEK DAN OBJEK PENELITIAN.....  | 61         |
|               | 1. Subyek Penelitian .....           | 61         |
|               | 2. Obyek Penelitian.....             | 64         |
|               | C. HASIL ANALISIS DATA.....          | 69         |
|               | 1. Uji Asumsi Klasik.....            | 69         |
|               | 2. Analisis Regresi Ganda.....       | 73         |
|               | 3. Pengujian Hipotesis.....          | 75         |
|               | D. PEMBAHASAN .....                  | 78         |
| <b>BAB V</b>  | <b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>    | <b>81</b>  |
|               | A. KESIMPULAN.....                   | 81         |
|               | B. SARAN .....                       | 81         |
|               | <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>           | <b>83</b>  |
|               | <b>LAMPIRAN.....</b>                 | <b>86</b>  |
|               | <b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</b>     | <b>117</b> |

## DAFTAR TABEL

|            | Halaman  |
|------------|--|
| Tabel 2.1  | Penelitian Terdahulu yang Relevan ..... 33                             |
| Tabel 3.1  | Operasionalisasi Variabel Kepuasan Kerja..... 42                       |
| Tabel 3.2  | Operasionalisasi Variabel Loyalitas Kerja ..... 44                     |
| Tabel 3.3  | Operasionalisasi Variabel Perilaku Kewargaan Organisasional..45        |
| Tabel 4.1  | Hasil Uji Validitas Kepuasan Kerja..... 56                             |
| Tabel 4.2  | Hasil Uji Validitas Loyalitas Kerja..... 57                            |
| Tabel 4.3  | Hasil Uji Validitas Perilaku Kewargaan Organisasional ..... 58         |
| Tabel 4.4  | Hasil Uji Reliabilitas..... 60   |
| Tabel 4.5  | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..... 61             |
| Tabel 4.6  | Karakteristik Responden Berdasarkan Usia ..... 62                      |
| Tabel 4.7  | Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .. 63          |
| Tabel 4.8  | Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya Bekerja ..... 63           |
| Tabel 4.9  | Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Kerja ..... 64                   |
| Tabel 4.10 | Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Kerja ..... 66                  |
| Tabel 4.11 | Tanggapan Responden Mengenai Perilaku Kewargaan Organisasional..... 67 |
| Tabel 4.12 | Hasil Uji Multikolinearitas ..... 71                                   |
| Tabel 4.13 | Hasil Analisis Regresi Ganda..... 73                                   |
| Tabel 4.14 | Tabel Koefisien Determinasi ..... 75                                   |
| Tabel 4.15 | Hasil Uji ANOVA ..... 76   |
| Tabel 4.16 | Hipotesis T-Test ..... 77  |

## DAFTAR GAMBAR

|  | Halaman |
|--|---------|
| Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....        | 37      |
| Gambar 4.1 Pengujian Normalitas.....       | 70      |
| Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedasitas..... | 72      |

## DAFTAR LAMPIRAN

|   | Halaman |
|---|---------|
| Lampiran 1 Kuesioner .....                                    | 86      |
| Lampiran 2 Hasil Jawaban Kuesioner.....                       | 91      |
| Lampiran 3 Hasil Validitas dan Reliabilitas dengan SPSS ..... | 97      |
| Lampiran 4 Hasil Analisis Frequency dengan SPSS.....          | 100     |
| Lampiran 5 Hasil Analisis Regresi dengan SPSS.....            | 114     |

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Permasalahan**

#### **1. Latar Belakang**

Sumber daya manusia merupakan tokoh sentral dalam organisasi maupun perusahaan. Agar aktivitas manajemen berjalan dengan baik, perusahaan harus memiliki karyawan yang berpengetahuan dan berketrampilan tinggi serta usaha untuk mengelola perusahaan seoptimal mungkin sehingga kinerja karyawan meningkat. Pada berbagai bidang khususnya kehidupan berorganisasi, faktor manusia merupakan masalah utama di setiap kegiatan yang ada di dalamnya. Program kerja atau rencana kerja yang telah disusun dalam rangka mencapai target-target tertentu dapat sia-sia, apabila tidak memperoleh dukungan penuh dari segenap pegawai (Rivai & Mulyadi, 2012: 56). Suatu perusahaan akan mengalami kesulitan untuk mencapai tujuannya tanpa dukungan dari para pegawai perusahaan tersebut. Perusahaan bertujuan mencapai hasil optimal dengan dukungan kinerja optimal dari pegawai. Kondisi itu makin terasa pentingnya ketika perusahaan harus menghadapi permasalahan eksternal yang tidak dapat diperkirakan sebelumnya. Hal ini dapat terjadi karena kinerja pegawai yang tidak dapat ditawar perusahaan, terutama karena eksistensinya sebagai prasyarat bagi kinerja perusahaan. Kinerja perusahaan tidak akan optimal tanpa dukungan kinerja karyawan yang optimal pula. Hal tersebut mengisyaratkan bahwa faktor kinerja karyawan merupakan kunci kemajuan dan keberhasilan perusahaan.

Di dalam suatu perusahaan, salah satu faktor penentu dalam meningkatkan kinerja karyawan yaitu kepuasan kerja dan loyalitas karyawan, Kepuasan kerja karyawan dalam suatu organisasi sangat penting peranannya dalam rangka menciptakan unjuk kerja yang baik. Robbins dan Judge (2015: 102) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai suatu perasaan positif tentang suatu pekerjaan yang merupakan hasil dari evaluasi terhadap karakteristiknya. Karyawan yang memiliki kepuasan tinggi dalam pekerjaannya memiliki unjuk kerja yang lebih baik dalam menjalankan tugasnya daripada mereka yang merasa tidak puas dengan pekerjaannya. Menciptakan kepuasan kerja karyawan adalah tidak mudah karena kepuasan kerja dapat tercipta jika variabel-variabel yang mempengaruhinya dapat diakomodasikan dengan baik dan diterima oleh semua karyawan di dalam suatu organisasi perusahaan (Brahmasari dan Agus, 2008: 124). Berhadapan dengan usaha peningkatan kepuasan kerja karyawan, salah satu permasalahan dasar adalah bagaimana sebenarnya meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Kepuasan kerja merupakan faktor penting untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal. Ketika karyawan merasakan kepuasan dalam bekerja tentunya karyawan tersebut akan berupaya semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan tugas pekerjaannya dengan baik.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu loyalitas kerja karyawan itu sendiri, setiap perusahaan menginginkan memiliki loyalitas yang tinggi dalam melaksanakan pekerjaannya. Tetapi untuk meningkatkan loyalitas tidaklah mudah karna loyalitas tidak terbentuk begitu saja dalam perusahaan. Loyalitas merupakan sikap mental yang ditunjukkan pada perusahaan. Loyalitas kerja akan tercipta apabila karyawan merasa tercukupi dalam memenuhi kebutuhan hidup dari pekerjaannya, sehingga mereka betah bekerja dalam suatu perusahaan (Yuliandri,

2003; dalam Soegandhi, 2013:7). Karyawan yang loyal sangat dihargai oleh perusahaan karena perusahaan sangat membutuhkan karyawan-karyawan yang loyal untuk kelangsungan perusahaannya dalam menentukan maju mundurnya perusahaan di masa mendatang. Banyak faktor yang menjadikan seorang karyawan menjadi loyal, diantaranya kepuasan kerja, kompensasi atau insentif, komunikasi yang efektif, motivasi yang diberikan oleh perusahaan, tempat kerja yang nyaman, serta hubungan dengan karyawan lain.

Secara umum loyalitas dapat diartikan dengan kelayakan, kesetiaan, ketaatan, dan ketulusan. Loyalitas karyawan akan muncul dan meningkat ketika karyawan telah merasakan kepuasan dalam bekerja. Mengamalkan peraturan – peraturan dengan penuh kesadaran dan sikap tanggung jawab. Hal ini dibuktikan dengan sikap dan tingkah laku kerja yang positif. Pada dasarnya loyalitas karyawan itu tergantung dari karyawan itu sendiri, namun demikian pihak perusahaan harus memiliki usaha-usaha untuk memotivasi karyawannya sehingga dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawan.

Kepuasan kerja terhadap apa yang karyawan dapatkan dalam organisasi akan membentuk komitmen karyawan terhadap organisasi dan selanjutnya akan mampu menumbuhkan perilaku kewargaan. Pada dasarnya perilaku kewargaan sangat bergantung pada organisasi perusahaan, *manager* yang akan melakukan tindakan-tindakan manajerial yang perlu dilakukan, serta praktik-praktik yang akan dijalankan dalam perusahaan. Perilaku kewargaan tidak lepas dari peran manajemen yang berindikator seperti peran antarpersonal, peran informasi, peran penghubung, peran pengambilan keputusan.

Pada kesempatan kali ini, penulis akan meneliti suatu perusahaan di mana perusahaan ini merupakan perusahaan besar dalam melayani nasabah-nasabah yang berada di Indonesia. Perusahaan ini memiliki banyak cabang di seluruh Indonesia.

PT Bank CIMB Niaga Tbk atau yang lebih dikenal dengan CIMB Niaga adalah sebuah bank yang berdiri pada tahun [1955](#). Saat ini CIMB Niaga merupakan bank terbesar keempat di Indonesia dilihat dari sisi aset, dan diakui prestasi dan keunggulannya di bidang pelayanan nasabah dan pengembangan manajemen.

Dengan prestasi dan keunggulan yang dimiliki, PT Bank CIMB Niaga Tbk memiliki karyawan yang mempunyai loyalitas kerja yang mempengaruhi kinerja perusahaan itu sendiri. Kepuasan dalam bekerja didapatkan oleh setiap karyawan diantaranya kompensasi yang mereka terima sesuai dengan kinerja yang mereka hasilkan antara lain sesuai dengan kebutuhan, kondisi kerja didalam PT Bank CIMB Niaga Tbk sangatlah nyaman hal ini dapat dilihat rekan sesama kerja yang saling mendukung dan bekerja sama dalam menyelesaikan pekerjaan sehari - hari, sistem administrasi dan kebijakan perusahaan sangat baik dan bijaksana, serta kesempatan untuk berkembang dengan memberikan promosi terhadap karyawan yang berprestasi dan loyalitas untuk bisa mendapatkan imbalan atau balas jasa yang lebih tinggi lagi dengan cara kenaikan posisi jabatan yang lebih tinggi, dengan ini loyalitas kerja yang diberikan karyawan terhadap perusahaan akan lebih tinggi lagi. Gaji dapat mempengaruhi seberapa besar tingkat kepuasan karyawan dalam bekerja, apabila gaji yang diterima sudah sesuai dengan apa yang sudah dikerjakan untuk perusahaan maka karyawan tersebut dapat dikatakan puas dalam bekerja. Namun, apabila gaji yang diterima tidak sesuai dengan apa yang dilakukan untuk perusahaan maka akan

mempengaruhi kepuasan kerja karyawan dan pada akhirnya akan berpengaruh pada kinerja serta loyalitas karyawan itu sendiri.

Bertitik tolak dari uraian latar belakang di atas maka penulis tertarik menyusun skripsi dengan judul : ***“Pengaruh Kepuasan Kerja dan Loyalitas Terhadap Perilaku Kewargaan Organisasional pada Karyawan PT Bank CIMB Niaga Tbk di Karawaci, Tangerang”***.

## **2. Identifikasi**

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut :

- a. Apakah terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap perilaku kewargaan organisasional?
- b. Apakah terdapat pengaruh loyalitas terhadap perilaku kewargaan organisasional?
- c. Apakah terdapat pengaruh kepuasan kerja dan loyalitas terhadap perilaku kewargaan organisasional?
- d. Faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan?
- e. Faktor apa saja yang mempengaruhi loyalitas kerja karyawan?
- f. Faktor apa saja yang mempengaruhi perilaku kewargaan organisasional karyawan?

## **3. Pembatasan**

Ruang lingkup penelitian ini perlu dibatasi. Hal ini bertujuan agar pembatasannya dapat lebih terarah dan lebih mudah dimengerti. Adapun pembatasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Variabel kepuasan kerja yang dibahas pada penelitian ini merupakan variabel dengan dimensi: pekerjaan itu sendiri, atasan, teman sekerja, promosi, gaji/upah.
- b. Variabel loyalitas kerja yang dibahas pada penelitian ini merupakan variabel dengan dimensi: taat pada peraturan, tanggung jawab pada perusahaan, kemauan untuk bekerja sama, rasa memiliki, hubungan antar pribadi, kesukaan terhadap pekerjaan.
- c. Variabel perilaku kewargaan organisasional yang dibahas dalam penelitian ini adalah variabel dengan dimensi: sikap membantu, sifat berhati-hati, sikap sportif, kesopanan, dan partisipasi aktif.
- d. Responden dalam penelitian ini adalah karyawan PT. Bank CIMB Niaga Tbk bagian HRD (*Human Resource Development*) cabang Karawaci, Tangerang.

#### **4. Perumusan**

Dengan memperhatikan latar belakang permasalahan di atas, maka perumusan masalah yang akan dibahas lebih lanjut adalah :

- a. Apakah terdapat pengaruh kepuasan kerja dan loyalitas secara bersamaan terhadap perilaku kewargaan organisasional pada karyawan PT Bank CIMB Niaga Tbk di Karawaci?
- b. Apakah terdapat pengaruh kepuasan kerja secara parsial terhadap perilaku kewargaan karyawan organisasional pada karyawan PT Bank CIMB Niaga Tbk di Karawaci?
- c. Apakah terdapat pengaruh loyalitas secara parsial terhadap perilaku kewargaan organisasional pada karyawan PT Bank CIMB Niaga Tbk di Karawaci ?

## **B. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja dan loyalitas terhadap perilaku kewargaan organisasional karyawan PT Bank CIMB Niaga Tbk di Karawaci
- b. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap perilaku kewargaan organisasional karyawan PT Bank CIMB Niaga Tbk di Karawaci
- c. Untuk mengetahui pengaruh loyalitas terhadap perilaku kewargaan organisasional karyawan PT Bank CIMB Niaga Tbk di Karawaci

### **2. Manfaat penelitian**

#### **a. Bagi Penulis**

Sebagai bahan masukan guna menambah pengetahuan dan wawasan dalam bidang manajemen sumber daya manusia, serta sebagai studi perbandingan antara teori yang didapat semasa perkuliahan dengan kenyataan yang ada di lapangan atau perusahaan.

#### **b. Bagi perusahaan**

Sebagai bahan masukan bagi perusahaan untuk menciptakan karyawan yang loyalitas serta memiliki kepuasan dalam pekerjaannya agar terjadi peningkatan dalam hal produktivitas kerja.

#### **c. Bagi pihak lain**

Diharapkan hasil penelitian ini dapat bermanfaat dalam menambah pengetahuan bagi pihak-pihak yang tertarik dengan bidang ini. Hasil

penelitian ini juga diharapkan dapat menambah informasi dan referensi yang kelak bermanfaat bagi penelitian-penelitian selanjutnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adinata. (2012). Hubungan persepsi terhadap loyalitas kerja. *Jurnal Psikologi*, 2-3.
- Ariani, D. Wahyu (2011). Hubungan antara perilaku kewarganegaraan organisasional dan kinerja tugas. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*, 4(1), 73-86.
- Aritonang R., Lerbin. (2008). *Peramalan bisnis*. Edisi Pertama. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Brahmasari, Ida Ayu & Agus. (2008). Pengaruh motivasi kerja, kepemimpinan dan budaya organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan serta dampaknya pada kinerja perusahaan. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 10(2), 124-135.
- Darmawati, Arum., Hidayati, Lina Nur., & Herlina, Dyna. (2010). Pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap organizational citizenship behavior. <http://staff.uny.ac.id/sites/default/files/penelitian/Arum%20Darmawati,%20SE.,MM./Pengaruh%20Komitmen%20dan%20Kepuasan%20Kerja%20thd%20OCB.pdf>.
- Ghozali, Imam. (2001). *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hadi, S. (2000). *Panduan manual program statistic (SPS)*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Herminingsih, A. (2012). Spiritualitas dan kepuasan kerja sebagai faktor organizational citizenship behaviour. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Sosial*, 1(2), 126-140.
- Luthans, Fred. (2006). *Perilaku organisasi*. Yogyakarta: Andi
- Malhotra, Naresh. (2015). *Marketing research: an applied orientation*. New Jersey: Pearson Educaton.Inc
- Nawawi. (2003). *Kepemimpinan mengefektifkan organisasi*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada Press.
- Nitisemito, Alex S. (1992). *Manajemen dan sumber daya manusia*. Yogyakarta: BPFE UGM.
- Noe, R, Hollenbeck, J, Gerhart, B, & Wright, P. (2011). *Human resource management*. Boston: McGraw-Hill.
- Nurhayati, D., et al. (2016). Pengaruh kepuasan kerja, lingkungan kerja, dan loyalitas kerja terhadap *organizational citizenship behavior*. *Journal of Management*, 2(2) 8-12.
- Priyatno, Dwi. (2008). *Mandiri belajar SPSS*. Yogyakarta: MediaKom.

- Qamar, Nida. (2012). Job satisfaction and organizational commitment as antecedents of organizational citizenship behavior. *Journal of Contemporary Research in Business*, 4(7), 7-9.
- Rivai dan Mulyadi. (2012). *Kepemimpinan dan perilaku organisasi*, Edisi Ketiga. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Robbins, Stephen P & Judge, Timothy A. (2015). *Organizational behavior*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Rusdi., Yunus, Mukhlis., & Chan, Syafrudin. (2015). Pengaruh kepuasan kerja dan loyalitas karyawan terhadap organizational citizenship behavior serta dampaknya terhadap efektifitas perusahaan PT. Markplus Inc. *Jurnal Manajemen* ,2(1), 149-155.
- Soegandhi, Vannecia Marchelle. (2013). Pengaruh kepuasan kerja dan loyalitas kerja terhadap organizational citizenship behavior pada karyawan PT. Surya Timur Sakti Jatim. *AGORA*,1 (1), 3-9.
- Sudiyatno. (2006). *Metode riset bisnis*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sugiyono. (2011). *Statistika untuk penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. (2003). *Statistik teori dan aplikasi*, Edisi Ketiga. Jakarta: Erlangga.
- Suwardi & Joko. (2011). Pengaruh motivasi kerja, kepuasan kerja, dan komitmen organisasional terhadap kinerja kegawai. *Jurnal Analisis Manajemen*, 5(1), 75-86.
- Swaminathan, Samanvitha. (2013). Job satisfaction as a predictor of organizational citizenship behavior: an empirical study. *Global Journal of Business Research*, 7(1), 71-76.
- Teresia., Natalia dan Suyasa P. Tommy Y.S. (2008). Komitmen organisasi dan organizational citizenship behaviour ada karyawan call center di PT. X Phronesis. *Jurnal Ilmiah Psikologi Industri dan Organisasi*, 10(2), 154-169.
- Titis dan Suhaji. (2012). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja. *Jurnal Widya Manggala*, 1(1), 4-6.

