

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL,
LOYALITAS KERJA DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR (OCB)
PADA KARYAWAN PT ROKI INDONESIA
(Studi Kasus Pada Departemen *Injection* Grup B)**

SKRIPSI



OLEH :
NISA RAHAYU
NIM : 112010350

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PELITA BANGSA
BEKASI
2024**

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL,
LOYALITAS KERJA DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR (OCB)
PADA KARYAWAN PT ROKI INDONESIA
(Studi Kasus Pada Departemen *Injection* Grup B)**

Diajukan Kepada Universitas Pelita Bangsa
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam
Menyelesaikan Program Sarjana Manajemen

SKRIPSI



OLEH:
NISA RAHAYU
NIM : 112010350

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PELITA BANGSA
BEKASI
2024**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan dibawah ini, dosen pembimbing Skripsi:

Nama Mahasiswa : Nisa Rahayu

NIM : 11201350

Judul Skripsi : Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Loyalitas Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* Pada Karyawan PT. ROKI Indonesia (Studi Kasus Pada Departemen *Injection Grup B*)

Menyatakan bahwa, berdasarkan proses dan hasil bimbingan selama ini, serta dilakukan perbaikan, maka yang bersangkutan dapat mendaftarkan diri untuk mengikuti ujian Skripsi pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa.

Bekasi, 3 Juli 2024

Pembimbing,



Erina Rulianti, S.I.P., M.M.

NIDN: 0418066803

SKRIPSI

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL, LOYALITAS KERJA DAN
KEPUASAN KERJA TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP
BEHAVIOUR (OCB) PADA KARYAWAN PT ROKI INDONESIA
(Studi Kasus Pada Departemen Injection Grup B)**

Dipersiapkan dan disusun oleh:
Nisa Rahayu
112010350

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi pada hari Sabtu, tanggal 27, bulan Juli, tahun 2024 dan dinyatakan telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen.

SUSUNAN DEWAN PENGUJI SKRIPSI

Ketua Penguji,

Inna Nisawati Mardiani Sadeli, S.E. M.M.
NIDN: 0418057204

Tanda Tangan



Anggota Tim Penguji,

Rismawati, S.E., M.M.
NIDN: 0408107303

Tanda Tangan



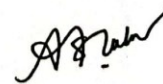
Mengetahui,

Ka. Prodi Manajemen



Dr. Yunita Ramadhani RDS., S.E., M.Sc.
NIDN: 0406068402

Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis



Dr. Preatmi Nurastuti, S.E., M.M.
NIDN: 0404046508

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nisa Rahayu
NIM : 112010350
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Universitas Pelita Bangsa seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri.

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

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

Bekasi, 3 Juli 2024

Tanda tangan



Nisa Rahayu

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Dan mintalah pertolongan dengan sabar dan sholat”

(Al-Baqarah: 45)

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kemampuannya”

(Al-Baqarah: 286)

“Dan bersabarlah kamu, sesungguhnya janji Allah Benar”

(Ar-Rum: 60)

Karya ini kupersembahkan buat:

1. Kedua Orang Tua Ku Ayahanda Paryanto, Ibunda Euis Halimah serta Kakak Ku Tigor Santoso, Elly Riyanti, Rizky Vitaloka dan Adik Ku Firman Gunawan yang telah mensupport, memotivasi dan selalu mendo'akan yang terbaik buat masa depan saya.
2. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan pengetahuan serta teladan yang sangat berharga.
3. Sahabatku yang telah memberikan support dalam menjalankan pendidikan sampai akhir ini. Dan selalu setia mendengarkan keluhan kesahku selama penulisan skripsi.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi dengan judul. Penyusunan Skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh Strata Satu Sarjana Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Pelita Bangsa. Penulis menyadari bahwa Skripsi ini dapat diselesaikan berkat dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada yang terhormat:

1. Ibu Erina Rulianti, S.I.P., M.M., selaku Pembimbing Utama yang telah membimbing, meluangkan waktu, memberikan banyak kemudahan, memberikan masukan, keteladanan serta motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan Skripsi ini.
2. Tim Penguji telah berkenan memberikan masukan untuk penyempurnaan naskah mulai dari gagasan awal tema penelitian hingga selesainya skripsi ini.
3. Yunita Ramadhani RDS, S.E., M.Sc. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Pelita Bangsa, beserta seluruh staf yang telah memberikan rekomendasi dan memfasilitasi penulis untuk dapat Menulis Skripsi Mahasiswa.
4. Dr. Preatmi Nurastuti, S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Pelita Bangsa beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan dan izin dukungan moril maupun materil kepada penulis.
5. Bapak Hamzah Muhammad Mardiputera, SKM., M.M., D.BA. Selaku Rektor Universitas Pelita Bangsa.
6. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Pelita Bangsa yang telah membimbing, mengarahkan, menasehati dan membagi ilmu pengetahuan sebagai bekal penulis.

7. Seluruh Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Pelita Bangsa yang selalu memberikan bantuan dan kemudahan dalam pelayanan selama perkuliahan ataupun ketika proses penyusunan Skripsi ini.
8. Rekan-rekan Mahasiswa Angkatan Tahun 2020 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Pelita Bangsa terimakasih atas dukungan, kekeluargaannya, diskusi, saran dan semangatnya yang diberikan.
9. Management dan karyawan Departemen *Injection* Grup B PT Roki Indonesia yang telah membantu dalam proses observasi di lingkungan perusahaan sehingga Skripsi ini bisa terselesaikan.
10. Kedua Orang Tua tercinta yang telah membesarkan, mendidik dan memberikan doa untuk penulis dengan penuh kesabaran pengorbanan yang tak ternilai, dan menjadi teladan yang baik bagi penulis.
11. Semua pihak yang telah membantu dan tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan dukungan dan bantuan proses penyelesaian Skripsi ini.

Bekasi, 3 Juli 2024

Nisa Rahayu

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRACT	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1 <i>Organizational Citizenship Behaviour (OCB)</i>	10
2.1.2 Komunikasi Interpersonal.....	12
2.1.3 Loyalitas Kerja	14
2.1.4 Kepuasan Kerja.....	16
2.2 Penelitian Dahulu Yang Relevan	18
2.3 Hipotesis.....	22
2.4 Model Penelitian	25
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Jenis Penelitian.....	27
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	27
3.3 Desain Penelitian.....	28
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	30
3.5 Populasi dan Sampel	33
3.6 Jenis, Sumber dan Metode Pengumpulan Data.....	34
3.6.1 Jenis	34
3.6.2 Sumber data	34
3.6.3 Metode Pengumpulan Data	35
3.7 Metode Analisis Data.....	36
3.7.1 Uji Asumsi Klasik	36
3.7.2 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	38
3.7.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	39

3.7.4 Pengujian Hipotesis	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1 Hasil Penelitian	42
4.1.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	42
4.1.2 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	51
4.1.3 Uji Asumsi Klasik.....	55
4.1.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	59
4.1.5 Uji Hipotesis	61
4.2 Pembahasan Atas Hasil Analisis Data	65
4.2.1 Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> (OCB).....	65
4.2.2 Pengaruh Loyalitas Kerja Terhadap <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> (OCB).....	65
4.2.3 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> (OCB).....	66
4.2.4 Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Loyalitas kerja da Kepuasan Kerja Terhadap <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> (OCB)	67
BAB V PENUTUP.....	68
5.1 Kesimpulan	68
5.2 Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA.....	71
LAMPIRAN.....	75

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Kuesioner Pra Survey Variabel (OCB).....	2
Tabel 1.2 Daftar Absensi Karyawan PT. Roki Indonesia (2022-2023)	4
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	27
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	30
Tabel 3.3 Skala Likert	35
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Loyalitas Kerja (X2).....	52
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Kepuasan Kerja (X3).....	53
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Organizational Citizenship Behaviour (OCB) (Y)	54
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas	55
Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas Kolmogrov Smirnov	57
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinearitas.....	58
Tabel 4.7 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	60
Tabel 4.8 Hasil Uji Parsial (Uji t)	61
Tabel 4.9 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	63
Tabel 4.10 Hasil Uji Koefisien Determinasi	64

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Data karyawan injection Grup B yang keluar (resign) PT. Roki Indonesia Tahun 2022 – 2023	5
Gambar 2.1 Model Penelitian	26
Gambar 3.1 Desain Penelitian.....	29
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	44
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	50
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	50
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	51
Gambar 4.6 Hasil Uji Normalitas P-Plot.....	56
Gambar 4.7 Hasil Uji Normalitas Histogram.....	57
Gambar 4.8 Hasil Uji Scatterplot Heteroskedastisitas	59

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Mapping Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	75
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	86
Lampiran 3. Instrumen Penelitian Kuesioner.....	88
Lampiran 4. Rekapitulasi Kuesioner.....	92
Lampiran 5. Hasil Uji Validitas	100
Lampiran 6. Hasil Uji Reliabilitas.....	106
Lampiran 7. Hasil Uji Asumsi Klasik	107
Lampiran 8. Uji Regresi Linier Berganda.....	109
Lampiran 9. Uji Hipotesis	109
Lampiran 10. Uji Koefisien Determinasi	110

***The Effect Of Interpersonal Communication, Job Loyalty And Job Satisfaction
On Organizational Citizenship Behavior (Ocb) On Employees
Pt. Roki Indonesia
(Case Study on Injection Department Group B)***

Nisa Rahayu
Erina Rulianti,S.I.P.,M.M.

Abstract

Organizational Citizenship Behavior (OCB) is voluntary behavior carried out by individuals within the company that is not included in their duties, but contributes positively to the effectiveness and welfare of the company as a whole. The purpose of this study was to determine the effect of interpersonal communication, job loyalty and job satisfaction on Organizational Citizenship Behaviour (OCB) in employees of PT Roki Indonesia. The type of research used is quantitative. The sample withdrawal technique uses saturated samples by taking all employees of the injection production section of group B as many as 85 respondents of PT. Roki Indonesia whose population is 85 people. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis which is processed using SPSS 25 for windows. The results showed that interpersonal communication has a positive and significant effect on Organizational Citizenship Behaviour (OCB). job loyalty has no positive and significant effect on Organizational Citizenship Behaviour (OCB). job satisfaction has a positive and significant effect on Organizational Citizenship Behaviour (OCB). Based on the simultaneous test results, the variables of interpersonal communication, job loyalty and job satisfaction simultaneously effect Organizational Citizenship Behaviour (OCB).

Keywords: Interpersonal Communication, Job Loyalty, Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behaviour (OCB)

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL, LOYALITAS KERJA
DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP *ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOUR* (OCB) PADA KARYAWAN
PT ROKI INDONESIA
(Studi Kasus Pada Departemen *Injection* Grup B)**

Nisa Rahayu
Erina Rulianti,S.I.P.,M.M.

ABSTRAK

Organizational Citizenship Behaviour (OCB) merupakan perilaku sukarela yang dilakukan oleh individu di dalam perusahaan yang tidak termasuk dalam tugas-tugas mereka, namun berkontribusi positif terhadap efektifitas dan kesejahteraan perusahaan secara keseluruhan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal, loyalitas kerja dan kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) pada karyawan PT Roki Indonesia. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Teknik penarikan sampel menggunakan sampel jenuh dengan mengambil seluruh karyawan bagian produksi *injection* grup B sebanyak 85 responden PT. Roki Indonesia yang populasinya berjumlah 85 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda yang diolah menggunakan SPSS 25 *for windows*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB). Loyalitas kerja tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB). Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB). Berdasarkan hasil uji simultan variabel Komunikasi interpersonal, loyalitas kerja dan kepuasan kerja berpengaruh secara simultan terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB).

Kata Kunci: Komunikasi Interpersonal, Loyalitas Kerja, Kepuasan Kerja dan *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB)