

**PENGARUH *SERVANT LEADERSHIP* DAN *JOB SATISFACTION* TERHADAP *ORGANIZATION CITIZENSHIP BEHAVIOR* DIMEDIASI *TRUST RSUD SAYANG CIANJUR***

SKRIPSI



OLEH :  
SHAFIRA DWI HUSNA  
NIM: 112011058

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

**PENGARUH SERVANT LEADERSHIP DAN JOB  
SATISFACTION TERHADAP ORGANIZATIONAL  
CITIZENSHIP BEHAVIOR DIMEDIASI TRUST DI RSUD  
SAYANG CIANJUR**

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

**SKRIPSI**



**OLEH:  
SHAFIRA DWI HUSNA  
NIM: 112011058**

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


## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan dibawah ini, Dosen Pembimbing Skripsi:

Nama Mahasiswa : Shafira Dwi Husna  
NIM Mahasiswa : 112011058  
Judul Skripsi : Pengaruh *Servant Leadership* dan *Job Satisfaction*  
Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*  
dimediasi *Trust* di RSUD Sayang Cianjur

Menyatakan bahwa berdasarkan proses dan hasil bimbingan selama ini, serta dilakukan perbaikan maka saya bersangkutan dapat mendaftarkan diri untuk mengikuti sidang skripsi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Pelita Bangsa.

Bekasi, 20 Juni 2024  
Dosen Pembimbing,



Prof. Dr. Retno Purwani Setyaningrum, S.E.,M.M  
NIDN: 04291116301

**Lembar Pengesahan Publikasi Pengganti Ujian Sidang Skripsi**

**SKRIPSI**

***PENGARUH SERVANT LEADERSHIP DAN JOB SATISFACTION  
TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR DIMEDIASI  
TRUST DI RSUD SAYANG CIANJUR***

Dipersembahkan dan disusun oleh:  
Shafira Dwi Husna  
112011058

Telah dipublikasikan pada jurnal ILMU EDONOMIKA volume 8 nomor 2 tahun 2024 dan dinyatakan telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen.

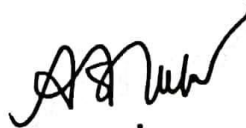
Bekasi, 20 Juli 2024

Ka. Prodi Manajemen



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

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



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

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Shafira Dwi Husna  
NIM Mahasiswa : 112011058  
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 secara jelas sumbernya sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian skripsi ini bukan hasil karya saya sendiri atau 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, 31 Juli 2024

  
METERAI  
TEMPEL  
BBAALX331641571

Shafira Dwi Husna

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

”Skripsi ini aku persembahkan untuk mereka yang selalu mendorong untuk mencoba hingga berhasil menyelesaikan deretan tulisan yang penuh perjuangan ini. Tanpa mereka aku tak akan pernah berhasil karena mustahil untuk hidup sendiri”

“Pekerjaan Akan Semakin Berat Jika Ditunda, Namun Bisa Menjadi Ringan Bila Dicicil, Lebih Ringan Lagi Jika Tidak Di Kerjakan”

Karya ini kupersembahkan untuk:

1. Ayahanda Jono Bayu, Ibunda Roinah, Kakakku Cucu Eka Mutiara, serta saudara-saudara tercinta yang ikut serta dalam mendoakan dan memerikan dukungan terbaik untukku.
2. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu serta teladan yang sangat bermanfaat.
3. Sahabat dan kawan-kawan yang telah membantu kelancaran penyusunan karya ini, dan terimakasih atas semangat dan dukungan yang telah kalian berikan untuk sampai di titik sekarang.
4. Teruntuk kekasih tercinta dan tersayang saya Sahril Sabirin (112011354) yang selalu menemani dan selalu menjadi support system penulis pada hari ini yang mungkin tidak mudah selama proses pengerjaan skripsi. Terima kasih telah mendengarkan keluh kesan, berkontribusi banyak penulisan skripsi ini, memeberikan dukungan yang sangat berharga bagi penulis, tenaga pikiran, materi maupun bantuan dan senantiasa sabar menghadapi saya, terima kasih telah menjadi bagian perjalanan saya hingga penyusunan skripsi ini selesai.

## 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 “*Pengaruh Servant Leadership dan Job Satisfaction Terhadap Organization Citizenship Behavior dimediasi Trust* (Studi kasus Rumah Sakit Umum Daerah Sayang Cianjur)”. Penyusunan Skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Strata Saru Sarjana Ekonomi (S.E) Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa (UPB).

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. Prof.Dr.Retno Purwani Setyaningrum, S.E., M.M. Selaku Pembimbing yang telah membimbing, meluangkan waktu, memberikan banyak kemudahan, memberikan masukan, keteladanan serta motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan Tugas Skripsi ini.
2. Yunita Ramadhani RDS.,S.E.,M.Sc selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa, beserta seluruh staf yang telah memberikan rekomendasi dan fasilitasi penulis untuk dapat Menulis Skripsi Mahasiswa.
3. Preatmi Nurastuti.,S.E.M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan dan izin dukungan moril maupun materi kepada penulis.
4. Hamzah Muhammad Mardiputera SKM.,MM sebagai Rektor Universitas Pelita Bangsa.
5. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis yang telah membimbing, mengarahkan, menasehati, dan membagi ilmu pengetahuan sebagai bekal bagi penulis dalam pengembangan keilmuan maupun penyelesaian Skripsi ini.
6. Kedua Orang tuaku tercinta yang telah mengasuh, mendidik, membesarkan serta mendoakan penulis dengan penuh kesabaran, keteladanan, dan

pengorbanan yang tidak terhingga. Semoga Allah SWT membalas semuanya dengan menempatkan keduanya pada Jannah-Mu bersama orang-orang beriman. Aamiin Yaa Rabbal 'alamiin.

7. Teman-teman angkatan 2020 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa terima kasih atas keakraban, diskusi, saran, dan semangat yang diberikan. Penulis selalu merindukan saat-saat diskusi bersama di masa perkuliahan.
8. Seluruh Staf Administrasi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa yang selalu memberikan kemudahan dan membantu dalam layanan administrasi perkuliahan maupun dalam proses penyelesaian skripsi ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini jauh dari kata kesempurnaan, oleh sebab itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif. Semoga skripsi ini bermanfaat untuk pengembangan ilmu di masa yang akan datang. Amin.

Bekasi, 1 Agustus 2024



Shafira Dwi Husna



## DAFTAR ISI

Halaman

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN PUBLIKASI PEGGANTI SIDANG .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>XIV</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Penelitian .....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	9
2.1.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	10
2.1.3 Indikator <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	11
2.2.1 <i>Servant Leadership</i> .....	11
2.2.2 Faktor-faktor <i>Servant Leadership</i> .....	12
2.2.3 Indikator <i>Servant Leadership</i> .....	13
2.2.4 Hubungan <i>Servant Leadership</i> Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	14
2.3.1 <i>Job Satisfaction</i> .....	15
2.3.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi <i>Job Satisfaction</i> .....	15
2.3.3 Indikator <i>Job Satisfaction</i> .....	16
2.3.4 Hubungan <i>Job Satisfaction</i> Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	16
2.4.1 <i>Trust</i> .....	17
2.4.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi <i>Trust</i> .....	18
2.4.3 Indikator yang Mempengaruhi <i>Trust</i> .....	18
2.4.4 Hubungan <i>Trust</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> ...	19
2.2 Penelitian Terdahulu Yang Relevan .....	19
2.3 Hipotesis .....	23
2.4 Kerangka Berpikir .....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	28
3.2 Jadwal Penelitian .....	28
3.3 Kerangka Berpikir.....	29

3.3.1 Desain Penelitian.....	29
3.3.2 Deskripsi Operasional Variabel Penelitian.....	31
3.4 Populasi dan Sampel .....	32
3.4.1 Populasi .....	33
3.4.2 Sampel.....	33
3.5 Metode Pengumpulan Data .....	34
3.6 Metode Analisis Data.....	35
3.6.1 Analisa <i>Outer Model</i> .....	35
3.6.2 Analisa <i>Inner Model</i> .....	36
3.6.3 Uji Hipotesis.....	36
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>37</b>
4.1 Profil Perusahaan .....	37
4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	37
4.1.2 Visi dan Misi .....	38
4.1.3 Struktur Perusahaan.....	39
4.2 Analisis Data.....	40
4.2.1 Karakteristik Responden .....	40
4.3 Profil Responden.....	40
4.3.1 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	40
4.3.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	41
4.3.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	42
4.3.4 Profil Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	42
4.4 Hasil dan Analisis Penelitian .....	43
4.4.1 Merancang <i>Path Outer Model</i> .....	43
4.4.2 Uji Validitas .....	44
4.4.3 Uji Reliabilitas.....	47
4.4.4 Analisis Iner Model.....	47
4.4.5 Analisa Hipotesis.....	48
4.5 Implikasi Hasil Penelitian .....	50
4.5.1 Implikasi Hasil Penelitian untuk Teoritis .....	50
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>54</b>
5.1 Kesimpulan .....	54
5.2 Saran.....	55
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>57</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>60</b>

## **DAFAR TABEL**

Halaman

Tabel 3. 1 Uraian Kegiatan Penelitian .....	28
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel.....	31
Tabel 3. 3 Bobot Nilai Skala Likert .....	35
Tabel 4. 1 Outer Loading 1 .....	44
Tabel 4. 2 Average Variance Extracted (AVE) .....	46
Tabel 4. 3 Composite Reliability .....	47
Tabel 4. 4 Cronbach's Alpha .....	47
Tabel 4. 5 R-Square.....	48
Tabel 4. 6 Path Coefficient .....	49
Tabel 4. 7 Special Indirect Effect.....	50

## DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1. 1 Peringkat Rumah Sakit di Indonesia 2023 .....	1
Gambar 1. 2 Pasien Rawat Jalan 2022 .....	2
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir Penelitian .....	27
Gambar 3. 1 Desain penelitian .....	29
Gambar 4. 1 Struktur Perusahaan.....	40
Gambar 4. 2 Diagram Umur.....	41
Gambar 4. 3 Diagram Jenis Kelamin .....	42
Gambar 4. 4 Diagram Pendidikan Terakhir .....	42
Gambar 4. 5 Diagram Lama Bekerja .....	43
Gambar 4. 6 Path Outer Model .....	44
Gambar 4. 7 Grafik Outer Loading .....	46

## LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kesenjangan Penelitian.....	60
Lampiran 2 Mapping Jurnal .....	64
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian.....	70
Lampiran 4 Deskriptif Responden .....	76
Lampiran 5 Outer Model.....	80
Lampiran 6 Inner Model .....	84
Lampiran 7 Uji Hipotesa.....	84
Lampiran 8 Data Tabulasi Kuesioner .....	85

***The Influence of Servant Leadership and Job Satisfaction on Organizational  
Citizenship Behavior Mediated by Trust at Rsud Sayang Cianjur***

Shafira Dwi Husna<sup>1)</sup>  
Retno Purwani Setyaningrum<sup>2)</sup>

***Abstract***

*The era of globalization is an era that has very rapid progress because there are no restrictions in accessing information so that it makes agencies must be able to evaluate and review what can be done to advance the company and the agency. This is supported by increasingly sophisticated and developing technology, the development of the times will certainly be increasingly indulgent for everyone with various layers. The purpose of this study was to determine the direct and indirect effects between servant leadership variables and job satisfaction mediated by trust on organizational citizenship behavior. This research was conducted using a quantitative approach, the respondents were health workers at Sayang Cianjur Hospital with a population of 1,413 people with a sample of 93 samples. The analysis method used in this research is Partial Least Square (PLS) using the SmartPLS version 3.0 program. The results showed that servant leadership has no effect on organizational citizenship behavior, job satisfaction has no effect on organizational citizenship behavior, trust affects organizational citizenship behavior, servant leadership has no effect on trust, job satisfaction has an effect on trust, servant leadership mediated trust has no effect on organizational citizenship behavior and job satisfaction mediated by trust affects organizational citizenship behavior.*

*Keywords: servant leadership, job satisfaction, organizational citizenship  
behavior, trust.*

- 1) Mahasiswa
- 2) Dosen Pembimbing

**PENGARUH SERVANT LEADERSHIP DAN JOB SATISFACTION  
TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR  
DIMEDIASI TRUST DI RSUD SAYANG CIANJUR**

Shafira Dwi Husna<sup>1)</sup>  
Retno Purwani Setyaningrum<sup>2)</sup>

**ABSTRAK**

Era globalisasi merupakan era yang memiliki kemajuan yang sangat pesat dikarenakan tidak ada batasan dalam mengakses informasi sehingga membuat instansi harus mampu mengevaluasi dan mengkaji apa saja yang dapat dilakukan untuk memajukan perusahaan maupun instansi tersebut hal ini didukung dengan teknologi yang semakin canggih dan berkembang, perkembangan zaman tentu akan semakin memajukan bagi semua orang dengan berbagai lapisan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung antar variabel *servant leadership* dan *job satisfaction* dimediasi *trust* terhadap *organizational citizenship behavior*. Penelitian ini dilakukan menggunakan pendekatan kuantitatif, respondennya adalah tenaga kesehatan RSUD Sayang Cianjur dengan populasi berjumlah 1.413 orang dengan sample berjumlah 93 sample. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Partial Least Square (PLS)* dengan menggunakan program SmartPLS versi 3.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *servant leadership* tidak berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior*, *job satisfaciton* tidak berpengaruh terhadap *organizational citizenship baehavior*, *trust* berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior*, *servant leadership* tidak berpegaruh terdahap *trust*, *job satisfaction* berpengaruh terhadap *trust*, *servant leadership* yang dimediasi *trust* tidak berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* dan *job satisfaction* yang dimediasi *trust* berpengaruh terhadap *organiatioanl citizenship behavior*.

Kata kunci: *servant leadership*, *job satisfaction*, *organizational citizenship behavior*,  
*trust*