

**PENGARUH *SERVANT LEADERSHIP* DAN LINGKUNGAN
KERJA FISIK TERHADAP KEPUASAN KERJA DIMEDIASI
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR PADA
PERUSAHAAN *PACKAGING* DI BEKASI**

SKRIPSI



OLEH:
WESI ANBIYA
NIM : 112010782

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

**PENGARUH *SERVANT LEADERSHIP* DAN LINGKUNGAN
KERJA FISIK TERHADAP KEPUASAN KERJA DIMEDIASI
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR PADA
PERUSAHAAN *PACKAGING* DI BEKASI**

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

SKRIPSI



OLEH:
WESI ANBIYA
NIM : 112010782

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

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen Pembimbing Tugas Akhir / Skripsi:

Nama Mahasiswa : Wesi Anbiya

NIM : 112010782

Judul Skripsi : Pengaruh *Servant Leadership* dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Kerja dimediasi *Organizational Citizenship Behavior* Pada Perusahaan *Packaging* di Bekasi.

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, 01 Juli 2024

Pembimbing,



Dr. Fitri Rezeki, S.Pd., M.Pd

NIDN:0605028303

SKRIPSI

**PENGARUH SERVANT LEADERSHIP DAN LINGKUNGAN KERJA FISIK
TERHADAP KEPUASAN KERJA DIMEDIASI ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR PADA PERUSAHAAN PACKAGING
DI BEKASI**

Dipersiapkan dan disusun oleh
Wesi Anbiya
112010782

Telah dipertahankan didepan 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,
Yuan Badrianto.,S.Psi.,M.M.,D.B.A.
NIDN: 0427018103

Tanda Tangan



.....

Anggota Penguji,
Indra Setiawan.,S.T.,M.M.
NIDN: 0408058204

Tanda Tangan



.....

Ka.Prodi Manajemen



Dr. 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 di bawah ini :

Nama : Wesi Anbiya

NIM : 112010782

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 yang 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 menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Bekasi, 01 Juli 2024



Wesi Anbiya

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Apa yang kau tanam, maka itulah yang akan kau tuai”

“Hidup hanya bisa dimengerti dengan melihat ke belakang, tetapi ia akan terus berlanjut ke depan”

Karya ini aku persembahkan untuk:

1. Kepada orang yang paling berjasa dalam hidup penulis, Ayahanda Burzah dan Ibunda Rita Deswati. Terimakasih atas kepercayaan yang telah diberikan izin merantau dari kalian, serta pengorbanan, cinta, doa, inspirasi, semangat, dan bimbingan yang tiada henti kepada anaknya. Dan juga tanpa ragu mendukung setiap keputusan dan pilihan penulis, kalian benar-benar berarti. Semoga kalian selalu dijaga oleh Allah SWT dalam kebaikan dan kemudahan *aamiin*.
2. Kepada yang terkasih saudara kandung penulis, kakak Riza Syahara, S.Tr.Kom yang selalu menasehati dan menguatkan penulis, dan adik-adik Raju Tasyrifan, Romadhon Rahmatullah dan Dafa Nabihan Sayyid yang selalu menghibur dan selalu ada untuk penulis.
3. Terakhir, yang tidak kalah penting untuk berterima kasih kepada diri sendiri. Telah berusaha keras, berjuang, dan bertahan sejauh ini.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur yang sedalam-dalamnya penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: Pengaruh *Servant Leadership* dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Kerja dimediasi *Organizational Citizenship Behavior* Pada Perusahaan *Packaging* di Bekasi. Skripsi ini disusun sebagai persyaratan untuk menyelesaikan Studi jenjang Strata (S1) Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pelita Bangsa.

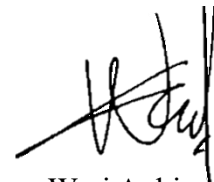
Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari segi tata bahasa maupun sistematis pada penulisan karena terbatasnya kemampuan yang dimiliki oleh penulis. Namun, skripsi dapat di selesaikan berkat dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Fitri Rezeki. S.Pd.,M.Pd selaku dosen pembimbing yang dengan sabar memberikan arahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Hamzah Muhammad Mardiputera.,S.K.M.,M.M.,D.B.A. selaku Rektor Universitas Pelita Bangsa.
3. Ibu Dr. Preatmi Nurastuti, S.E.,M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Bisnis dan Ilmu Sosial.
4. Ibu Dr. Yunita Ramadhani RDS.,S.E.,M.Sc selaku ketua Program Studi Manajemen.
5. Bapak Yuan Badrianto, S.Psi.,M.M.,D.B.A dan Bapak Indra Setiawan, S.T.,M.M selaku penguji sidang Skripsi.
6. Bapak Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah membimbing, mengarahkan, menasehati dan membagi ilmu pengetahuan sebagai bekal bagi penulis dalam pengembangan keilmuan dan penyelesaian Skripsi ini.
7. Untuk kedua orang tua saya yang sangat saya cintai, yang selalu mendukung, memberikan yang terbaik serta mendoakan dan memotivasi saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Ahmad Pakihudin

sebagai *partner* spesial. Terima kasih telah menjadi sosok pendamping dalam segala hal, yang selalu ada untuk penulis baik suka maupun duka, telah menjadi rumah yang menemani, meluangkan waktunya, mendukung maupun menghibur dalam kesedihan, mendengar keluh kesah dan memberikan semangat kepada penulis.

9. Teman-teman sekaligus sahabat untuk penulis Melinda, Putri, Lisa, Nita, wulan dan Indri yang selalu membantu, mendukung dan memberikan saran kepada penulis untuk menyelesaikan Skripsi ini.

Bekasi, 01 Juli 2024



Wesi Anbiya

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
HALAMAN SUSUNAN DEWAN PENGUJI SKRIPSI	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRACT	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Kepuasan Kerja	11
2.1.1.1 Faktor-Faktor Kepuasan Kerja	12
2.1.1.2 Indikator Kepuasan Kerja.....	12
2.1.2 <i>Servant Leadership</i>	13
2.1.2.1 Faktor-Faktor <i>Servant Leadership</i>	14
2.1.2.2 Indikator <i>Servant Leadership</i>	15
2.1.3 Lingkungan Kerja Fisik.....	16
2.1.3.1 Faktor-Faktor Lingkungan Kerja Fisik	16
2.1.3.2 Indikator Lingkungan Kerja Fisik.....	17
2.1.4 <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	18
2.1.4.1 Faktor-Faktor <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	18
2.1.4.2 Indikator <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	19
2.2 Penelitian Terdahulu.....	20
2.3 Hipotesis dan Model Penelitian.....	24
2.3.1 Hipotesis.....	24
2.3.2 Model Penelitian	30
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	31
3.2 Jenis dan Desain Penelitian.....	31
3.2.1 Jenis Penelitian.....	31
3.2.2 Desain Penelitian.....	31
3.3 Operasional Variabel Penelitian.....	33
3.4 Populasi, Sampel dan Metode Pengambilan Sampel.....	34

3.4.1 Populasi	34
3.4.2 Sampel.....	34
3.4.3 Pengambilan Sampel	35
3.5 Jenis, Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.6 Metode Analisis Data.....	36
3.6.1 Analisa <i>Outer Model</i>	37
3.6.2 Analisa <i>Inner Model</i>	38
3.6.3 Uji Hipotesis	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Hasil Penelitian.....	39
4.1.1 Gambaran Objek Penelitian	39
4.2 Analisis Data.....	39
4.2.1 Karakteristik Responden	39
4.3 Profil Responden	39
4.3.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
4.3.2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	40
4.3.3 Profil Responden Berdasarkan Lama Bekerja	40
4.3.4 Profil Responden berdasarkan Pendidikan.....	41
4.4 Hasil Dan Analisis Penelitian.....	42
4.4.1 Merancang <i>Path Outer Model</i>	42
4.4.2 Uji Validitas.....	43
4.4.3 Uji Reliabilitas	46
4.4.4 Analisa <i>Inner Model</i>	47
4.4.5 Analisis Hipotesis	48
4.5 Implikasi Hasil Penelitian.....	51
4.5.1 Implikasi Hasil Penelitian Untuk Teoritis	51
BAB V PENUTUP	56
5.1 Kesimpulan.....	56
5.2 Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA.....	59
LAMPIRAN.....	64
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	81

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Hasil Penelitian Kecil Kepuasan Kerja Karyawan Perusahaan <i>Packaging</i> di Bekasi	4
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	31
Tabel 3.2 Operasional Variabel	33
Tabel 3.3 Pengukuran Skala Likert	36
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	40
Tabel 4.2 Karakteristik Usia Responden.....	40
Tabel 4.3 Karakteristik Masa Kerja Responden.....	41
Tabel 4.4 Karakteristik Pendidikan Responden	41
Tabel 4.5 Uji Validitas	43
Tabel 4.6 <i>Cross Loading</i>	44
Tabel 4.7 <i>Average Variance Extracted</i>	46
Tabel 4.8 <i>Composite Reliability</i>	46
Tabel 4.9 <i>Cronbach's Alpha</i>	47
Tabel 4.10 <i>R-Square</i>	47
Tabel 4.11 <i>Path Coefficient</i>	48
Tabel 4.12 <i>Specific Indirect Effect</i>	50

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Penelitian	30
Gambar 3.1 Desain Penelitian.....	32
Gambar 4.5 Hasil Uji <i>Outer Loading</i>	42

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Lembar Kuesioner Penelitian	64
Lampiran 2 Deskripsi Responden	70
Lampiran 3 Data Tabulase Kuesioner	72
Lampiran 4 Hasil Olah Data SmartPLS 4.0	76

**THE INFLUENCE SERVANT LEADERSHIP AND PHYSICAL WORK
ENVIRONMENT ON JOB SATISFACTION MEDIATED BY
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR IN PACKAGING
COMPANIES IN BEKASI**

Wesi Anbiya¹
Fitri Rezeki²

Abstract

Job satisfaction is an important factor that influences the course of a company's activities. Job satisfaction felt by employees is able to produce good quality work thereby encouraging the company to achieve its goals. The purpose of this research is to determine the influence of servant leadership and the physical work environment on job satisfaction mediated by organizational citizenship behavior at Packaging Companies in Bekasi. This research uses quantitative methods. The sample in this study was the entire population, namely 90 company employees, the sampling method used a saturated sampling method. The data analysis techniques used are outer model analysis (validity test and reliability test), inner model analysis and hypothesis testing, processed using the SmartPLS 4.0 program. The results of this research show that servant leadership has a significant effect on job satisfaction, the physical work environment has a significant effect on job satisfaction, organizational citizenship behavior has a significant effect on job satisfaction, servant leadership has a significant effect on organizational citizenship behavior, the physical work environment has a significant effect on organizational citizenship behavior, Servant leadership does not have a significant effect on job satisfaction mediated by organizational citizenship behavior, the physical work environment does not have a significant effect on job satisfaction mediated by organizational citizenship behavior.

Keywords: Servant Leadership, Physical Work Environment, Job Satisfaction, Organizational Citizenship Behavior

PENGARUH *SERVANT LEADERSHIP* DAN LINGKUNGAN KERJA FISIK TERHADAP KEPUASAN KERJA DIMEDIASI *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* PADA PERUSAHAAN *PACKAGING* DI BEKASI

Wesi Anbiya¹
Fitri Rezeki²

ABSTRAK

Kepuasan kerja merupakan faktor penting yang turut mempengaruhi jalannya aktivitas suatu perusahaan. Kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan mampu menghasilkan kualitas pekerjaan yang baik sehingga mendorong perusahaan untuk mencapai tujuannya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *servant leadership* dan lingkungan kerja fisik terhadap kepuasan kerja dimediasi *organizational citizenship behavior* pada Perusahaan *Packaging* di Bekasi. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Sampel pada penelitian ini adalah seluruh jumlah populasi yaitu 90 karyawan perusahaan, metode pengambilan sampel menggunakan metode sampling jenuh. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisa *outer model* (uji validitas dan uji reabilitas), analisa *inner model* dan pengujian hipotesis, diolah dengan menggunakan program SmartPLS 4.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *servant leadership* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, lingkungan kerja fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, *organizational citizenship behavior* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, *servant leadership* berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*, lingkungan kerja fisik berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*, *servant leadership* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja dimediasi *organizational citizenship behavior*, lingkungan kerja fisik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja dimediasi *organizational citizenship behavior*.

Kata Kunci : *Servant Leadership*, Lingkungan Kerja Fisik, Kepuasan Kerja, *Organizational Citizenship Behavior*