

**PENGARUH PERSEPSI DUKUNGAN ORGANISASI DAN KEADILAN  
PROSEDURAL TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP  
BEHAVIOR MELALUI KOMITMEN AFEKTIF (STUDI PADA BANK  
BTN YOGYAKARTA)**

**THE INFLUENCE OF PERCEIVED ORGANIZATION SUPPORT AND  
PROCEDURAL JUSTICE ON ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP  
BEHAVIOR THROUGH AFFECTIVE COMMITMENT (STUDY ON  
BANK BTN YOGYAKARTA)**

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh  
**MELDI FARIDAYANTI**

**(20160210163)**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2020**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Meldi Faridayanti

Nomor Mahasiswa : 20160410163

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul :” **PENGARUH PERSEPSI DUKUNGAN ORGANISASI DAN KEADILAN PROSEDURAL TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR MELALUI KOMITMEN AFEKTIF (STUDI PADA BANK BTN YOGYAKARTA)**” tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 8 Maret 2020

Meldi Faridayanti

## **PERSEMBAHAN**

Dengan mengucapkan puji syukur Alhamdulillah berkat rahmat dan karunia Allah SWT yang telah memberikan kesehatan dan kemudahan dalam penulisan skripsi ini sehingga skripsi dapat terselesaikan. Skripsi ini ku persembahkan untuk mereka yang mengorbankan setiap waktu dan tetesan keringatnya demi kebahagiaan ku, menerima aku dengan kekurangan yang aku miliki, mereka yang menjadi satu satunya alasan ku untuk berjuang menempuh pendidikan ku. Terimakasih atas air mata yang telah terjatuh dalam setiap doa mu untuk ku, terimakasih atas kepercayaan dan segala dukungan kalian untukku anakmu, maafkan aku yang tidak akan pernah sanggup untuk membalas semuanya.

**SAHABAT TERBAIKKU**

**ORANG TUA KU SAYANG.**

## **KATA PENGANTAR**

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Mari kita panjatkan puja dan puji syukur atas kehadiran-Nya, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi sebagai persyaratan memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Tak lupa sholawat dan salam kita haturkan kepada Nabi Besar kita Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman kebodohan menuju zaman penuh ilmu pengetahuan yang kita rasakan saat ini.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada:

1. Dr. Rizal Yaya SE., M.Sc., Ak. CA. sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan kemudahan selama penulisan skripsi.
2. Retno Widowati PA, M.Si., Ph.D sebagai Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk bimbingan selama penulisan skripsi.
3. Rini Juni Astuti, S.E., M.Si. sebagai dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian skripsi.

4. Semua pihak atau orang yang sudah memberikan bantuan, dukungan, dan semangat dalam penyelesaian skripsi ini.

Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat maupun inspirasi terhadap pembaca. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih ada kekurangan baik dari segi susunan kalimat maupun tata bahasanya. Oleh karena itu dengan tangan terbuka penulis menerima segala saran dan kritik dari pembaca sehingga dapat memperbaiki skripsi ini.

Yogyakarta, Februari 2020

Meldi Faridayanti

## DAFTAR ISI

|  |      |
|--|------|
| HALAMAN JUDUL .....  | i    |
| HALAMAN PERSETUJUAN.....                                   | ii   |
| HALAMAN PENGESAHAN .....                                   | iii  |
| PERNYATAAN .....   | iv   |
| MOTTO .....  | v    |
| PERSEMBAHAN.....   | vi   |
| INTISARI .....   | vii  |
| <i>ABSTRACT</i> .....                                      | viii |
| KATA PENGANTAR .....                                       | ix   |
| DAFTAR ISI.....  | xi   |
| DAFTAR TABEL.....  | xiii |
| DAFTAR GAMBAR .....  | xiv  |
| BAB 1 PENDAHULUAN .....                                    | 1    |
| A. Latar Belakang .....                                    | 1    |
| B. Rumusan Masalah.....                                    | 9    |
| C. Tujuan Penelitian .....                                 | 9    |
| D. Manfaat Penelitian .....                                | 10   |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....                              | 11   |
| A. Landasan Teori.....                                     | 11   |
| B. Hasil Penelitian Terdahulu dan Penurunan Hipotesis..... | 22   |
| C. Model Penelitian .....                                  | 27   |
| BAB III METODE PENELITIAN .....                            | 28   |
| A. Objek dan Subjek Penelitian .....                       | 28   |
| B. Jenis Data .....  | 28   |
| C. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel.....             | 28   |
| D. Teknik Pengumpulan Data.....                            | 29   |
| E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....           | 29   |
| F. Uji Instrumen Data.....                                 | 32   |
| G. Uji Asumsi Klasik.....                                  | 33   |
| H. Uji Hipotesis Dan Analisis Data .....                   | 34   |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....                | 36   |
| A. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....                    | 36   |
| B. Gambaran Umum Subyek Penelitian.....                    | 38   |
| C. Uji Instrumen Data.....                                 | 43   |
| D. Uji Asumsi Klasik.....                                  | 53   |
| E. Uji Hipotesis .....                                     | 55   |

|   |    |
|---|----|
| F. Analisis Jalur.....                                  | 57 |
| G. Pembahasan.....                                      | 60 |
| BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, DAN SARAN..... | 68 |
| A. Simpulan .....                                       | 68 |
| B. Keterbatasan Penelitian.....                         | 69 |
| C. Saran .....  | 69 |
| DAFTAR PUSTAKA .....                                    | 71 |
| LAMPIRAN  |    |

## DAFTAR TABEL

|             |  |    |
|-------------|--|----|
| Tabel 1. 1  | Persepsi Dukungan terhadap Organizational Citizenship Behavior .....   | 5  |
| Tabel 1. 2  | Keadilan Prosedural terhadap Organizational Citizenship Behavior ..... | 6  |
| Tabel 1. 3  | Persepsi Dukungan terhadap Komitmen Afektif .....                      | 7  |
| Tabel 1. 4  | Keadilan Prosedural terhadap Komitmen Afektif.....                     | 7  |
| Tabel 1. 5  | Komitmen Afektif terhadap Organizational Citizenship Behavior .....    | 8  |
| Tabel 3. 1  | Definisi Operasional Variabel Penelitian.....                          | 29 |
| Tabel 4. 1  | Hasil Pengumpulan Data Kuisisioner .....                               | 39 |
| Tabel 4. 2  | Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....                     | 40 |
| Tabel 4. 3  | Deskripsi Responden Berdasarkan Umur .....                             | 41 |
| Tabel 4. 4  | Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....               | 42 |
| Tabel 4. 5  | Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi Dukungan Organisasi.....         | 43 |
| Tabel 4. 6  | Hasil Uji Validitas Variabel Keadilan Prosedural .....                 | 44 |
| Tabel 4. 7  | Hasil Uji Validitas Variabel Komitmen Afektif .....                    | 44 |
| Tabel 4. 8  | Hasil Uji Validitas Variabel Organizational Citizenship Behavior ..    | 45 |
| Tabel 4. 9  | Hasil Uji Reliabilitas Item – Item Variabel Penelitian .....           | 46 |
| Tabel 4. 10 | Hasil Distribusi Frekuensi Variabel.....                               | 47 |
| Tabel 4. 11 | Hasil Analisis Deskriptif Variabel Persepsi Dukungan Organisasi..      | 48 |
| Tabel 4. 12 | Analisis Deskriptif Variabel Keadilan Prosedural .....                 | 49 |
| Tabel 4. 13 | Hasil Analisis Deskriptif Variabel Komitmen Afektif .....              | 49 |
| Tabel 4. 14 | Analisis Deskriptif Variabel Organizational Citizenship Behavior..     | 50 |
| Tabel 4. 15 | Uji Normalitas.....  | 53 |
| Tabel 4. 16 | Uji Multikolineartias .....  | 53 |
| Tabel 4. 17 | Ringkasan Hasil Uji Hipotesis Regresi Berganda 1 dan 2.....            | 55 |
| Tabel 4. 18 | Ringkasan Hasil Uji Analisis Jalur .....                               | 58 |



## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| Gambar 2. 1 Model Penelitian .....          | 27 |
| Gambar 4. 1 Logo Bank Tabungan Negara ..... | 37 |
| Gambar 4. 2 Uji Heteroskedastisitas.....    | 54 |