

**PENGARUH *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* TERHADAP
SERVICE QUALITY PADA MIDTOWN HOTEL SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu syarat Dalam Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen**



Diajukan Oleh :

Shasa Yumarta

NPM : 20420125

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**

2024

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Shasa Yumarta

NPM : 20420125

Alamat : Graha Sunan Ampel blok J/26-27, Wiyung, Surabaya

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“PENGARUH ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR TERHADAP SERVICE QUALITY PADA MIDTOWN HOTEL SURABAYA”** adalah benar-benar karya sendiri dan bebas dari plagiat dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 15 Juli 2024

Yang Membuat Pernyataan



SHASA YUMARTA

20420125

SKRIPSI
PENGARUH *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* TERHADAP
SERVICE QUALITY PADA MIDTOWN HOTEL SURABAYA


Diajukan Oleh:

Shasa Yumarta

NPM : 20420125


TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING


Dijo Dihadjo, SE., MM., M. Ak

Tanggal, 15 Juli 2024

KETUA PROGRAM STUDI


Dr. Adrianto Trimarjono, SE., M.M

Tanggal, 15 Juli 2024

SKRIPSI
PENGARUH *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* TERHADAP
***SERVICE QUALITY* PADA MIDTOWN HOTEL SURABAYA**

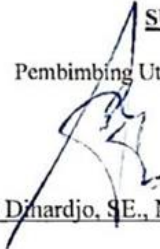
Diajukan oleh:

SHASA YUMARTA

NPM: 20420125

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Pembimbing Utama


(Djojo Dhardjo, SE., MM., M.Ak)

Ketua Tim Penguji


(Dr. Adrianto Trimarjono, SE., MM)


Anggota Dewan Penguji


(Dr. Dwi Bhakti Iriantini, SE., M.Si)

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh gelar sarjana manajemen

Tanggal, 7 Agustus 2024


Dr. Adrianto Trimarjono, SE., MM
Ketua Program Studi Manajemen

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT, yang senantiasa memberikan limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“PENGARUH *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* TERHADAP *SERVICE QUALITY* PADA MIDTOWN HOTEL SURABAYA”** Dapat diselesaikan dengan baik, sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada program studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Pada kesempatan ini, saya ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya atas segala bantuan, dukungan, dan bimbingan yang ditujukan kepada saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini tidak akan berhasil tanpa peran serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, saya ucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Widodo Ario Kentjono, dr., Sp.T.H.T.K.L. (K) selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Drs. Ec. Gimanto Gunawan, MM., MAK. Selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Dr. Adrianto Trimarjono, SE, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Bapak Djojo Dihadjo, SE., MM., M.AK. selaku dosen pembimbing dan dosen wali yang telah bersedia menyempatkan dan meluangkan waktu dalam

mengarahkan, membimbing, serta saran yang sangat berarti bagi penulis dalam proses penyusunan skripsi sehingga dapat terselesaikan dengan baik.

5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah memberikan ilmu dalam kegiatan belajar mengajar selama dikampus.
6. Seluruh staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang terkait pelayanan administrasi selama masa perkuliahan.
7. Untuk yang paling istimewa kepada Ayah, Mami, dan Kakak yang selalu mendoakan agar lulus kuliah dan tidak lelah untuk memberikan dukungan, semangat dan motivasi kepada penulis.
8. Novita, Adel, Aisyah, Della terimakasih telah memberikan dukungan dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.

Surabaya, 13 Juli 2024

Shasa Yumarta

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN SUSUNAN DEWAN PENGUJI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Sistematika Skripsi.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Landasan Teori.....	12
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	12
2.1.1.1 Pengertian Sumber Daya Manusia.....	12
2.1.2 Teori Perilaku Organisasi.....	13
2.1.2.1 Pengertian Perilaku Organisasi.....	13
2.1.3 <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).....	15
2.1.3.1 Pengertian <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).....	15
2.1.3.2 Dimensi <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).....	16
2.1.3.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)	18
2.1.4 Manajemen Kualitas (TQM).....	20

2.1.4.1 Pengertian Manajemen Kualitas (TQM).....	20
2.1.5 <i>Service Quality</i> (Kualitas Layanan)	21
2.1.5.1 Pengertian <i>Service Quality</i> (Kualitas Layanan)	21
2.1.5.2 Dimensi <i>Service Quality</i> (Kualitas Layanan).....	22
2.1.5.3 Hubungan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> terhadap <i>Service Quality</i>	23
2.2 Penelitian Sebelumnya.....	24
2.3 Hipotesis dan Model Analisis	28
2.3.1 Hipotesis Penelitian	28
2.3.2 Model Penelitian	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	30
3.1 Pendekatan Variabel.....	30
3.2 Populasi dan Sampel	30
3.2.1 Populasi.....	30
3.2.2 Sampel.....	31
3.3 Identifikasi Variabel	31
3.4 Definisi Operasional Penelitian	32
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	39
3.5.1 Jenis Data	39
3.5.2 Sumber Data.....	39
3.6 Prosedur Pengumpulan Data.....	40
3.7 Teknik Analisis.....	42
3.7.1 Uji Validitas.....	42
3.7.2 Uji Reliabilitas	43
3.7.3 Uji Asumsi Klasik	43
3.7.3.1 Uji Normalitas.....	43
3.7.3.2 Uji Multikolinieritas	44
3.7.3.3 Uji Heterokedastisitas	44
3.7.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	45
3.7.5 Koefisien Determinan (R^2).....	46
3.7.6 Uji t	46
3.7.7 Uji F	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48

4.1	Gambaran Umum Midtown Hotel Surabaya.....	48
4.1.1	Sejarah Midtown Hotel Surabaya	48
4.1.2	Visi Midtown Hotel Surabaya.....	49
4.1.3	Misi Midtown Hotel Surabaya.....	49
4.2	Deskripsi Penelitian	50
4.2.1	Karakteristik Responden.....	50
4.2.2	Deskripsi Jawaban Responden.....	56
4.2.2.1	Deskripsi Variabel <i>Altruism</i> (X1).....	58
4.2.2.2	Deskripsi Variabel <i>Conscientiousness</i> (X2).....	59
4.2.2.3	Deskripsi Variabel <i>Civic Virtue</i> (X3)	60
4.2.2.4	Deskripsi Variabel <i>Sportmanship</i> (X4)	61
4.2.2.5	Deskripsi Variabel <i>Courtesy</i> (X5).....	62
4.2.2.6	Deskripsi Variabel <i>Service Quality</i> (Y).....	64
4.3	Hasil Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	67
4.3.1	Hasil Pengujian Validitas	67
4.3.2	Hasil Pengujian Reliabilitas.....	69
4.3.3	Uji Asumsi Klasik	70
4.3.3.1	Uji Normalitas.....	70
4.3.3.2	Uji Multikolinieritas.....	72
4.3.3.3	Uji Heterokedastisitas	74
4.3.4	Analisis Regresi Linier Berganda.....	75
4.3.5	Koefisien Determinasi.....	77
4.3.6	Uji t (Uji Parsial).....	78
4.3.7	Uji F (Uji Simultan).....	82
4.4	Pembahasan.....	83
4.4.1	Pengaruh <i>Altruism</i> terhadap <i>Service Quality</i> pada Midtown Hotel Surabaya	83
4.4.2	Pengaruh <i>Conscientiousness</i> terhadap <i>Service Quality</i> pada Midtown Hotel Surabaya	84
4.4.3	Pengaruh <i>Civic Virtue</i> terhadap <i>Service Quality</i> pada Midtown Hotel Surabaya	85
4.4.4	Pengaruh <i>Sportmanship</i> terhadap <i>Service Quality</i> pada Midtown Hotel Surabaya ...	85
4.4.5	Pengaruh <i>Courtesy</i> terhadap <i>Service Quality</i> pada Midtown Hotel Surabaya.....	86
BAB V KESIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASAN.....		88

5.1	Kesimpulan	88
5.2	Saran	89
5.3	Keterbatasan.....	91
	DAFTAR PUSTAKA.....	92

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Bobot kuesioner <i>Organizational Citizenship Behavior</i> berdasarkan pada pengukuran skala <i>likert</i>	41
Tabel 3.2 Bobot kuesioner <i>Service Quality</i> berdasarkan pada pengukuran skala <i>likert</i>	42
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Karyawan Midtown Hotel Surabaya bekerja bagian operasional....	50
Tabel 4.2 Jenis Kelamin konsumen Midtown Hotel Surabaya yang berkunjung dalam kurun waktu 3 bulan terakhir	51
Tabel 4.3 Lama Bekerja Responden	52
Tabel 4.4 Lama Berkunjung dalam kurun waktu 3 bulan terakhir.....	53
Tabel 4.5 Usia Karyawan Midtown Hotel bekerja bagian operasional.....	53
Tabel 4.6 Usia konsumen Midtown Hotel Surabaya yang berkunjung dalam waktu 3 bulan terakhir	54
Tabel 4.7 Pendidikan Terakhir Karyawan Midtown Hotel Surabaya bekerja bagian operasional	55
Tabel 4.8 Pendidikan Terakhir konsumen Midtown Hotel Surabaya yang berkunjung dalam kurun waktu 3 bulan terakhir	55
Tabel 4.10 Tanggapan Responden terhadap <i>Altruism</i> (X1).....	58
Tabel 4.11 Tanggapan Responden terhadap <i>Conscientiousness</i> (X2)	59
Tabel 4.12 Tanggapan Responden terhadap <i>Civic Virtue</i> (X3)	60
Tabel 4.13 Tanggapan Responden terhadap <i>Sportmanship</i> (X4)	61
Tabel 4.14 Tanggapan Responden terhadap <i>Courtesy</i> (X5).....	62
Tabel 4.15 Tanggapan Responden terhadap <i>Service Quality</i> (Y).....	64
Tabel 4.16 Uji Validitas.....	67
Tabel 4.17 Uji Reliabilitas	69
Tabel 4.18 Kolmogorov-Smirnov	71
Tabel 4.19 Uji Multikolinieritas.....	73
Gambar 4.2 Grafik <i>Scatterplot</i>	74
Tabel 4.20 Regresi Linier Berganda.....	75
Tabel 4.21 Koefisien Determinasi.....	77
Tabel 4.22 Uji t	79
Tabel 4.23 Uji F	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Model Analisis.....	29
Gambar 4.1 Normal P-Plot of Regression Standardized Residual.....	72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	100
Lampiran 2	105
Lampiran 3	112
Lampiran 4	128
Lampiran 5	131
Lampiran 6	133
Lampiran 7	135

ABSTRAK

Tujuannya penelitian pengujian pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* terhadap *Service Quality* pada Midtown Hotel Surabaya. Variabel independen *Altruism* (X1), *Conscientiousness* (X2), *Civic Virtue* (X3), *Sportmanship* (X4), dan *Courtesy* (X5) variabel dependennya *Service Quality* (Y). Populasi konsumen serta karyawan operasional di Midtown Hotel Surabaya. Sampel menggunakan *saturation sampling* 39 konsumen serta karyawan operasional di Midtown Hotel Surabaya. Teknik analisis regresi linier berganda. Hasil uji t yang menunjukkan berpengaruh terhadap *service quality* pada Midtown Hotel Surabaya adalah *altruism* (X1) dengan signifikansi $0,004 < 0,05$ dan *sportmanship* (X4) dengan signifikansi $0,038 < 0,05$. Hasil uji t, tidak berpengaruh terhadap *service quality* pada Midtown Hotel Surabaya *conscientiousness* (X2) signifikansi $0,927 > 0,05$, *civic virtue* (X3) signifikansi $0,997 > 0,05$, serta *courtesy* (X5) signifikansi $0,671 > 0,05$.

Kata kunci : OCB, *Altruism*, *Conscientiousness*, *Civic Virtue*, *Sportmanship*, *Courtesy*, *Service Quality*

ABSTRACT

The purpose the effect of *Organizational Citizenship Behavior* on service quality in Midtown Hotel Surabaya. The independent variables are Altruism (X1), Conscientiousness (X2), Civic Virtue (X3), Sportmanship (X4), and Courtesy (X5) while the dependent variable is service quality (Y). The population in this study were consumers and employees who worked in the operational department of Midtown Hotel Surabaya. The sample determined in this study used saturation sampling techniques, a total of 39 consumers and employees working in operational department at Midtown Hotel Surabaya. The analysis technique in this study is multiple linear regression analysis. The results of t-test that showed an effect on the service quality of Midtown Hotel Surabaya were the altruism (X1) with a significance of $0.004 < 0.05$ and the sportsmanship (X4) with a significance of $0.038 < 0.05$. The t-test results that show no effect on service quality at Midtown Hotel Surabaya are the conscientiousness variable (X2) with a significance of $0.927 > 0.05$, the civic virtue (X3) with a significance of $0.997 > 0.05$, and the courtesy (X5) with a significance of $0.671 > 0.05$.
Keywords : **OCB, Altruism, Conscientiousness, Civic Virtue, Sportmanship, Courtesy, Service Quality**