

## ABSTRAK

### **HUBUNGAN KEPUASAN KERJA DENGAN *SERVICE ORIENTED ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* PADA STAF *CALL CENTER* ALIH DAYA**

Maria Magdalena Angela (12120110033)

(xiiii + 103 halaman; 2 gambar; 15 tabel; 9 lampiran)

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis dan menguji ada atau tidaknya hubungan dimensi *pay*, *coworkers*, *supervision*, *the work it self*, *promotional opportunities* sebagai dimensi kepuasan kerja dan kepuasan kerja secara umum dengan perilaku sOCB pada staf *call center* alih daya. Penelitian ini dilakukan kepada 138 responden melalui kuesioner yang dibagikan kepada staf *call center* alih daya. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan tiga instrumen alat ukur, yaitu *Job Descriptive Index (JDI)*, *Job in General (JIG)* dan *service oriented organizational citizenship behavior (sOCB)*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tidak ditemukan hubungan yang signifikan antara kepuasan kerja secara umum ( $r_s=0.041$ ;  $p=0.634$ ) berikut dimensi kepuasan kerja diantaranya *pay* ( $r_s=0.096$ ;  $p=0.266$ ), *supervision* ( $r_s=0.035$ ;  $p=0.687$ ), *coworkers* ( $r_s=0.093$ ;  $p=0.277$ ), *the work it self* ( $r_s=-0.149$ ;  $p=0.081$ ) dengan sOCB. Sementara itu, terdapat hubungan signifikan bersifat negatif antara *promotional opportunities* dengan sOCB ( $r_s=-0.210$ ;  $p=0.013$ ).

*Keywords: kepuasan kerja; service oriented organizational citizenship behavior; staf call center; alih daya*

*Referensi : 98 (1983-2014).*