

Kata Pengantar

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi sebagai syarat memperoleh gelar sarjana Psikologi di Universitas Pelita Harapan dengan judul “HUBUNGAN KEPUASAN KERJA DENGAN SERVICE ORIENTED ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR PADA STAF CALL CENTER ALIH DAYA”.

Penulisan Skripsi ini tidak lepas dari dukungan banyak pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis selama proses pengerjaan Skripsi, diantaranya:

- 1) Dekan Fakultas Psikologi yaitu Bapak Yonathan Aditya, Ph.D.
- 2) Ketua Jurusan Fakultas Psikologi yaitu Ibu Ruth Sumule, S.Psi, M.A.
- 3) Kedua dosen pembimbing yaitu Bapak Karel Karsten, M.Psi sebagai dosen pembimbing I dan Ibu Kartika S Sitorus, M.Psi sebagai dosen pembimbing II yang telah dengan sabar memberi arahan dan dukungan kepada saya dalam menghadapi rintangan selama proses pembuatan skripsi.
- 4) Ibu Abigail Loretta, M.Psi, Bapak Dr.Rijanto Purbojo, M.sc., Psi dan Bapak David Matahari, S.Psi., M.sc. selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan.

- 5) Saya juga berterima kasih kepada seluruh dosen dan staf karyawan Fakultas Psikologi atas bimbingan dan bantuannya selama saya belajar di Universitas Pelita Harapan.
- 6) Terima kasih dan hormat saya yang paling dalam kepada kedua orang tua yang sangat saya cintai atas dukungan moril, materiil, dan doa yang diberikan selama ini.
- 7) Teman-teman angkatan 2011 yang telah bersama-sama berjuang dari awal perkuliahan sampai akhir, khususnya Christa Natasha, Mentari Muliawan, Jesslyn Juventia, Susy Suwandi, Tjhin Viola Hidayat, Cynthia Gabriela, Imanuel Ezra, Vincent Ivan, Triyana Gunawan, Febrina Wangasal, dan teman-teman lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam Skripsi ini. Namun, penulis tetap berharap pembaca dapat memperoleh manfaatnya. Penulis sangat menghargai apabila ada kritik dan saran yang membangun dari pembaca sekalian.

Jakarta, 27 Februari 2015

Penulis

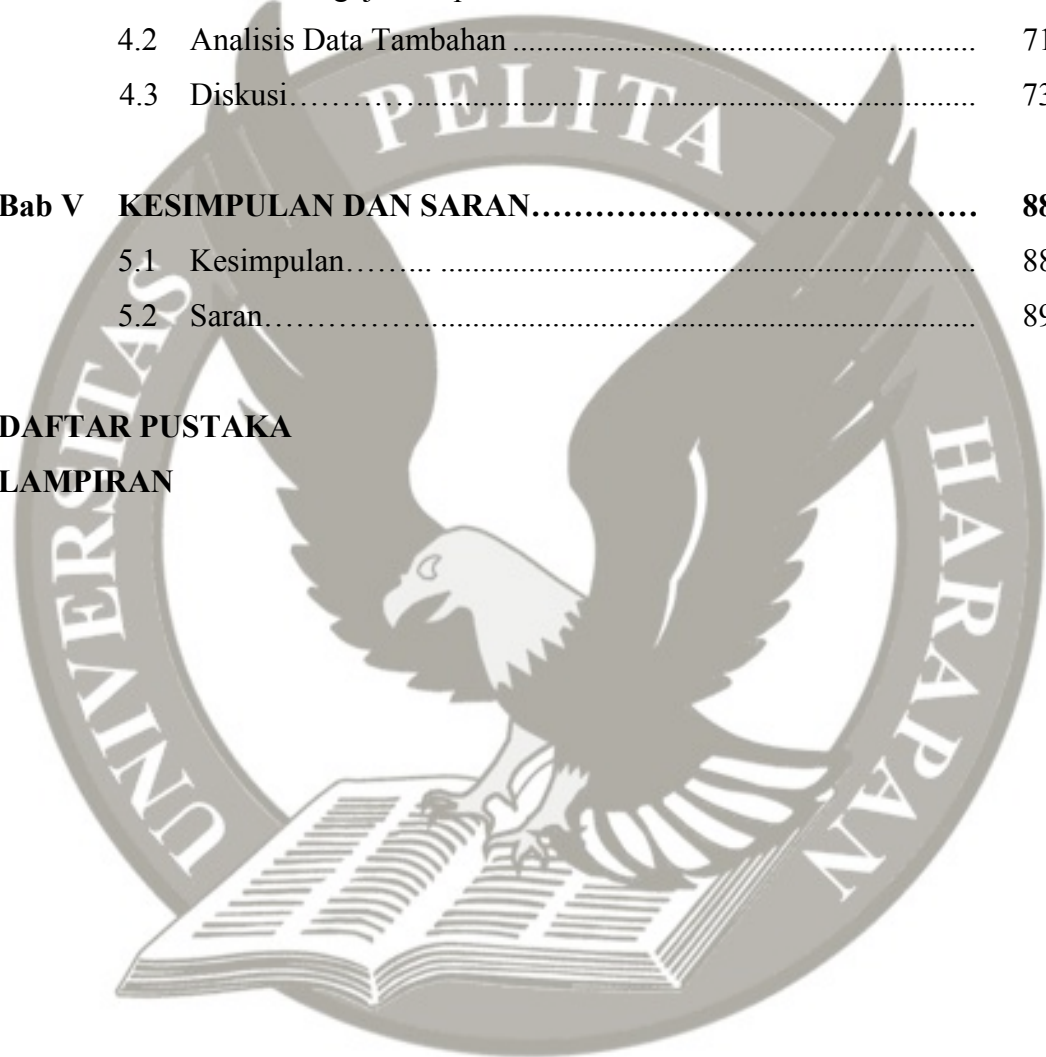
DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	A
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	13
BAB II LANDASAN TEORI.....	14
2.1 Kepuasan Kerja	14
2.1.1 Definisi Kepuasan Kerja	14
2.1.2 Evaluasi Kepuasan Kerja	15
2.1.3 Dimensi Kepuasan Kerja.....	16
2.1.4 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja	20

2.1.4.1	Usia dan Masa Kerja	20
2.1.4.2	Perbedaan Individual.....	21
2.1.4.3	Ekspektasi dan Persepsi Karyawan Terhadap Keadilan Perusahaan	22
2.1.5	Implikasi Kepuasan Kerja	23
2.2	Organizational Citizenship Behavior (OCB)	25
2.2.1	Definisi OCB.....	25
2.2.2	Dimensi OCB	26
2.2.3	Faktor yang Mempengaruhi OCB.....	26
2.2.4	Implikasi OCB	27
2.3	Service Oriented Organizational Citizenship Behavior (sOCB)	28
2.4	Alih Daya	30
2.4.1	Jenis Alih Daya	31
2.4.2	Pihak Terkait	31
2.4.3	Tujuan Alih Daya.....	33
2.5	Staf Call Center.....	34
2.6	Kerangka Pemikiran.....	40
2.7	Hipotesis.....	47
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		50
3.1	Desain Penelitian.....	50
3.2	Populasi dan Sampel	50
3.3	Definisi Operasional.....	51
3.4	Prosedur Penelitian.....	53
3.5	Pengolahan Data.....	55
3.6	Instrumen Penelitian.....	56
3.6.1	Alat Ukur Kepuasan Kerja	56
3.6.2	Alat Ukur sOCB.....	59
3.7	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	60

BAB IV HASIL ANALISIS DAN DISKUSI	62
4.1 Hasil Analisis	62
4.1.1 Analisis Data Demografis	62
4.1.2 Analisis Deskriptif Variabel.....	65
4.1.3 Uji Normalitas	68
4.1.4 Pengujian Hipotesis.....	70
4.2 Analisis Data Tambahan	71
4.3 Diskusi.....	73
Bab V KESIMPULAN DAN SARAN.....	88
5.1 Kesimpulan.....	88
5.2 Saran.....	89

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	40
Gambar 4.1 Hasil Uji Hipotesis	70



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 <i>Blueprint</i> Alat Ukur Kepuasan Kerja (JDI).....	58
Tabel 3.2 <i>Blueprint</i> Alat Ukur Kepuasan Kerja (JIG).....	59
Tabel 3.3 <i>Blueprint</i> Alat Ukur sOCB.....	60
Tabel 3.4 Tabel Validitas dan Reliabilitas JDI.....	61
Tabel 3.5 Tabel Validitas dan Reliabilitas JIG.....	61
Tabel 3.6 Tabel Validitas dan Reliabilitas sOCB.....	61
Tabel 4.1 Karakteristik Partisipan Penelitian.....	62
Tabel 4.2 Deskriptif Statistik Kepuasan Kerja (JDI).....	65
Tabel 4.3 Deskriptif Statistik Kepuasan Kerja (JIG).....	67
Tabel 4.4 Deskriptif Statistik <i>Service Oriented Organizational Citizenship Behavior</i> (sOCB).....	67
Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas Kepuasan Kerja.....	68
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas sOCB.....	69
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas Data Tambahan.....	69
Tabel 4.8 Hasil Uji Beda Analisa Data Tambahan.....	72
Tabel 4.9 Hasil Uji Korelasi Analisa Data Tambahan.....	73