

**PENGARUH KEPUASAN KERJA, DISIPLIN KERJA, MOTIVASI KERJA,  
DAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* TERHADAP KINERJA  
KARYAWAN BANK BTPN KANTOR CABANG PURWOKERTO**



**SKRIPSI**

**DWI YULITA**

**1702010234**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO  
2021**

**PENGARUH KEPUASAN KERJA, DISIPLIN KERJA, MOTIVASI KERJA,  
DAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* TERHADAP KINERJA  
KARYAWAN BANK BTPN KANTOR CABANG PURWOKERTO**



**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana  
Manajemen

**DWI YULITA**

**1702010234**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO  
2021**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PENGARUH KEPUASAN KERJA, DISIPLIN KERJA, MOTIVASI  
KERJA, DAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN BANK BTPN KANTOR  
CABANG PURWOKERTO**



**SKRIPSI**

Oleh :

**DWI YULITA**

**1702010234**

Diperiksa dan disetujui oleh:

Pembimbing

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Alfato Yusnar Kharismasyah', is written over a faint, large watermark of the university's logo in the background.

**Alfato Yusnar Kharismasyah, S.E., M.Si.**

**NIK. 2160714**


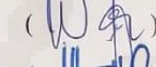
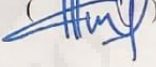
## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh :

Nama : Dwi Yulita  
NIM : 1702010234  
Program Studi : Manajemen S1  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
Judul : Pengaruh Kepuasan Kerja, Disiplin Kerja, Motivasi Kerja, dan *Organizational Citizenship Behavior* Terhadap Kinerja Karyawan Bank BTPN Kantor Cabang Purwokerto

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen S1, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

### DEWAN PENGUJI

Ketua : Alfato Yusnar Kharismasyah, S.E., M.Si. (  )  
Anggota 1 : Wida Purwidianti, S.E., M.Sc. (  )  
Anggota 2 : Restu Frida Utami, S.E., M.Si. (  )  
Ditetapkan di : Purwokerto  
Tanggal : 30 Agustus 2021

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. H. Naclati Tubastuvi, SE, M.Si

NIK. 2160187

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dwi Yulita  
NIM : 1702010234  
Program Studi : Manajemen S1  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan sebenar-benarnya serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 30 Agustus 2021



Dwi Yulita

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

### SKRIPSI KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan dibawah ini ;

Nama : Dwi Yulita  
NIM : 1702010234  
Program Studi : Manajemen S1  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
Jenis Karya : Skripsi

Menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul ;

**“Pengaruh Kepuasan Kerja, Disiplin Kerja, Motivasi Kerja, dan  
*Organizational Citizenship Behavior* Terhadap Kinerja Karyawan Bank  
BTPN Kantor Cabang Purwokerto”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalih media/ mengalih formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Purwokerto  
Pada Tanggal : 30 Agustus 2021

Yang menyatakan,

  
Dwi Yulita

***MOTTO***

*You can, if you think you can*



## PERSEMBAHAN

*Alhamdulillah, puji syukur kehadiran ALLAH atas rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Dengan penuh kerendahan hati dan tetap semangat, penulis mempersembahkan skripsi ini kepada orang-orang yang sangat berjasa dan sangat penting bagi penulis.*

*Untuk kedua orangtua penulis, Bapak Purbadi Santosa dan Ibu Aminatun. Terimakasih atas semua do'a dan motivasi yang telah diberikan. Semoga ALLAH senantiasa membalas semua kebaikan yang telah diberikan. Aamiin*



## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr Wb

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Kerja, Disiplin Kerja, Motivasi Kerja, dan *Organizational Citizenship Behavior* Terhadap Kinerja Karyawan Bank BTPN Kantor Cabang Purwokerto”.

Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusun skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terimakasih kepada :

1. Dr. Jebul Suroso, S.Kp., Ns. M.Kep, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Dr. Hj. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
3. Drs. Suyoto, M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen yang telah memberi berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.
4. Alfato Yusnar Kharismasyah, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing, mengarahkan dan memberikan masukan sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini tepat waktu sesuai dengan apa yang diharapkan.
5. Wida Purwidiyanti, S.E., M.Sc. selaku dosen penguji I dan Restu Frida Utami, S.E., M.Msi selaku dosen penguji II yang selalu memberikan saran yang sangat membangun sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

6. Bapak/Ibu dosen, seluruh staff dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan bekal ilmu
7. Ika Yustina Rahmawati, S.E., M.Sc selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing perkuliahan saya hingga saya dapat menyelesaikan studi dan mendapatkan gelar Sarjana Manajemen
8. pengetahuan selama berada dibangku perkuliahan dan atas segala bantuan dalam bentuk pelayanan serta fasilitas yang diberikan.
9. Untuk Ayahanda Purbadi Santosa dan Ibunda Aminatun Imurwani tercinta, persembahkan kecil saya untuk kedua orang tua yang luar biasa. Terima kasih atas motivasi dan dukungannya baik dalam bentuk moral maupun material, serta doa yang selalu dipanjatkan.
10. Untuk kakak-kakak saya tercinta, Widhyanti Indah Ekasari, M Naufal Widyanto, dan Putryana Nursanti yang telah memberikan semangat dan dukungannya dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
11. Untuk keluarga besar yang tidak bisa disebutkan satu-persatu, terima kasih untuk doa, nasehat, masukan, dan semangatnya selama ini.
12. Untuk sahabat-sahabatku, Natasya Sarah Hanidya, Shabrina Indah Rastika, Mutia Ramadhanti, dan Rara Wardhani. Terima kasih telah menemani berjuang dalam menyelesaikan studi.
13. Untuk Awaludin Anggit Budi Prasetya, terima kasih telah mendampingi dan menemani untuk berjuang dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
14. Teman-teman seperjuangan Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto angkatan 2017.
15. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
16. *Last but not least, I wanna thank me. I wanna thank me for believing in me. I wanna thank me for doing all this hard work.*

Akhir kata, penulis berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu. Aamiin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Purwokerto,

Penulis

Dwi Yulita



## DAFTAR ISI

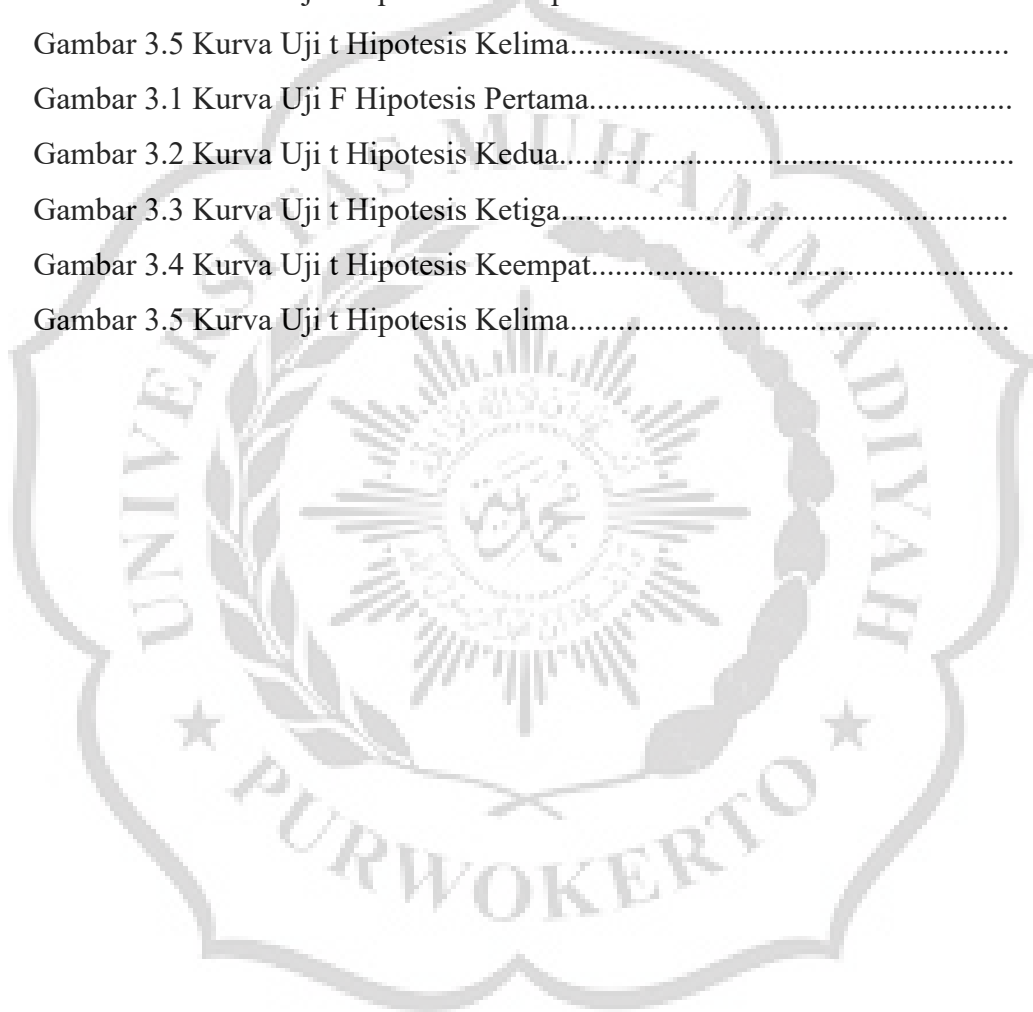
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Perumusan Masalah.....	8
B. Pembatasan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	
A. Landasan Teori.....	11
B. Penelitian Terdahulu.....	43
C. Hubungan Antar Variabel dan Kerangka Pemikiran.....	47
D. Hipotesis.....	52
BAB III METODE PENELITIAN.....	
A. Jenis Penelitian.....	53
B. Populasi dan Sampel.....	53
C. Metode Pengumpulan Data.....	54
D. Variabel Penelitian.....	55
E. Definisi Konseptual, Operasional dan Indikator Variabel.....	56
F. Metode Analisis Data.....	63
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	
A. Hasil Penelitian.....	75
B. Pembahasan.....	111
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	
A. Kesimpulan.....	117
B. Keterbatasan Penelitian.....	117
C. Saran.....	118
DAFTAR PUSTAKA.....	121
LAMPIRAN.....	123

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Hasil Penelitian Terdahulu.....	43
Tabel 3.1	Indikator Variabel Kinerja Karyawan.....	57
Tabel 3.2	Indikator Variabel Kepuasan Kerja.....	58
Tabel 3.3	Indikator Variabel Disiplin Kerja.....	60
Tabel 3.4	Indikator Variabel Motivasi Kerja.....	62
Tabel 3.5	Indikator Variabel Organizational Citizenship Behavior.....	63
Tabel 4.1	Respon Rate.....	79
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	80
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	81
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan.....	81
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	82
Tabel 4.6	Hasil Analisis Statistik Deskriptif Kinerja Karyawan.....	83
Tabel 4.7	Hasil Analisis Statistik Deskriptif Kepuasan Kerja (X1).....	85
Tabel 4.8	Hasil Analisis Statistik Deskriptif Disiplin Kerja (X1).....	87
Tabel 4.9	Hasil Analisis Statistik Deskriptif Motivasi Kerja (X3).....	89
Tabel 4.10	Hasil Analisis Statistik Deskriptif Organizational Citizenship Behavior (X4).....	91
Tabel 4.11	Hasil Pengujian Validitas Kinerja Karyawan (Y).....	93
Tabel 4.12	Hasil Pengujian Validitas Kepuasan Kerja (X1).....	94
Tabel 4.13	Hasil Pengujian Validitas Disiplin Kerja (X2).....	94
Tabel 4.14	Hasil Pengujian Validitas Motivasi Kerja (X3).....	95
Tabel 4.15	Hasil Pengujian Validitas Organizational Citizenship Behavior (X4).....	96
Tabel 4.16	Ringkasan Hasil Uji Reabilitas.....	97
Tabel 4.17	Uji Normalitas.....	98
Tabel 4.18	Hasil Uji Multikolinearitas.....	99
Tabel 4.19	Hasil Uji Heterokedastisitas Coefficients <sup>a</sup> .....	100
Tabel 4.20	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Coefficients <sup>a</sup> .....	102
Tabel 4.21	Hasil Nilai Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) Model Summary.....	104
Tabel 4.22	Hasil Uji F ANOVA <sup>a</sup> .....	105
Tabel 4.23	Hasil Uji Pengaruh Parsial (t test).....	107
Tabel 4.24	Rekapitulasi Pengujian Hipotesis.....	110

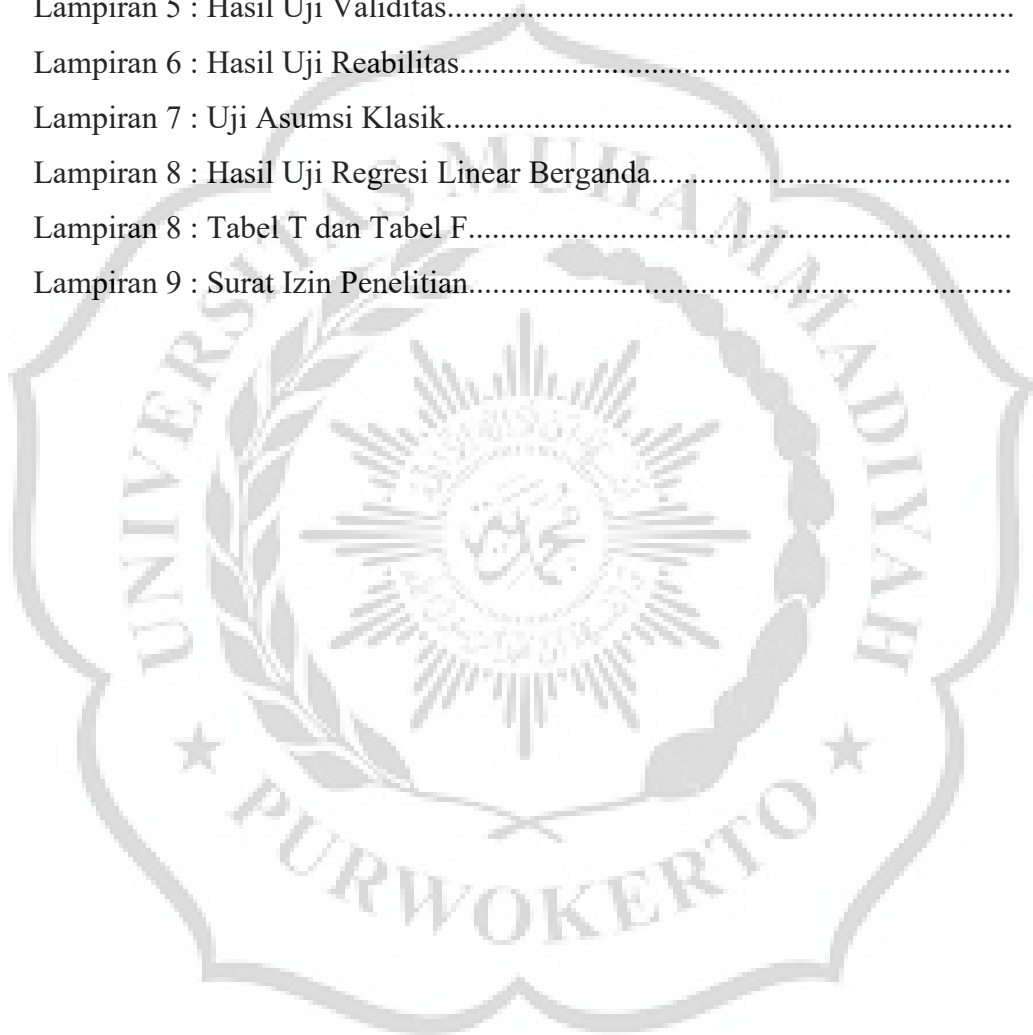
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	51
Gambar 3.1 Kurva Uji F Hipotesis Pertama.....	69
Gambar 3.2 Kurva Uji t Hipotesis Kedua.....	71
Gambar 3.3 Kurva Uji t Hipotesis Ketiga.....	72
Gambar 3.4 Kurva Uji t Hipotesis Keempat.....	73
Gambar 3.5 Kurva Uji t Hipotesis Kelima.....	74
Gambar 3.1 Kurva Uji F Hipotesis Pertama.....	106
Gambar 3.2 Kurva Uji t Hipotesis Kedua.....	107
Gambar 3.3 Kurva Uji t Hipotesis Ketiga.....	108
Gambar 3.4 Kurva Uji t Hipotesis Keempat.....	109
Gambar 3.5 Kurva Uji t Hipotesis Kelima.....	109



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian.....	124
Lampiran 2 : Data Responden.....	132
Lampiran 3 : Tabulasi Kuesioner.....	133
Lampiran 4 : Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	167
Lampiran 5 : Hasil Uji Validitas.....	170
Lampiran 6 : Hasil Uji Reabilitas.....	177
Lampiran 7 : Uji Asumsi Klasik.....	179
Lampiran 8 : Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	181
Lampiran 8 : Tabel T dan Tabel F.....	183
Lampiran 9 : Surat Izin Penelitian.....	185



**PENGARUH KEPUASAN KERJA, DISIPLIN KERJA, MOTIVASI  
KERJA, DAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN BANK BTPN KANTOR  
CABANG PURWOKERTO**

Dwi Yulita<sup>1</sup>

Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
Email : [dwiulita08@gmail.com](mailto:dwiulita08@gmail.com)

Alfato Yusnar Kharismasyah<sup>2</sup>  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
Email : [chipatoyusnar@gmail.com](mailto:chipatoyusnar@gmail.com)

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kepuasan kerja, disiplin kerja, motivasi kerja, dan *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan Bank BTPN kantor cabang Purwokerto. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Bank BTPN kantor cabang Purwokerto. Pemilihan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan sampel jenuh didapatkan 91 karyawan yang menjadi sampel dan data diperoleh dari responden dengan instrumen penelitian menggunakan kuesioner. Berdasarkan analisis regresi linear berganda dengan Uji R, Uji t dan uji F, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan, disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan, motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan, dan *organizational citizenship behavior* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan Bank BTPN kantor cabang Purwokerto.

Kata kunci : Kepuasan Kerja, Disiplin Kerja, Motivasi Kerja, Kinerja Karyawan

**THE EFFECT OF JOB SATISFACTION, WORK DISCIPLINE, WORK  
MOTIVATION AND ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR  
TOWARDS EMPLOYEE PERFORMANCE BANK BTPN BRANCH  
OFFICE PURWOKERTO**

Dwi Yulita <sup>1</sup>

Faculty of Economics and Business  
Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
Email : [dwiyulita08@gmail.com](mailto:dwiyulita08@gmail.com)

Alfato Yusnar Kharismasyah <sup>2</sup>

Faculty of Economics and Business  
Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
Email : [chipatoyusnar@gmail.com](mailto:chipatoyusnar@gmail.com)

*ABSTRACT*

*This study aims to examine the effect of job satisfaction, work discipline, work motivation, and organizational citizenship behavior towards employee performance Bank BTPN branch office Purwokerto. The populations in this study were employees Bank BTPN branch office purwokerto. The selection of samples in this study was conducted by saturated sample 91 employees were used as samples and data obtained from respondents with research instruments using a questionnaire. Based multiple linear regression analysis with R test, T test, and F test, the results of this study showed that job satisfaction has a positive and significant, work discipline has a positive and significant, work motivation has a positive and significant, and organizational citizenship behavior has a negative and not significant effect on employee performance Bank BTPN branch office Purwokerto.*

*Keyword : job satisfaction, work discipline, work motivation, organizational citizenship behavior, employee performance*