

**PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* DAN
EMPLOYEE ENGAGEMENT TERHADAP *ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR* DENGAN KEPUASAN KERJA
SEBAGAI INTERVENING DI CV IMEXINDO NUSANTARA**

TESIS



**Disusun oleh:
APRLILIA KUSUMA DEWI
NPM: 23610485**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PARIWISATA
INDONESIA (STIEPARI)
SEMARANG
2025**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* DAN
EMPLOYEE ENGAGEMENT TERHADAP *ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR* DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI
INTERVENING DI CV IMEXINDO NUSANTARA**

Diajukan Oleh:

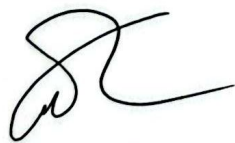
Aprilia Kusuma Dewi

NPM : 23610485

Telah disetujui oleh:

Pembimbing 1,

Pembimbing 2,



(Dr. Andhi Supriyadi, ST., SE., MM., MH.)

NIDN. 0623127001

Tanggal :



(Dr. Apri Kunjariningsih, S.IP., M.Si.)

NIDN. 0611047301

Tanggal :

HALAMAN PENGESAHAN TESIS

PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* DAN *EMPLOYEE ENGAGEMENT* TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI INTERVENING DI CV IMEXINDO NUSANTARA

Diajukan oleh:

Aprilia Kusuma Dewi

NPM : 23610485

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal :.....

Susunan Dewan Penguji

Penguji 1



(Dr. Andhi Supriyadi, ST., SE., MM., MH.)

Penguji 2



(Dr. Apri Kuntariningsih, S.IP., M.Si.)

Penguji 3



(Dr. Bambang Guritno, MM, MBA)

Tesis ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar
Magister Manajemen (M.M)

Tanggal:



(Haniek Listyorini, S.E., MBA.)

Ketua STIEPARI

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis dengan judul “Pengaruh *Perceived Organizational Support* dan *Employee Engagement* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dengan Kepuasan kerja sebagai Intervening di CV IMEXINDO NUSANTARA” sebagai syarat untuk mendapatkan gelar Magister Manajemen pada Program Pascasarjana Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Indonesia (STIEPARI) Semarang.

Selesainya Tesis ini tentu dengan bantuan banyak pihak yang dengan ikhlas membantu penulis dalam menyelesaikannya, Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih, kepada:

1. Ibu Haniek Listyorini, S.E., MBA., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Indonesia (STIEPARI) Semarang.
2. Dr. Apri Kuntariningsih, S.IP., M.Si. selaku Ketua Program Studi S-2 Manajemen STIEPARI Semarang dan selaku Dosen Pembimbing kedua
3. Dr. Andhi Supriyadi, ST., SE., MM., MH. selaku Dosen Pembimbing pertama.
4. Seluruh Bapak/Ibu Dosen dan Tenaga Kependidikan STIEPARI Semarang.

Akhir kata, penulis berharap semoga Tesis ini berguna bagi banyak pihak yang membutuhkan. Saran dan masukan yang membangun sangat penulis harapkan. Terima kasih.

Semarang, Agustus 2025



Penulis

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TESIS

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama Mahasiswa : Aprilia Kusuma Dewi

NPM : 23610485

Program Studi : Magister Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Judul Tesis : Pengaruh *Perceived Organizational Support* dan *Employee Engagement* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dengan Kepuasan kerja sebagai Intervening di CV IMEXINDO NUSANTARA

Pembimbing : 1. Dr. Andhi Supriyadi, ST., SE., MM., MH.
2. Dr. Apri Kuntariningsih, S.IP., M.Si.

Adalah karya saya sendiri. Dalam karya ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru yang saya aku seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan saya salin, tiru atau saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik tesis yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, maka gelar dan ijazah yang telah diberikan STIEPARI Semarang batal saya terima.

Semarang, Agustus 2025

Yang menyatakan,



Aprilia Kusuma Dewi

NPM. 23610485

Pengaruh *Perceived Organizational Support* dan *Employee Engagement* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dengan Kepuasan kerja sebagai Intervening di CV IMEXINDO NUSANTARA, 2025, Aprilia Kusuma Dewi, Andhi Supriyadi, Apri Kuntariningsih

ABTSRAK

Organisasi harus memiliki anggota yang bersedia untuk bekerja dengan baik sehingga dapat membantu organisasi itu sendiri, jika suatu organisasi berhasil mencapai tujuannya maka hal tersebut tidak lepas dari kontribusi yang diberikan oleh para anggota/karyawan dari organisasi, karena sejatinya karyawan merupakan penggerak organisasi itu sendiri. Dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh 1) *Perceived Organizational Support* dan *Employee Engagement* terhadap kepuasan kerja. 2) *Perceived Organizational Support*, *Employee Engagement* dan kepuasan kerja terhadap OCB. 3) *Perceived Organizational Support* dan *Employee Engagement* terhadap OCB dengan kepuasan kerja sebagai mediator.

Dalam penelitian ini digunakan pendekatan kuantitatif dengan sampel sejumlah 112 karyawan CV Imexindo Nusantara. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang disebar kepada responden. Data diolah dengan bantuan program SPSS dan melakukan uji validitas dan reliabilitas sebagai uji instrumennya. Dilakukan juga uji uji hipotesa untuk mengetahui diterima atau ditolaknya hipotesa yang diajukan serta uji mediasi untuk mengetahui adanya fungsi mediasi dari variable kepuasan kerja

Dari hasil pengolahan data dapat diambil beberapa kesimpulan dalam penelitian ini. 1) Terdapat pengaruh *Perceived Organizational Support* dan *Employee Engagement* terhadap kepuasan kerja pada CV Imexindo Nusantara. 2) Terdapat pengaruh *Perceived Organizational Support*, *Employee Engagement* dan kepuasan kerja terhadap OCB pada CV Imexindo Nusantara. 3) Terdapat pengaruh *Perceived Organizational Support* dan *Employee Engagement* terhadap OCB dengan kepuasan kerja sebagai mediator pada CV Imexindo Nusantara.

Kata Kunci: *Perceived Organizational Support*, *Employee Engagement*, kepuasan kerja, *Organizational Citizenship Behavior*

ABSTRACT

An organization must have members willing to work well to contribute to the organization itself. Successful achievement of an organization depends on the contributions of its members/employees, as employees are the driving force behind the organization. This study aimed to determine the effect of 1) *Perceived Organizational Support* and *Employee Engagement* on job satisfaction; 2) *Perceived Organizational Support*, *Employee Engagement*, and job satisfaction on OCB; and 3) *Perceived Organizational Support* and *Employee Engagement* on OCB, with job satisfaction acting as a mediator.

This study employed a quantitative approach, with a sample of 112 employees at CV Imexindo Nusantara. Data collection was conducted using a questionnaire distributed to respondents. The data were processed using SPSS software and tested for validity and reliability as instruments. Hypothesis testing was also conducted to determine whether the proposed hypotheses were accepted or rejected, and a mediation test was conducted to determine the mediating role of the job satisfaction variable.

Several conclusions can be drawn from the data processing results. 1) There is an influence of *Perceived Organizational Support* and *Employee Engagement* on job satisfaction at CV Imexindo Nusantara. 2) There is an influence of *Perceived Organizational Support*, *Employee Engagement* and job satisfaction on OCB at CV Imexindo Nusantara. 3) There is an influence of *Perceived Organizational Support* and *Employee Engagement* on OCB with job satisfaction as a mediator at CV Imexindo Nusantara

Keywords: *Perceived Organizational Support*, *Employee Engagement*, job satisfaction, *Organizational Citizenship Behavior*

DAFTAR ISI

PRAKATA	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULLIS	v
ABSTRAK/ABSTRACT.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	12
1.3 Batasan Masalah	13
1.4 Rumusan Masalah.....	13
1.5 Tujuan Penelitian	14
1.6 Manfaat Penelitian	15
BAB II	17
KAJIAN TEORI DAN KERANGKA TEORITIS	17
2.1 Kajian Teori.....	17
2.1.1. <i>Perceived Organizational Support</i>	17
2.1.2. <i>Employee Engagement</i>	30
2.1.3. Kepuasan Kerja.....	47
2.1.4. <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	60
2.2 Penelitian Terdahulu	76
2.3 Hubungan Antar Variabel	79
2.3.1. Pengaruh <i>Perceived Organizational Support</i> terhadap Kepuasan Kerja	79
2.3.2. Pengaruh <i>Employee Engagement</i> terhadap Kepuasan Kerja	80
2.3.3. Pengaruh <i>Perceived Organizational Support</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	81
2.3.4. Pengaruh <i>Employee Engagement</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	82

2.3.5. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	83
2.3.6. Pengaruh <i>Employee Engagement</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Melalui Mediasi Kepuasan Kerja.....	84
2.3.7. Pengaruh <i>Perceived Organizational Support</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Melalui Mediasi Kepuasan Kerja	85
2.4 Kerangka Pemikiran Teoretis	86
BAB III.....	89
METODE PENELITIAN	89
3.1. Jenis dan Desain Penelitian	89
3.1.1. Jenis Penelitian	89
3.1.2. Desain Penelitian	89
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian	90
3.2.1. Tempat Penelitian	90
3.2.2. Waktu Penelitian	90
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian	91
3.3.1. Populasi	91
3.3.2. Sampel	91
3.4. Jenis dan Sumber Data	92
3.4.1. Jenis Data.....	92
3.4.2. Sumber Data	93
3.5. Teknik Pengumpulan Data	93
3.5.1. Kuesioner.....	93
3.5.2. Observasi	94
3.5.3. Studi Pustaka	94
3.6. Variabel, Definisi Konsep dan Definisi Operasional	94
3.7. Uji Kelayakan Instrumen.....	97
3.7.1. Uji Validitas	97
3.7.2. Uji Reliabilitas	98
3.8. Teknik Analisis Data	99
3.8.1. Analisis Regresi Berganda.....	99
3.8.2. Uji Model.....	99
3.8.3. Uji Hipotesis	101

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	104
4.1.1. Deskripsi Lokasi Penelitian	104
4.1.2. Deskripsi Responden	106
4.1.3. Deskripsi Variabel Penelitian.....	109
4.1.4. Uji Kelayakan Instrumen	118
4.1.5. Analisis Regresi Berganda.....	120
4.1.6. Uji Model.....	122
4.1.7. Uji Hipotesa	126
4.2. Pembahasan	132
4.2.1. Pengaruh <i>Perceived Organizational Support</i> Terhadap Kepuasan Kerja	132
4.2.2. Pengaruh <i>Employee Engagement</i> Terhadap Kepuasan Kerja	134
4.2.3. Pengaruh <i>Perceived Organizational Support</i> Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	136
4.2.4. Pengaruh <i>Employee Engagement</i> Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	138
4.2.5. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	140
4.2.6. Pengaruh <i>Perceived Organizational Support</i> Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Mediasi.....	142
4.2.7. Pengaruh <i>Employee Engagement</i> Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Mediasi	144

BAB V PENUTUP

5.1 Simpulan	146
5.2 Saran.....	147
5.3 Implikasi Penelitian	149
5.4 Keterbatasan Penelitian dan Riset Yang Akan Datang	150
DAFTAR PUSTAKA	152
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Kegiatan Keterlibatan Pegawai di CV. IMEXINDO NUSANTARA Tahun 2024.....	5
Tabel 1. 2	Persentase Ketidak hadirannya Karyawan.....	6
Tabel 1. 3	<i>Research Gap</i>	10
Tabel 2. 1	Penelitian Terdahulu.....	76
Tabel 3.2	Variabel, Definisi Konsep Dan Definisi Operasional	94
Tabel 4.1	Umur Responden.....	107
Tabel 4.2	Jenis Kelamin Responden	107
Tabel 4.3	Pendidikan terakhir Responden	108
Tabel 4.4	Lama Bekerja Responden	109
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Perceived Organizational Support</i>	110
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Employee Engagement</i>	112
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan kerja	113
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	115
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas	118
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas	120
Tabel 4.11	Hasil Regresi Berganda <i>Perceived Organizational Support</i> dan <i>Employee Engagement</i> Terhadap Kepuasan Kerja.....	120
Tabel 4.12	Hasil Regresi Berganda <i>Perceived Organizational Support</i> , <i>Employee Engagement</i> dan Kepuasan Kerja Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	121
Tabel 4.13	Hasil Koefisien Determinasi <i>Perceived Organizational Support</i> Dan <i>Employee Engagement</i> Terhadap Kepuasan Kerja.....	123
Tabel 4.14	Hasil Koefisien Determinasi <i>Perceived Organizational Support</i> , <i>Employee Engagement</i> , dan Kepuasan Kerja Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	124

Tabel 4.15	Hasil Uji – F <i>Perceived Organizational Support</i> dan <i>Employee Engagement</i> Terhadap Kepuasan Kerja	124
Tabel 4.16	Hasil Uji – F <i>Perceived Organizational Support</i> , <i>Employee Engagement</i> , dan Kepuasan Kerja Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	126
Tabel 4.17	Hasil Uji – t <i>Perceived Organizational Support</i> dan <i>Employee Engagement</i> Terhadap Kepuasan Kerja	127
Tabel 4.18	Hasil Uji – t <i>Perceived Organizational Support</i> , <i>Employee Engagement</i> dan Kepuasan Kerja terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	128

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir Teoretis	88
Gambar 3. 1 Desain Penelitian.....	90
Gambar 3.2 Hubungan Antara Variabel <i>Perceived organizational support</i> Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Dimediasi Kepuasan Kerja....	102
Gambar 3. 3 Hubungan Antara Variabel <i>Employee Engagement</i> Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Dimediasi Kepuasan Kerja....	103
Gambar 4.1 Proses Produksi.....	105
Gambar 4.2 Struktur Organisasi	106
Gambar 4.3 Pengaruh <i>Perceived Organizational Support</i> dan <i>Employee Engagement</i> Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Mediasi	130

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner.....	158
Lampiran 2	Tabulasi Data.....	164
Lampiran 3	Frekwensi Tabulasi Data	167
Lampiran 4	Tabel R Product Moment	181
Lampiran 5	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	183
Lampiran 6	Hasil Regresi Berganda.....	188
Lampiran 7	Identitas Responden	191
Lampiran 8	Lembar Konsultasi Pembimbing.....	194
Lampiran 9	Surat Ijin Penelitian.....	196
Lampiran 10	Biodata.....	198