

**PENGARUH KEADILAN ORGANISASIONAL, MOTIF
INTERNAL, MOTIF EKSTERNAL, DAN *CONSUMER
TRAITS* TERHADAP *CUSTOMER CITIZENSHIP
BEHAVIOR* PADA PELANGGAN
PT. LION SUPERINDO
JOMBANG**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Studi Sarjana Manajemen



Oleh:

DYAH AYU KUNTHI PUSPITASARI
2012210848

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2016**

**PENGARUH KEADILAN ORGANISASIONAL, MOTIF
INTERNAL, MOTIF EKSTERNAL, DAN CONSUMER
TRAITS TERHADAP CUSTOMER CITIZENSHIP
BEHAVIOR PADA PELANGGAN
PT. LION SUPERINDO
JOMBANG**

Diajukan oleh :

DYAH AYU KUNTHI PUSPITASARI

2012210848

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal: 28-4-16



(Dra. Tjahjani Prawitowati, M.M., Psikolog)

SKRIPSI

**PENGARUH KEADILAN ORGANISASIONAL, MOTIF
INTERNAL, MOTIF EKSTERNAL, DAN CONSUMER
TRAITS TERHADAP CUSTOMER CITIZENSHIP
BEHAVIOR PADA PELANGGAN
PT. LION SUPERINDO
JOMBANG**

Disusun oleh

DYAH AYU KUNTHI PUSPITASARI

2012210848

Dipertahankan di depan Tim Penguji
Dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
Pada tanggal 23 Februari 2016

Tim Penguji

Ketua : Prof. Dr. Tatik Suryani, Psikolog, M.M.

Sekretaris : Dra. Tjahjani Prawitowati, M.M., Psikolog.....

Anggota : Dr. Soni Harsono, M.Si.

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Dyah Ayu Kunthi Puspitasari
Tempat, Tanggal Lahir : Jombang, 24 Agustus 1994
N.I.M : 2012210848
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul : Pengaruh Keadilan Organisasional, Motif Internal, Motif Eksternal, dan *Consumer Traits* terhadap *Customer Citizenship Behavior* pada Pelanggan Pt. Lion Superindo Jombang

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Sarjana Manajemen

Dosen Pembimbing

Tanggal : 03-05-2016

Tanggal : 28-4-2016



(Dr. Muazaroh, S.E., M.T.)



(Dra. Tjahjani Prawitowati, M.M., Psikolog)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

- Apapun yang terjadi didepanmu biarlah terjadi. Tugasmu hanya lakukan yang terbaik disetiap nafasmu agar tak ada penyesalan dikemudian hari -

” JUST DO IT and DO THE BEST”

:: Dyah Ayu Kunthi P. ::

Special thanks to....

- **Allah S.W.T.**, atas Rahmat, Hidayah, dan Inayah-Nya...
- **Orang Tua saya Bapak Drs. Siyono WM, M.Pd dan Ibu Mahmudah Swama, S.IP** yang telah menjadi orang tua terbaik sepanjang sejarah, mencintai dan mengasihi selama hidup saya, mendukung saya baik materi maupun non materi, yang selalu dan always menjadi motivasi saya selama ini.
- **Geng Gubsur yang amat sangat saya sayangi, Makes, Mbak Peni, Omojik, Mbak Inta, dan dua Tuyul kesayangan Tanti : Larasati dan Erawati** yang selalu support, transfer segala macam termasuk pemasok dana, semangat, cinta, kasih sayang, dan kebahagiaan meskipun dari jauh.
- **Kakung Misdi (Alm.), Yangti Kastini (Alm.), Kakung Muhajir (Alm.), dan Yangti Wahyu Swarsih**, yang memberi gen terbaik kepada diriku.
Thanks for the gene, Grandpa and Grandma..
- **Om Siyadi (Alm.)**, yang selalu hadir di mimpi aku ketika aku lagi terlalu lelah dalam mengerjakan skripsi..serta selalu saya rindukan.

- **Keluarga Banyuwangi (om, tante, dan adek-adek)** terimakasih telah mendoakan dari awal hingga akhir, yang selalu menyayangiku sedari aku lahir, yang selalu saya cintai.
- **Bapak dosen wali (Dr. Basuki Rahmat, S.E., M.M.), Ibu dosen Pembimbing (Dra. Tjahjani Prawitowati, M.M., Psikolog), Ibu dosen penguji (Prof. Dr. Tatik Suryani, Psikolog, M.M.), Bapak dosen penguji (Dr. Soni Harsono, M.Si.)** atas bimbingannya dan nasehatnya selama ini.
- **Geng Kos Anak Sholehah (Ibu Kos terbaik, Mbak Ita dan Dek Lusi),** yang selalu support dan ajakin ngaji biar seimbang antara skripsi dan rohani, khususnya Ibu Kosku yang terbaik yang selalu memberi asupan gizi setiap pagi.
- **Geng SG (Ninggar, Dona, Dewi), Geng FAKE Friends (Alvian, Ifan, Dony, Fidyhan, Intan), Geng Pencitraan (Irna, Fifi, dan Wulan), Geng Bebez (Ocha, Momon, Mia, dan Marul), Geng dulur (Bayu, Supri, Dwi, Dewa, Ulhy),** semua teman teman yang termasuk di dalamnya, terimakasih telah sabar menghadapiku, terimakasih telah support segalanya, terimakasih untuk menjadi teman terbaik selama ini. Speechless kalo lagi ngomongin kalian...Intinya jangan lupakan satu sama lain, jaga silaturahmi, dan yg paling penting KITA KUDU SUKSES BARENG REK!
- **Seluruh Rakyat Nginden dan sekitarnya,** yang telah memberikan support baik langsung maupun tidak langsung.

KALIAN LUAR BIASA..THANKISS :*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi sesuai dengan tujuan dan waktu yang ditentukan dengan judul: **“Pengaruh Keadilan Organisasional, Motif Internal, Motif Eksternal, dan *Consumer Traits* terhadap *Customer Citizenship Behavior* pada Pelanggan PT. Lion Superindo Jombang”**.

Peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang selama ini memberikan bantuan dan dukungannya, yaitu kepada :

1. Dra. Tjahjani Prawitowati, M.M, P.Si selaku Dosen Pembimbing
2. Dr. Basuki Rachmat, SE., M.M. selaku Dosen Wali
3. Seluruh Dosen, Staf Perpustakaan dan Civitas A kademika Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh sebab itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan ini. Peneliti berharap agar hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat baik bagi peneliti sendiri maupun pihak lain yang berkepentingan dan bermanfaat bagi semua pembaca.

Surabaya, 05 Februari 2016

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP UJI	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPIS	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAKSI	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Penelitian Terdahulu	10
1. Eh Di <i>et.al</i>	10
2. Adesegun Oyedele	12
2.1 Landasan Teori.....	16
2.2.1 Keadilan Organisasional	16
2.2.2 Motif Internal	18
2.2.3 Motif Eksternal.....	19
2.2.4 <i>Consumer Traits</i>	20
2.2.5 <i>Customer Citizenship Behavior</i>	22
2.2.6 Keadilan Organisasional Terhadap <i>Customer Citizenship Behavior</i>	23
2.2.7 Motif Internal Terhadap <i>Customer Citizenship Behavior</i>	24
2.2.8 Motif Eksternal Terhadap <i>Customer Citizenship Behavior</i>	25
2.2.9 <i>Consumer Traits</i> Terhadap <i>Customer Citizenship Behavior</i>	26
2.3 Kerangka Pemikiran.....	26
2.4 Hipotesis Penelitian.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Rancangan Penelitian	28
3.2 Batasan Penelitian	29
3.3 Identifikasi Variabel.....	30
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	30
3.4.1 Definisi Operasional	31

3.4.2	Pengukuran Variabel	33
3.5	Instrumen Penelitian.....	34
3.6	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	35
3.6.1	Populasi	35
3.6.2	Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	36
3.7	Data dan Metode Pengumpulan Data	38
3.7.1	Data.....	38
3.7.2	Metode Pengumpulan Data	38
3.8	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	39
3.8.1	Uji Validitas.....	39
3.8.2	Reliabilitas	40
3.9	Teknik Analisis Data	40
3.9.1	Analisis Statistik Deskriptif	41
3.9.2	Analisis Statistik	41
3.9.2.1	Konseptualisasi Model.....	42
3.9.2.2	Menentukan Metoda Analisis Algorithm	42
3.9.2.3	Menentukan Metode Resampling	42
3.9.2.4	Menggambarkan Diagram Jalur	43
3.9.2.5	Evaluasi Model	43
3.9.3	Analisis Regresi Linier Berganda	34
3.9.4	Uji Hipotesis	34
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA..		44
4.1	Gambaran Subyek Penelitian	44
4.1.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
4.1.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	45
4.1.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan ..	47
4.2	Analisis Data	47
4.2.1	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	44
4.3	Analisis Data Deskriptif	54
4.4	Analisis Statistik (<i>Partial Least Square</i>).....	68
4.4.1	Pengujian Hipotesis.....	69
4.5	Pembahasan	70
BAB V PENUTUP.....		76
5.1	Kesimpulan.....	76
5.2	Keterbatasan Penelitian	76
5.3	Saran	77

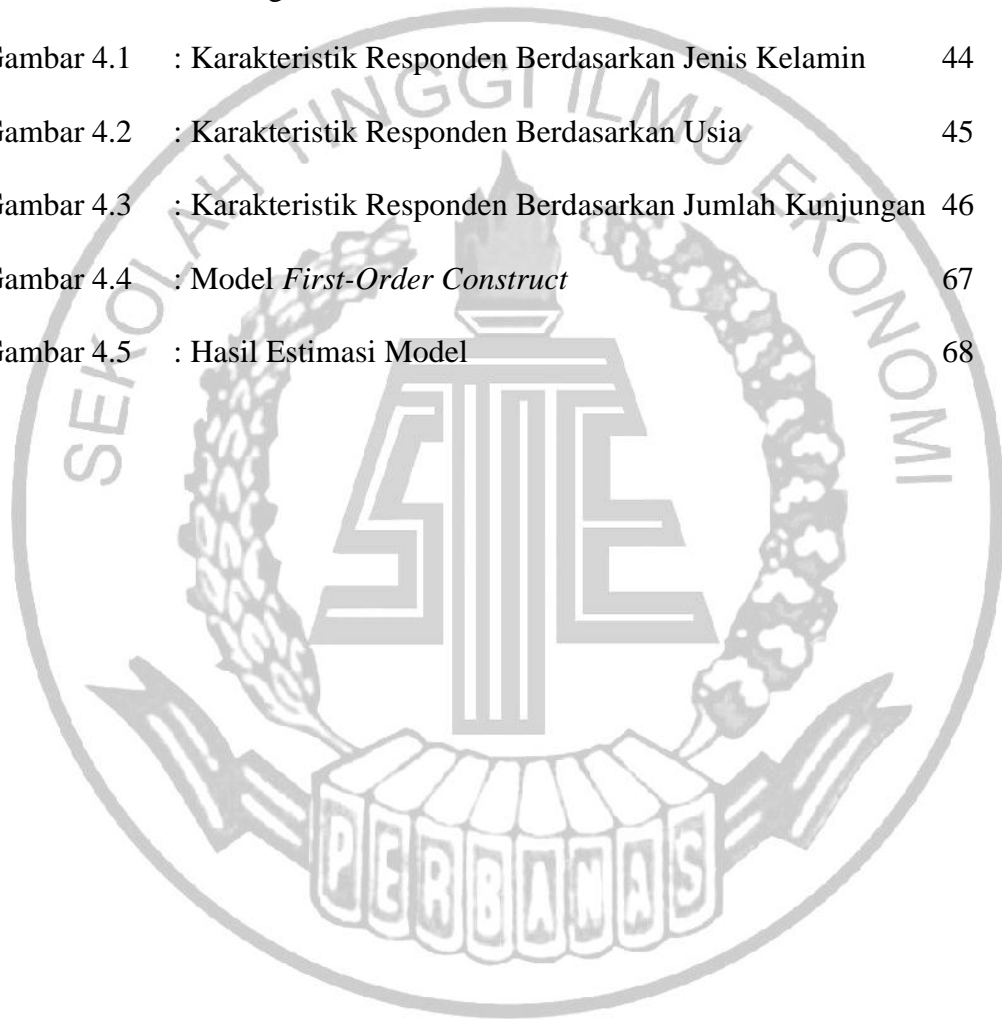
DAFTAR RUJUKAN
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 : Ketentuan nilai validitas	48
Tabel 4.2 : Ketentuan nilai reliabilitas	49
Tabel 4.3 : Loading pada variabel reflektif sampel kecil	49
Tabel 4.4 : <i>Correlations Among Latent Variables</i> sampel kecil	52
Tabel 4.5 : Indicator Weights Sampel Kecil	53
Tabel 4.6 : Loading pada variabel reflektif sampel besar pertama	55
Tabel 4.7 : Indicator Weights Sampel besar pertama	56
Tabel 4.8 : Loading pada variabel reflektif sampel besar kedua	57
Tabel 4.9 : Loading pada variabel reflektif sampel besar ketiga	58
Tabel 4.10 : <i>Correlations Among Latent Variables</i> sampel besar	60
Tabel 4.11 : Interval kelas variabel	61
Tabel 4.12 : Tanggapan responden terhadap keadilan organisasional	62
Tabel 4.13 : Tanggapan responden terhadap Motif Internal	63
Tabel 4.14 : Tanggapan responden terhadap Motif Eksternal	64
Tabel 4.15 : Tanggapan responden terhadap <i>Consumer Traits</i>	64
Tabel 4.16 : Tanggapan responden terhadap CCB	65

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran Peneliti 1	11
Gambar 2.2 : Kerangka Pemikiran Peneliti 2	13
Gambar 4.1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Gambar 4.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	45
Gambar 4.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan	46
Gambar 4.4 : Model <i>First-Order Construct</i>	67
Gambar 4.5 : Hasil Estimasi Model	68



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner

Lampiran 2 : Tabulasi Sampel Kecil

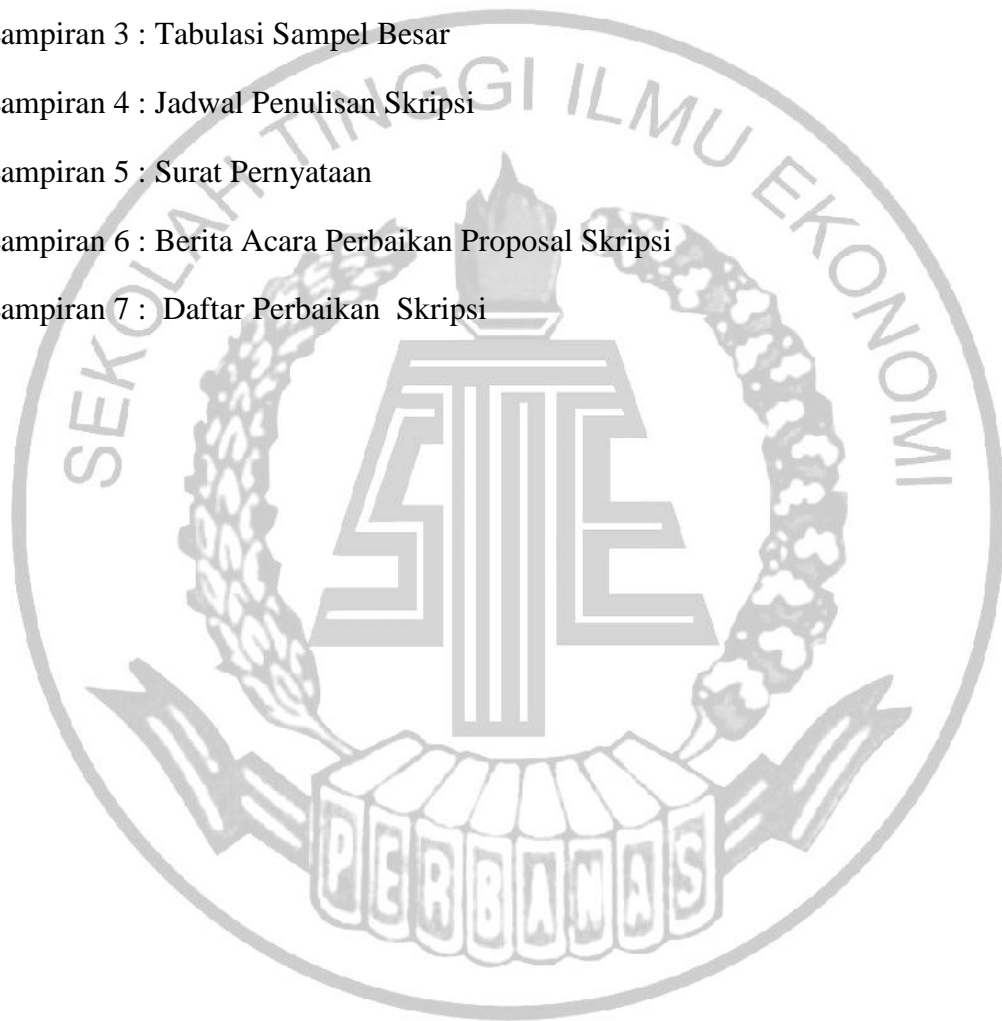
Lampiran 3 : Tabulasi Sampel Besar

Lampiran 4 : Jadwal Penulisan Skripsi

Lampiran 5 : Surat Pernyataan

Lampiran 6 : Berita Acara Perbaikan Proposal Skripsi

Lampiran 7 : Daftar Perbaikan Skripsi



**The Effect of Organizational Justice, Internal Motives, External Motives,
and Consumer Traits to the Customer Citizenship Behaviour
of Customer PT. Lion Superindo Jombang**

Dyah Ayu Kunthi Puspitasari

2012210848

STIE Perbanas Surabaya

dyahayukunthipuspitasari@gmail.com

Customer Citizenship Behaviour is voluntary behavior conducted by customers outside of the purchasing behavior. This behavior was formed due to a positive customer perceptions of the company and the good interaction between companies and customers. In addition, the outer and inner motivation of a person and the characteristics of each of these customers also affect behavior outside of the purchase. This research aims to analyze the organizational justice, whether internal, external motif motif, and consumer traits influence on Customer Citizenship Behaviour. A detailed questionnaire has been distributed to 120 respondents on retail customers PT. Lion It in Jombang, East Java, after it is processed by using a WarpPLS 4.0. Researchers get results that the higher the perception of organizational Justice against the customers of the company then the higher the customers do the Customer Citizenship Behaviour, the higher the internal motive in one's self as well as the better the characteristics of a person also affects significantly to Customer Citizenship Behaviour, however external Motives is the encouragement that comes from outside of one's self is not significantly influential in the formation of this behavior.

Keywords :Organisational Justice, Internal Motives, External Motives, Consumer Traits, Customer Citizenship Behaviour, Retail Stores

**Pengaruh Keadilan Organisasional, Motif Internal, Motif Eksternal
dan *Consumer Traits* terhadap *Customer Citizenship Behaviour*
pada Pelanggan PT. Lion Superindo Jombang**

Dyah Ayu Kunthi Puspitasari

2012210848

STIE Perbanas Surabaya

dyahayukunthipuspitasari@gmail.com

Customer Citizenship Behaviour adalah perilaku sukarela yang dilakukan oleh pelanggan diluar perilaku pembelian. Perilaku ini dibentuk karena adanya persepsi pelanggan yang positif kepada perusahaan dan interaksi yang baik antara perusahaan dan pelanggan. Selain itu, motivasi dalam diri dan luar seseorang serta karakteristik masing-masing pelanggan juga mempengaruhi perilaku diluar pembelian tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa apakah keadilan organisasional, motif internal, motif eksternal, dan *consumer traits* berpengaruh terhadap *Customer Citizenship Behaviour*. Kuisisioner telah dibagikan kepada 120 responden pada pelanggan toko retail PT. Lion Superindo di Jombang Jawa Timur, setelah itu diolah dengan menggunakan WarpPLS 4.0. Peneliti mendapatkan hasil bahwa semakin tinggi persepsi pelanggan terhadap keadilan organisasional perusahaan maka semakin tinggi pelanggan melakukan *Customer Citizenship Behaviour*, semakin tinggi motif internal dalam diri seseorang serta semakin baik karakteristik seseorang juga mempengaruhi signifikan terhadap *Customer Citizenship Behaviour*, namun Motif eksternal yang merupakan dorongan yang berasal dari luar diri seseorang tidak berpengaruh signifikan dalam pembentukan perilaku ini.

Kata kunci : Keadilan Organisasional, Motif internal, Motif Eksternal, *Consumer Traits*, *Customer Citizenship Behaviour*, toko retail