

PENGARUH *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*, KEADILAN ORGANISASIONAL DAN MOTIF EKSTERNAL TERHADAP *CUSTOMER CITIZENSHIP BEHAVIOR* PADA PELANGGAN GIANT HYPERMARKET SUN CITY SIDOARJO

S K R I P S I

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Studi Sarjana Manajemen



OLEH :

DWI IRNAWATI
2012210395

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS

S U R A B A Y A

2016

PENGARUH *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*, KEADILAN ORGANISASIONAL DAN MOTIF EKSTERNAL TERHADAP *CUSTOMER CITIZENSHIP BEHAVIOR* PADA PELANGGAN HYPERMARTET SUN CITY SIDOARJO

S K R I P S I

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Studi Sarjana Manajemen



OLEH :

DWI IRNAWATI

2012210395

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS

S U R A B A Y A

2016

PENGARUH ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR, KEADILAN ORGANISASIONAL DAN MOTIF EKSTERNAL TERHADAP CUSTOMER CITIZENSHIP BEHAVIOR PADA PELANGGAN GIANT HYPERMARKET SUN CITY SIDOARJO

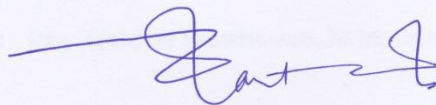
Diajukan oleh :

DWI IRNAWATI

NIM : 2012210395

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

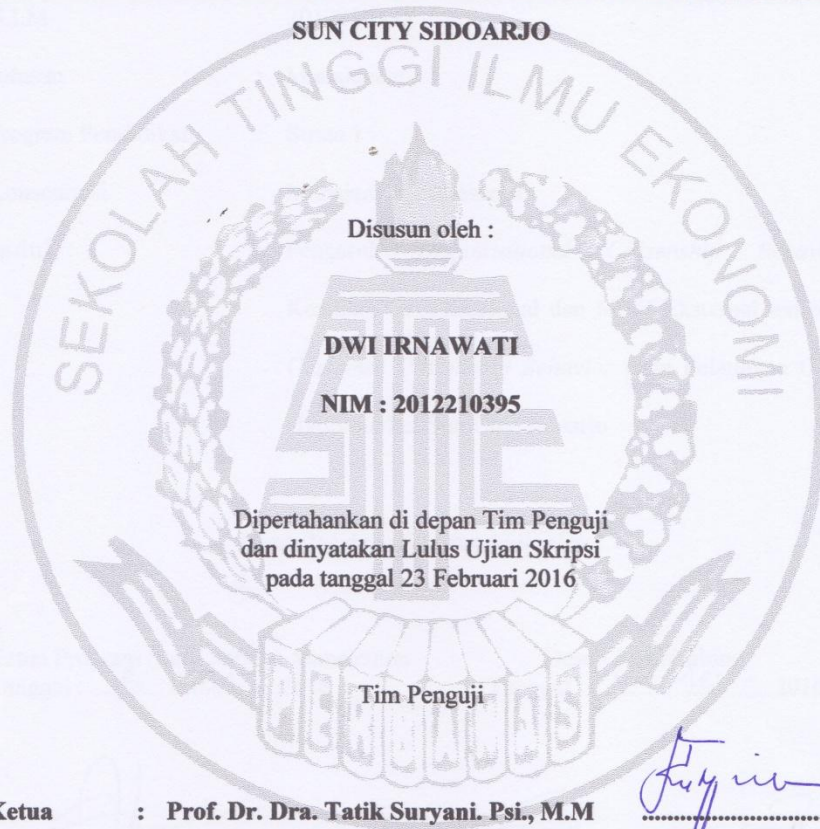
Dosen Pembimbing,
Tanggal : Februari 2016



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

S K R I P S I

**PENGARUH *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*, KEADILAN
ORGANISASIONAL DAN MOTIF EKSTERNAL TERHADAP *CUSTOMER
CITIZENSHIP BEHAVIOR* PADA PELANGGAN GIANT HYPERMARKET
SUN CITY SIDOARJO**



Ketua : Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani. Psi., M.M

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

Anggota : Dra. Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah. M.Si

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Dwi Irnawati
Tempat, Tanggal Lahir : Magetan, 09 Mei 1994
N.I.M : 2012210395
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul : Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior*,
Keadilan Organisasional dan Motif Eksternal terhadap
Customer Citizenship Behavior pada Pelanggan Giant
Hypermarket Sun City Sidoarjo

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi Sarjana Manajemen
Tanggal : 3 Mei 2016

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 2 Mei 2016

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

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

MOTTO



PERSEMBAHAN

“Alhamdulillah rabbil ‘alamin” puji syukur kehadirat Allah SWT dan Nabi Muhammad SAW atas nikmat dan karunia-Nya sehingga skripsi ini bisa diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Skripsi ini saya persembahkan kepada :

- 1) Orang Tua = Bapak dan Ibu tersayang, terima kasih atas segala do'a dan support yang telah diberikan sehingga saya berhasil menyelesaikan kuliah 3,5 tahun. Semua tidak akan terjadi tanpa do'a restu Bapak dan Ibu yang selalu menndoakan irna setiap saat.*
- 2) Kakak = Mbak Ika terima kasih atas segala perhatian, saran dan doa yang diberikan kepada irna hingga saat ini irna dapat menyelesaikan skripsi irna sampai selesai.*
- 3) Bunda sekeluarga = bunda Yani, bapak Sandi, mbak Ranin, mas Tato , terima kasih banyak atas segala do'a dan masukan, serta pembelajaran hidup yang diberikan selama ini, sehingga irna mampu menyelesaikan skripsi ini dengan lancar dan tepat waktu.*
- 4) My Best Friend = Rohayati, teman sehatiku yang selalu mendukungku untuk mencapai hasil yang maksimal dan selalu mengerti perasaanku dikala suka maupun duka. Terimakasih ya ay.☺*
- 5) Teman – Teman Sebimbangan = Dear Dyah, Fifi, dan Wulan. Teman-teman sebimbangan yang selalu kompak, terima kasih atas bantuannya selama ini. Maaf ya kalau sering ngerepotin kalian,, alhamdulillah kita semua bisa lulus bareng-bareng. Terima kasih ya teman-teman ku.*

- 6) *Dosen Pembimbing= Ibu Tjahjani Prawitowati tercinta. Irna mengucapkan banyak terima kasih kepada Ibu karena selama ini telah membimbing irna dengan penuh kesabaran dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik, Terima kasih atas segala saran dan masukan demi kemajuan irna selama ini ☺*
- 7) *Dosen Penguji = Kepada Ibu Tatik Suryani dan Ibu Aniek Machmudah selaku dosen penguji dalam pengujian skripsi, saya mengucapkan terima kasih telah memberikan kelulusan dalam pengujian skripsi. Terima kasih telah memberikan saran dan membantu saya dalam memperbaiki skripsi ini.*
- 8) *Dosen Wali = Kepada Ibu Muazaroh selaku dosen wali, saya mengucapkan terima kasih atas saran dan masukan yang Ibu berikan kepada saya selama melaksanakan proses perkuliahan.*
- 9) *Keluarga Besar STIE Perbanas Surabaya : Kepada seluruh Dosen dan Staff STIE Perbanas Surabaya, saya ucapkan terima kasih atas dukungan baik dalam hal pemberian materi dan dalam hal pelaksana perkuliahan.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT. yang telah memberikan kemudahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR, KEADILAN ORGANISASIOAL, DAN MOTIF EKSTERNAL TERHADAP CUSTOMER CITIZENSHIP BEHAVIOR PADA PELANGGAN GIANT HYPERMARKET SUN CITY SIDOARJO”** dengan baik.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam kelulusan menjadi sarjana pada Program Studi Manajemen di STIE Perbanas Surabaya. Pada proses penulisan skripsi ini, penulis memperoleh banyak masukan, kritik dan saran serta dukungan dari berbagai pihak. Pada kesempatan kali ini, dengan hormat dan kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Lutfi, SE., M.Fin., selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
2. IbuDr. Muazaroh S.E., M.T. selaku ketua program studiSarjana Manajemen STIE Perbanas Surabaya
3. Ibu Dra. Tjahjani Prawitowati, M.M., Psikolog, selaku dosen pembimbing
4. Ibu Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani. Psi., M.M dan Dra. Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah. M.Siselaku Dosen Penguji
5. Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang telah memberikan segenap ilmu pengetahuan dan pengalaman kepada penulis selama menuntut ilmu di STIE Perbanas Surabaya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan baik dari segi teori, materi maupun penyajian, sehingga masih memerlukan kritik dan saran dari berbagai pihak yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Harapan penulis agar skripsi ini dapat memberikan manfaat baik bagi penulis maupun pembaca sehingga dapat menambah wawasan baru bagi semua pihak khususnya dalam topik Manajemen Pemasaran.

Surabaya, 28 April 2016

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO & PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK/RINGKASAN.....	xx
ABSTRAK/RINGKASAN	
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
1.5 Sistematika Penulisan Proposal.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Penelitian Terdahulu.....	14
2.2 Landasan Teori.....	22
2.2.1 Organizational Citizenship Behavior.....	22
2.2.2 Keadilan Organisasional.....	26
2.2.3 Motif Eksternal.....	28
2.2.4 Customer Citizenship Behavior.....	32
2.2.5 OCB terhadap CCB.....	34
2.2.6 Keadilan Organisasional terhadap CCB.....	35
2.2.7 Motif Eksternal terhadap CCB.....	36
2.3 Kerangka Pemikiran.....	37
2.4 Hipotesis Penelitian.....	37
BAB III METODE PENELITIAN.....	39
3.1 Rancangan Penelitian.....	39
3.2 Batasan Penelitian.....	39
3.3 Identifikasi Variabel.....	40
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	41
3.4.1 Definisi Operasional.....	41
3.4.2 Pengukuran Variabel.....	46
3.5 Instrumen Penelitian.....	46
3.6 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampel.....	47
3.6.1 Populasi.....	47

3.6.2	Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	47
3.7	Data dan Metode Pengumpulan Data.....	49
3.7.1	Data.....	49
3.7.2	Metode Pengumpulan Data.....	49
3.8	Uji Validitas dan Reliabilitas	50
3.8.1	Uji Validitas.....	50
3.8.2	Reliabilitas	51
3.9	Teknis Analisis Data	52
3.9.1	Analisis Deskriptif.....	52
3.9.2	Analisis Statistik	52
3.9.3	Analisis PLS-SEM.....	53
3.9.3.1	Konseptualisasi Model.....	53
3.9.3.2	Menentukan Metoda Analisis Algoritm	54
3.9.3.3	Menentukan Metoda Resampling	54
3.9.3.4	Menggambarkan Diagram Jalur	55
3.9.3.5	Evaluasi Model	55
BAB IV	ANALISIS DATA.....	58
4.1	Gambaran Subyek Penelitian	58
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	59
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan	60
4.2	Analisis Data	62
4.2.1	Penilaian Validitas dan Reliabilitas	62
4.2.2	Analisis Data Deskriptif	82
4.2.3	Analisis Partial Least Square	82
4.2.4	Pengujian Hipotesis	83
4.3	Pembahasan	84
4.3.1	OCB terhadap CCB	85
4.3.2	Keadilan Organisasional terhadap CCB	87
4.3.3	Motif Eksternal terhadap CCB	89
BAB V	PENUTUP.....	91
5.1	Kesimpulan	91
5.2	Keterbatasan Penelitian	91
5.3	Saran.....	92

DAFTAR RUJUKAN

DAFTAR TABEL

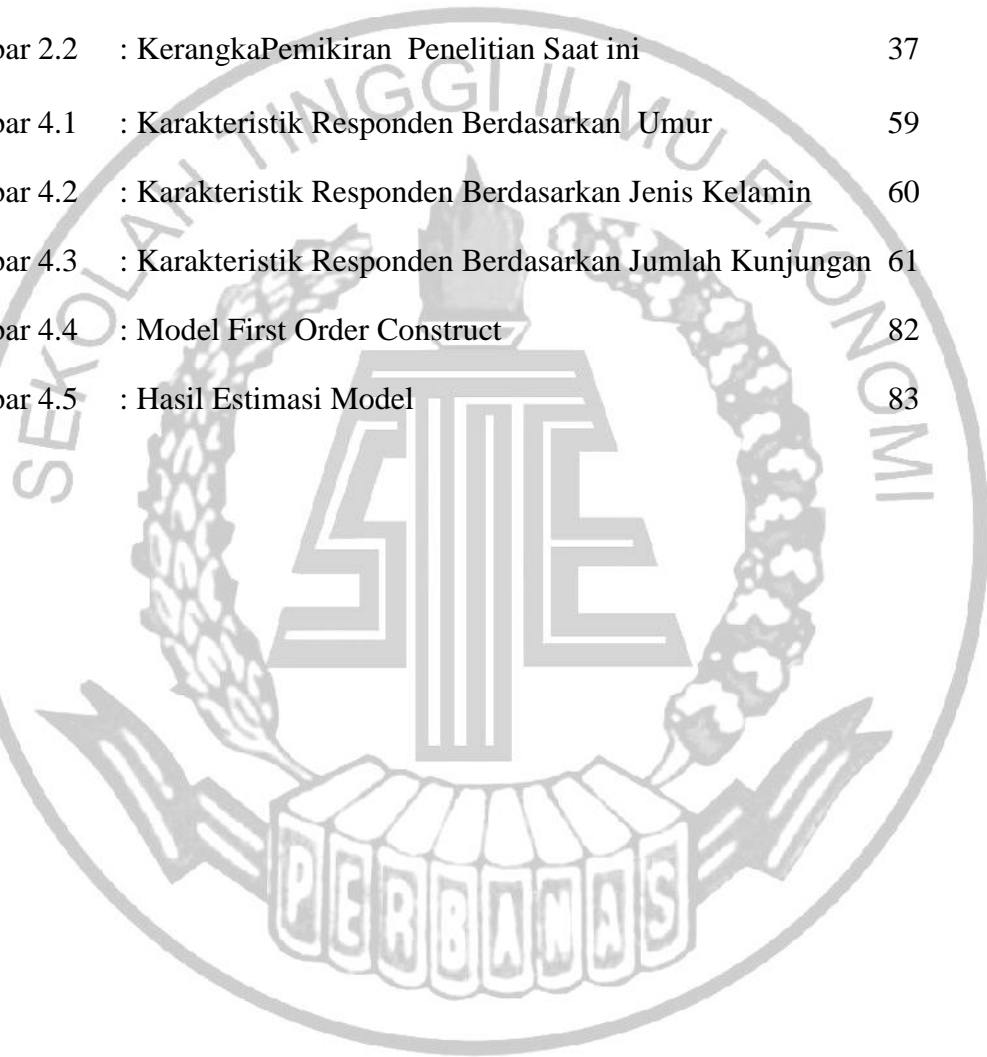
	Halaman
Tabel 1.1 : Data Top Brand Award 2014	6
Tabel 2.1 : Perbedaan dan persamaan penelitian terdahulu dan Penelitian saat ini	20
Tabel 3.1 : Kisi – Kisi Kuesioner	47
Tabel 4.1 : Ketentuan Validitas dan Reliabilitas	63
Tabel 4.2 : Uji Validitas dan Reliabilitas (Outer Model) Reflektif Sampel Kecil Uji Pertama	64
Tabel 4.3 : Uji Validitas dan Reliabilitas (Outer Model) Formatif Sampel Kecil Uji Pertama	65
Tabel 4.4 : Uji Validitas dan Reliabilitas (Outer Model) Reflektif Sampel Kecil uji kedua	66
Tabel 4.5 : Uji Validitas dan Reliabilitas (Outer Model) Formatif Sampel Kecil Uji Kedua	68
Tabel 4.6 : Uji Validitas dan Reliabilitas (Outer Model) Reflektif Sampel Besar uji Pertama	69
Tabel 4.7 : Uji Validitas dan Reliabilitas (Outer Model) Formatif Sampel Besar uji pertama	70
Tabel 4.8 : Uji Validitas dan Reliabilitas (Outer Model) Reflektif Sampel Besar Uji Kedua	71
Tabel 4.9 : Uji Validitas dan Reliabilitas (Outer Model) Formatif Sampel Besar uji Kedua	72

Tabel 4.10	: Model Struktural (Inner Model) sampel besar Uji Kedua	73
Tabel 4.11	: Interval Kelas Variabel	74
Tabel 4.12	: Tanggapan Responden Terhadap Variabel OCB	75
Tabel 4.13	: Tanggapan Responden terhadap Variabel KO	76
Tabel 4.14	: Tanggapan Responden terhadap Variabel ME	78
Tabel 4.15	: Tanggapan Responden terhadap Variabel CCB	79
Tabel 4.16	: Hasil Estimasi model dalam pengujian Hipotesis	83



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran Peneliti Terdahulu 1	15
Gambar 2.2 : Kerangka Pemikiran Peneliti Terdahulu 2	17
Gambar 2.3 : Kerangka Pemikiran Peneliti Terdahulu 3	19
Gambar 2.2 : Kerangka Pemikiran Penelitian Saat ini	37
Gambar 4.1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	59
Gambar 4.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
Gambar 4.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan	61
Gambar 4.4 : Model First Order Construct	82
Gambar 4.5 : Hasil Estimasi Model	83



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Identitas Responden Sampel Kecil
- Lampiran 3 : Jawaban Responden Sampel Kecil
- Lampiran 4 : Identitas Responden Sampel Besar
- Lampiran 5 : Jawaban Responden Sampel Besar
- Lampiran 6 : Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Kecil
- Lampiran 7 : Analisis Data Sampel Besar
- Lampiran 8 : Jadwal Penulisan Skripsi



PENGARUH *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*, KEADILAN ORGANISASIONAL, DAN MOTIF EKSTERNAL TERHADAP *CUSTOMER CITIZENSHIP BEHAVIOR* PADA PELANGGAN GIANT HYPERMARKET SUN CITY SIDOARJO

Dwi Irnawati

2012210395

STIE Perbanas Surabaya

2012210395@students.perbanas.ac.id

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menguji secara empiris mengenai pengaruh *Organizational Citizenship Behavior*, Keadilan Organisasi, dan Motif Eksternal terhadap *Customer Citizenship Behavior* di Giant Hypermarket Sun City Sidoarjo. Penelitian ini menggunakan data primer dengan metode survey dan menggunakan kuesioner. Penelitian ini menggunakan 123 pelanggan di Giant Hypermarket Sun City Sidoarjo. Dalam penelitian ini menggunakan variabel Endogen yaitu *Customer Citizenship Behavior*, dan variabel Eksogen yaitu *Organizational Citizenship Behavior*, Keadilan Organisasi, dan Motif Eksternal. Hasil dari olahan Warp PLS 4.0 bahwa *Organizational Citizenship Behavior* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Customer Citizenship Behavior*, kemudian Keadilan Organisasional dan Motif Eksternal Berpengaruh signifikan terhadap *Customer Citizenship Behavior*.

Kata Kunci: *Organizational Citizenship Behavior*, Keadilan Organisasional, Motif Eksternal, *Customer Citizenship Behavior*

***THE EFFECTS OF ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR,
ORGANIZATIONAL JUSTICE AND EXTERNAL MOTIVES TO CUSTOMER
CITIZENSHIP BEHAVIOR TO CUSTOMERS IN GIANT HYPERMARKET
SUN CITY SIDOARJO***

Dwi Irnawati
2012210395

STIE Perbanas Surabaya

2012210395@students.perbanas.ac.id

The purpose of this study is to examine empirically the effects of organizational citizenship behavior, organizational justice, external motives to customer citizenship behavior in Giant Hypermarket Sun City Sidoarjo. This research used primary data with survey method and used questionnaires. This research involved 123 customers in Giant Hypermarket Sun City Sidoarjo. In this research used dependent variable was customer citizenship behavior, and independent variables were used organizational citizenship behavior, organizational justice, and external motives. The result of Warp PLS 4.0 that organizational Citizenship Behavior have not a significant effect to customer citizenship behavior, and then the organizational justice and external motives have a significant effect to customer citizenship behavior.

Keywords: Organizational Citizenship Behavior, Organizational Justice, external motives, Customer Citizenship Behavior