

ABSTRAK

Organizational citizenship behavior (OCB) memiliki peranan bagi Rumah Sakit Immanuel Bandung untuk dapat memperbaiki sisi *customer experience* dan meningkatkan *brand equity* mengingat pelayanan dan sikap tenaga medis dan non medis menentukan baik buruknya mutu pelayanan rumah sakit. Berkenaan dengan hal tersebut, maka penelitian ini mencoba mengidentifikasi variabel yang mempengaruhi *organizational citizenship behavior* (OCB) di Rumah Sakit Immanuel Bandung. Adapun variabel yang digunakan meliputi *servant leadership*, komitmen organisasional dan kepuasan kerja. Model regresi berganda digunakan dalam penelitian ini sebagai model analisis data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) *Servant leadership* berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB). (2) Komitmen organisasional berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB). (3) Kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB). (4) *Servant leadership*, komitmen organisasional dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB). Adapun variabel yang memiliki pengaruh yang dominan adalah *servant leadership*. Implikasi manajerial untuk Rumah Sakit Immanuel adalah dengan menerapkan konsep *servant leadership* melalui mutu pelayanan diharapkan dapat memperbaiki sisi *customer experience* sehingga kepuasan pelanggan terpenuhi. Rumah Sakit Immanuel dapat bertahan ditengah persaingan bisnis yang ketat melalui *organizational citizenship behavior* (OCB). Oleh karena itu, manajemen Rumah Sakit Immanuel juga perlu memberikan perhatian yang khusus pada kepuasan kerja karyawan (*pay, promotion, fringe benefit* serta *operating procedure*) dan komitmen organisasional yang dapat meningkatkan *organizational citizenship behavior* (OCB) di Rumah Sakit Immanuel Bandung OCB serta berdampak pada pelayanan prima sehingga *brand equity* Rumah Sakit Immanuel akan meningkat.

Kata-kata kunci: *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), *Servant Leadership*, Komitmen Organisasional, Kepuasan Kerja, Rumah Sakit Immanuel Bandung.

ABSTRACT

Improved quality of services driven by organizational citizenship behavior automatically will improve brand equity and create customer experience. The objective of this research is to identify servant leadership, organizational commitment and job satisfaction which affect organizational citizenship behavior (OCB) of Immanuel Hospital. Multiple regression analysis was used in the research. The results showed that (1) Servant leadership had significant effects on the organizational citizenship behavior (OCB). (2) Organizational commitment had significant effects on the organizational citizenship behavior (OCB). (3) Job satisfaction hadn't significant effects on the organizational citizenship behavior (OCB). (4) Servant leadership, commitment organizational, and job satisfaction had significant effects on the organizational citizenship behavior (OCB). The most dominant effect is servant leadership. All variables are simultaneously affected to organizational citizenship behavior (OCB). The practical implication of this study is that the Immanuel Hospital in the future should applying the concept of servant leadership to create customer experience and then achieve customer satisfaction. The hospital will survive business competition through organizational citizenship behavior (OCB). Therefore, hospital management should improve *job satisfaction* (such as additional pay, promotion, fringe benefit, operating procedures, etc.) and organizational commitment that can promote organizational citizenship behaviour and enhance brand equity while preventing situations that will discourage staff from rendering extra positive discretionary work related services.

Keywords: Organizational Citizenship Behavior (OCB), Servant Leadership, Organizational commitment, Job satisfaction, Immanuel Hospital

DAFTAR ISI

JUDUL TESIS.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
Bab I Pendahuluan.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Identifikasi dan Perumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
1.5. Sistematika Penulisan.....	9
Bab II Tinjauan Kepustakaan.....	12
2.1. Kajian Kepustakaan.....	12
2.1.1. Pengertian Pemimpin, Memimpin dan Kepemimpinan.....	12
2.1.1.1. Konsep <i>Servant Leadership</i>	16
2.1.1.2. Dimensi <i>Servant Leadership</i>	19
2.1.1.3. Faktor Antecedent <i>Servant Leadership</i>	27
2.1.1.4. Konsekuensi <i>Servant Leadership</i>	30
2.1.2. Komitmen Organisasional.....	36
2.1.2.1. Konsep Komitmen Organisasional.....	36
2.1.2.2. Dimensi Komitmen Organisasional.....	39
2.1.2.3. Faktor Antecedent Komitmen Organisasional.....	40
2.1.2.4. Konsekuensi Komitmen Organisasional.....	43
2.1.3. Kepuasan Kerja.....	45
2.1.3.1. Konsep Kepuasan Kerja.....	45
2.1.3.2. Teori Kepuasan Kerja.....	46
2.1.3.3. Dimensi Kepuasan Kerja.....	47
2.1.3.4. Faktor Antecedent Kepuasan Kerja.....	49
2.1.3.5. Konsekuensi Kepuasan Kerja.....	52
2.1.4. <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).....	55
2.1.4.1. Konsep <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).....	56
2.1.4.2. Dimensi <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).....	58
2.1.4.3. Faktor Antecedent <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).....	62
2.1.4.4. Konsekuensi <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).....	70
2.2. Penelitian – Penelitian serupa yang Telah Dilakukan Sebelumnya.....	72
Bab III Rerangka Pemikiran, Model dan Hipotesis Penelitian.....	78

3.1. Rerangka Pemikiran.....	78
3.2. Model Penelitian.....	80
3.3. Hipotesis Penelitian.....	81
Bab IV Metode Penelitian.....	85
4.1. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel.....	85
4.2. Metode Penelitian.....	87
4.2.1. Metode Penelitian yang Digunakan.....	89
4.2.1.1. Jenis Penelitian.....	89
4.2.1.2. Teknik Pengumpulan Data.....	89
4.2.1.3. Instrumen Penelitian.....	91
4.2.2. Teknik Analisis.....	92
4.2.2.1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	92
4.2.2.1.1. Uji Validitas.....	92
4.2.2.1.2. Uji Reliabilitas.....	93
4.2.2.2. Uji Asumsi Klasik.....	94
4.2.2.2.1. Uji Outlier.....	94
4.2.2.2.2. Uji Normalitas.....	95
4.2.2.2.3. Uji Multikolinearitas.....	96
4.2.2.2.4. Uji Heteroskedastisitas.....	96
4.2.2.3. Analisis Regresi Berganda	96
4.2.2.4. Uji Hipotesis.....	99
4.2.2.4.1. Uji T (Uji Partial).....	99
4.2.2.4.2. Uji F (Uji Simultan).....	103
4.3. Operasionalisasi Variabel.....	104
4.3.1. Variabel Kontrol.....	110
Bab V Pembahasan Hasil Penelitian.....	112
5.1. Hasil Penelitian.....	112
5.1.1. Gambaran Umum Rumah Sakit Immanuel Bandung.....	112
5.1.2. Gambaran Umum Subjek Penelitian.....	114
5.2. Pembahasan Hasil Penelitian.....	117
5.2.1 Analisis Deskripsi Variabel.....	117
5.2.2 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penelitian.....	118
5.2.2.1 Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Servant Leadership</i>	118
5.2.2.2. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Komitmen Organisasi.....	126
5.2.2.3. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Kerja.....	130
5.2.2.4. Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	148
5.2.3. Hasil Uji Instrumen.....	157
5.2.3.1. Hasil Uji Validitas.....	157
5.2.3.2. Hasil Uji Reabilitas.....	163
5.2.4. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	164
5.2.4.1. Hasil Uji Outlier.....	164
5.2.4.2. Hasil Uji Normalitas.....	165

5.2.4.3. Hasil Uji Multikolinearitas.....	170
5.2.4.4. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	171
5.2.5. Hasil Uji Statistik.....	173
5.2.5.1. Hasil Analisis Regresi Berganda.....	173
5.2.5.2. Hasil Uji Hipotesis.....	170
5.2.5.2.1. Hasil Uji T (Uji Partial).....	178
5.2.5.2.2. Hasil Uji F (Uji Simultan).....	182
5.3. Implikasi Manajerial.....	184
Bab VI Kesimpulan dan Saran.....	191
6.1. Kesimpulan.....	191
6.2. Saran.....	193
Daftar Kepustakaan.....	197
Lampiran A Kuesioner Penelitian	
Lampiran B Lokasi dan Jadwal Penelitian	
Lampiran C Surat Izin Penelitian	
Lampiran D Tabulasi Kuesioner Responden Rumah Sakit Immanuel Bandung	
Lampiran E Hasil Analisis Data SPSS	
Lampiran F Data – data hasil Wawancara	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	Perbedaan antara Pemimpin dan Manajer.....	15
Tabel 2.2.	Aspek - Aspek Pekerjaan dalam Faktor Instrinsik.....	51
Tabel 2.3.	Aspek - Aspek Pekerjaan dalam Faktor Ekstrinsik.....	51
Tabel 2.4.	Penelitian Terdahulu Berkaitan dengan <i>Servant Leadership</i> , Komitmen Organisasional, Kepuasan Kerja dan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).....	72
Tabel 4.2.	Daftar Jumlah Sampel Rencana Penelitian di Rumah Sakit Immanuel	88
Tabel 5.2.	Daftar Jumlah Sampel Setiap Bagian/Instalasi di Rumah Sakit Immanuel.....	88
Tabel 4.3.	Pedoman Interpretasi Terhadap Koefisien Regresi.....	98
Tabel 4.4.	Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	107
Tabel 4.5.	Variabel Kontrol.....	111
Tabel 5.1.	Karakteristik Subjek Penelitian.....	115
Tabel 5.2.	Kategori Nilai Indeks.....	117
Tabel 5.3.	Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Altruistic Calling</i>	118
Tabel 5.4.	Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Emotional Healing</i>	120
Tabel 5.5.	Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Wisdom</i>	121
Tabel 5.6.	Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Persuasive Mapping</i>	122
Tabel 5.7.	Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Organizational Stewardship</i>	123
Tabel 5.8.	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap <i>Servant Leadership</i>	124
Tabel 5.9.	Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Identification</i>	127
Tabel 5.10.	Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Involvement</i>	128
Tabel 5.11.	Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Loyalty</i>	129
Tabel 5.12.	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Komitmen Organisasional.....	130
Tabel 5.13.	Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Pay</i>	134
Tabel 5.14.	Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Promotion</i>	137
Tabel 5.15.	Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Supervision</i>	138
Tabel 5.16.	Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Fringe Benefits</i>	139
Tabel 5.17.	Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Contingent Rewards</i>	142
Tabel 5.18.	Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Operating Procedures</i>	143
Tabel 5.19.	Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Coworkers</i>	144
Tabel 5.20.	Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Nature of work</i>	145
Tabel 5.21.	Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Communication</i>	146
Tabel 5.22.	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Kerja.....	147
Tabel 5.23.	Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Altruism</i>	149
Tabel 5.24.	Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Conscientiousness</i>	150
Tabel 5.25.	Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Sportmanship</i>	151
Tabel 5.26.	Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Courtesy</i>	152
Tabel 5.27.	Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Civic Virtue</i>	153
Tabel 5.28.	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	154
Tabel 5.29.	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penelitian.....	156

Tabel 5.30.	Uji Validitas <i>Servant Leadership</i>	158
Tabel 5.31.	Uji Validitas Komitmen Organisasional.....	159
Tabel 5.32.	Uji Validitas Kepuasan Kerja.....	160
Tabel 5.33.	Uji Validitas <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	162
Tabel 5.34.	Uji Reabilitas.....	164
Tabel 5.35.	Hasil Uji <i>Squared Mahalanobis Distances (Outliers)</i>	165
Tabel 5.36.	Hasil Uji Kolmogorov Smirnov.....	166
Tabel 5.37.	Hasil Uji Normalitas dengan Nilai <i>Skewness – Kurtosis</i>	166
Tabel 5.38.	Hasil Uji Multikolinearitas.....	170
Tabel 5.39.	Hasil Interpretasi Uji Multikolinearitas.....	170
Tabel 5.40.	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	171
Tabel 5.41.	Hasil Intepretasi Uji Heteroskedastisitas.....	171
Tabel 5.42.	Hasil Pengujian Model Regresi Berganda.....	174
Tabel 5.43.	Hasil Estimasi Koefisien Regresi.....	175
Tabel 5.44.	Koefisien Determinasi.....	176
Tabel 5.45.	Koefisien Korelasi.....	177
Tabel 5.46.	Koefisien <i>Standardized Beta</i>	177
Tabel 5.47.	Hasil Perhitungan Uji T <i>Servant Leadership</i>	179
Tabel 5.48.	Hasil Perhitungan Uji T Komitmen Organisasional.....	180
Tabel 5.49.	Hasil Perhitungan Uji T Kepuasan Kerja.....	181
Tabel 5.50.	Hasil Perhitungan Uji F.....	183

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.	Keluhan Pelanggan Rumah Sakit Immanuel Per Tahun 2014	6
Gambar 2.1.	Level Manajerial.....	14
Gambar 2.2.	Model Perilaku dan Fokus Utama <i>Servant Leadership</i>	31
Gambar 3.1.	Rerangka Pemikiran.....	78
Gambar 3.2.	Model Penelitian.....	80
Gambar 3.3.	Hipotesis Penelitian.....	84
Gambar 4.1.	Struktur Organisasi Rumah Sakit Immanuel Bandung.....	87
Gambar 5.1.	Grafik Keluhan Pasien Rumah Sakit Immanuel per tahun 2014...	114
Gambar 5.2.	Grafik Masa Kerja di Rumah Sakit Immanuel Bandung per 30 Juni 2015.....	131
Gambar 5.3.	Grafik Jenis Kelamin di Rumah Sakit Immanuel Bandung per 30 Juni 2015.....	132
Gambar 5.4.	Grafik Lembur di Rumah Sakit Immanuel Bandung per 30 Juni 2015.....	133
Gambar 5.5.	Kurva Normal Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).....	167
Gambar 5.6.	Kurva Normal Variabel <i>Servant Leadership</i> (SL).....	167
Gambar 5.7.	Kurva Normal Variabel Komitmen Organisasional (KO).....	168
Gambar 5.8.	Kurva Normal Variabel Kepuasan Kerja (KK).....	168
Gambar 5.9.	Penyebaran Data Pada P-P Plot.....	169
Gambar 5.10.	<i>Scatter Plot</i>	172

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	Kuesioner Penelitian
Lampiran B	Lokasi dan Jadwal Penelitian
Lampiran C	Surat Izin Penelitian
Lampiran D	Tabulasi Kuesioner Responden Rumah Sakit Immanuel Bandung
Lampiran E	Hasil Analisis Data SPSS
Lampiran F	Data – data hasil Wawancara