

**PENGARUH KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL DAN
KEPEMIMPINAN MELAYANI TERHADAP
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR YANG
DIMEDIASI OLEH KEPUASAN KERJA PADA
DEPARTEMEN STORE "X"**



TESIS

Diajukan sebagai persyaratan akademik
untuk memperoleh gelar Magister Manajemen

Oleh:

HANNA FRANSISKA ANUGRAH

1553051

**UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

Terakreditasi BAN-PT

SK No. 069/SK/BAN-PT/Akred/M/III/2014

2018

KATA PENGANTAR

Peneliti mengucapkan puji syukur yang sedalam-dalamnya kepada Tuhan karena atas segala kasih karunia dan rahmat-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir dengan judul “Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Melayani terhadap *Organizational Citizenship Behavior* yang Dimediasi oleh Kepuasan Kerja” ini dengan tepat waktu.

Dalam penyusunan tugas akhir ini peneliti menghadapi cukup banyak kesulitan, namun pada akhirnya dapat menyelesaikan tugas akhir ini sesuai dengan waktu yang direncanakan. Hal tersebut tidak terlepas dari doa dan dukungan yang diberikan oleh banyak pihak kepada peneliti baik secara langsung maupun tidak langsung. Semua doa dan dukungan, serta bantuan yang diberikan kepada peneliti sangatlah berarti selama penyusunan tugas akhir ini. Berkenaan dengan hal tersebut, peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan doa, dukungan dan bantuan dalam penyusunan tugas akhir ini, yaitu kepada:

1. Kedua orang tua dan seluruh anggota keluarga peneliti, yang selalu memberikan doa, dukungan, semangat, dan inspirasi kepada peneliti selama penyusunan tugas akhir ini.
2. Dr. Yusuf Osman Raihin, M.M., selaku Ketua Program Magister Manajemen Universitas Kristen Maranatha sekaligus dosen pembimbing pembimbing utama yang telah mengerahkan tenaga, waktu dan pikiran

untuk membimbing, serta memberi banyak arahan, masukan dan dukungan.

3. Dr. H. Adang Widjana, M.M., selaku dosen penguji sidang proposal penelitian yang memberikan masukan dalam penelitian ini.
4. Drs. A. Hadisoepadma, M.M., sebagai penguji sidang proposal penelitian yang memberikan masukan dalam penelitian ini.
5. Seluruh dosen dan Akademisi Magister Manajemen Universitas Kristen Maranatha terutama Bapak Sunjoyo, S.E., M.Si., Prof. Dr. Hj. Sedarmayanti, M.Pd., APU., yang telah membantu dalam membimbing dan memberikan arahan selama perkuliahan hingga akhir semester.
6. Para Dosen MM yang memberikan ilmunya, kemudian Pak Andi dan Ibu Senia yang sangat membantu dari sejak awal perkuliahan hingga penulisan tugas akhir.
7. Ibu dan Bapak dari pihak perusahaan yang telah memberikan izin dan membantu peneliti dalam melakukan penelitian di perusahaan-perusahaan tersebut.
8. Para karyawan yang bekerja di perusahaan-perusahaan yang dengan sukarela meluangkan waktu untuk menjadi responden dan memberikan informasi yang diperlukan untuk penyusunan tugas akhir ini.
9. Ayuni Kresna, sebagai teman seperjuangan tesis yang banyak memberikan semangat dan informasi agar cepat lulus.

10. Teman-teman konsentrasi *Human Resource Management* angkatan 2015, khususnya Ayuni, Joice, Esther yang sama-sama berjuang dalam menyusun tugas akhir.
11. Serta teman-teman yang memberikan doa, dukungan, dan bantuan kepada peneliti, yaitu: Renaldo, Karel, Devitia, Komang, Maria, Linda, Magdalena.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu namanya, yang telah banyak memberikan bantuan serta dukungan sehingga tugas akhir ini dapat selesai sesuai dengan waktu yang direncanakan.

Peneliti berharap agar tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak, dalam menambah pengetahuan dan masukan bagi para pembaca. Peneliti mengakui bahwa masih banyak kekurangan dan kesalahan dalam tugas akhir ini karena pengalaman peneliti yang masih kurang. Oleh karena itu peneliti berharap kepada para pembaca untuk memberikan saran yang bersifat membangun kepada peneliti untuk pembelajaran di masa mendatang.

Bandung, 29 Januari 2018

Hanna Fransiska Anugrah