

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI
TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*
(Studi Kasus pada PT Telkom Indonesia, Tbk. Kandatel Jombang)**

ABSTRAK

Oleh:

Zuni Maulidya

Dosen Pembimbing

Dr. Abdul Rohim, S.E., M.Si., CRA.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan bagian *back room* PT Telkom Indonesia, Tbk. Kandatel Jombang. Pengumpulan data menggunakan angket, wawancara dan observasi. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian verifikatif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan metode *explanatory research*. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan bagian *back room* sejumlah 32 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik sampling jenuh. Analisis data dengan menggunakan regresi linier berganda dan pengujian hipotesis serta koefisien determinasi dengan bantuan SPSS. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja dapat meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan bagian *back room* PT Telkom Indonesia, Tbk. Kandatel Jombang dan komitmen organisasi dapat meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan bagian *back room* pada PT Telkom Indonesia, Tbk. Kandatel Jombang.

Kata kunci: Kepuasan kerja, Komitmen Organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior*.

**EFFECT OF JOB SATISFACTION AND ORGANIZATIONAL
COMMITMENT ON ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR
(Case Study at PT Telkom Indonesia, Tbk. Kandatel Jombang)**

ABSTRACT

By:

Zuni Maulidya

Guiding Lecturer:

Dr. Abdul Rohim, S.E., M.Si., CRA.

This study aims to determine and explain the effect of job satisfaction and organizational commitment on Organizational Citizenship Behavior on back room employees of PT Telkom Indonesia, Tbk. Kandatel Jombang. Collecting data using questionnaires, interviews and observations. This study uses a verification type of research using a quantitative approach and explanatory research methods. The population in this study were 32 employees of the back room. The sampling technique used in this study is a saturated sampling technique. Data analysis using multiple linear regression and hypothesis testing and the coefficient of determination with the help of SPSS. Based on the results of the study indicate that job satisfaction can increase Organizational Citizenship Behavior of employees in the back room of PT Telkom Indonesia, Tbk. Kandatel Jombang and organizational commitment can improve Organizational Citizenship Behavior in back room employees at PT Telkom Indonesia, Tbk. Kandatel Jombang.

Keywords: *Job satisfaction, Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior*