

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KEPUASAN KERJA  
TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* PADA  
KARYAWAN BANK BTN KCP YOGYAKARTA**

***THE EFFECT OF EMOTIONAL INTELLIGENCE AND WORK  
SATISFACTION ON ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR AT  
EMPLOYEES BANK BTN KCP YOGYAKARTA***

**SKRIPSI**

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



**Disusun oleh:**

**Try Wulandami**  
**20130410542**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2017**

## HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Try Wulandami

Nomor Mahasiswa : 20130410542

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: “**Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pada Karayawan Bank BTN KCP Yogyakarta**” tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya orang atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 28 April 2017

Materai, 6000,-

Try Wulandami

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

“Tiada hasil mengkhianati usaha, Kamu tidak akan tahu seberapa besar kemampuanmu jika kamu tidak berani mencoba sesuatu yang baru”

Tiada satupun orang sukses yang tidak mengalami kegagalan, jadikan pengalaman sebagai pelajaran berharga dalam menjalani hidup.

“Man Jadda wajada” Siapa bersungguh – sungguh pasti berhasil

“Man Shabara Zhafira” Siapa yang bersabar pasti beruntung

“Man Sara Ala Darbi Washala” Siapa menapaki jalan – Nya akan sampai ke tujuan

Satu – satunya sumber pengetahuan adalah pengalaman -Albert Einstein –

“ Do the best, be good, then you will be the best”

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

### **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini aku persembahkan kepada kedua orangtuaku yang tidak henti – henti nya selalu mendoakan, menasehati, dan memberi semangat dalam menyusun skripsi ini. Dan tidak lupa kuucapkan banyak terima kasih kepada orang – orang terdekat yang selalu mendukung dan memberiku semangat dan selalu mengingatkan untuk menyusun skripsi ini hingga selesai.

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pada KCP BTN Yogyakarta”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi organisasi dalam penggunaan taktik mempengaruhi dalam pengambilan keputusan organisasional dan memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Dr. Nano Prawoto, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Retno Widowati, PA., M.Si., Ph.D. Selaku Ketua Program Studi Manajemen.
3. Ibu Isthafaina Astuty SE., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan petunjuk, bimbingan.
4. Ayah dan Ibu serta saudara-saudaraku yang senantiasa memberikan dorongan dan perhatian kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi
5. Semuah pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Yogyakarta, 17 April 2017

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
INTISARI.....	viii
ABSTRAK.....	xi
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Landasan Teori.....	9
B. Kerangka Berfikir dan Penurunan Hipotesis.....	22
C. Model Penelitian.....	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
A. Pendekatan Penelitian.....	29
B. Obyek Penelitian.....	29
C. Populasi.....	30
D. Teknik Pengambilan Sampel.....	30
E. Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	31
F. Definisi Operasional Variabel dan Pengukurannya.....	32
G. Uji Kualitas Instrumen.....	32
H. Analisis Statistik Deskriptif.....	33

I.	Uji Asumsi Klasik .....	33
J.	Analisis Data dan Uji Hipotesis .....	34
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	36
A.	Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	36
B.	Pengumpulan Data.....	40
C.	Deskripsi Karakteristik Responden .....	41
D.	Analisis Statistik Deskriptif.....	44
E.	Uji Kualitas Instrumen .....	47
F.	Uji Asumsi Klasik .....	49
G.	Analisis Data dan Uji Hipotesis .....	52
H.	Pembahasan .....	55
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN .....	58
A.	Kesimpulan.....	58
B.	Keterbatasan Penelitian .....	59
C.	Saran .....	59

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Jurnal Pendukung Hipotesis Penelitian .....	23
Tabel 2.2	Jurnal Pendukung Hipotesis Penelitian .....	25
Tabel 2.3	Jurnal Pendukung Hipotesis Penelitian .....	26
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel dan Pengukurannya .....	33
Tabel 4.1.	Tingkat Pengembalian Kuesioner .....	40
Tabel 4.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	41
Tabel 4.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	42
Tabel 4.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	43
Tabel 4.5.	Karakteristik Responden Berdasarkan Masa kerja.....	44
Tabel 4.6.	Statistik Deskriptif Variabel Kecerdasan Emosional .....	45
Tabel 4.7.	Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Kerja .....	46
Tabel 4.8.	Statistik Deskriptif Variabel <i>OCB</i> .....	46
Tabel 4.9.	Hasil Uji Validitas .....	48
Tabel 4.10.	Hasil Uji Reliabilitas .....	49
Tabel 4.11.	Hasil Uji Normalitas .....	50
Tabel 4.12.	Hasil Uji Multikolinieritas .....	51
Tabel 4.13	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	51
Tabel 4.14	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	53
Tabel 4.15	Ringkasan Hasil Penelitian.....	54
Tabel 4.16	Hasil Koefisien Determinasi .....	55

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Model Penelitian .....	27
------------------------------------	----