

**PENGARUH EFIKASI DIRI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR
(Studi Pada Karyawan Outlet Belikopi di Surabaya)**

SKRIPSI



Oleh :

Nadya Faisa Ramadhani Putri Buwono
NPM. 22042010107

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
SURABAYA
2026**

**PENGARUH EFIKASI DIRI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR**
(Studi Pada Karyawan Outlet Belikopi di Surabaya)

SKRIPSI



Oleh :

Nadya Faiza Ramadhani Putri Buwono
NPM. 22042010107

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
SURABAYA
2026**

LEMBAR PERSETUJUAN
PENGARUH EFIKASI DIRI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (STUDI PADA KARYAWAN
OUTLET BELIKOPI DI SURABAYA)

Disusun Oleh :

NADYA FAISA RAMADHANI PUTRI BUWONO
NPM. 22042010107

Telah Disetujui Untuk Mengikuti Ujian Skripsi

Mengetahui,


Pembimbing Utama



Dra. Sonja Andarini, M.Si
NIP. 196503261993092001

Mengetahui,

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK



Prof. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si.
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH EFIKASI DIRI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (STUDI PADA
KARYAWAN OUTLET BELIKOPI DI SURABAYA)**

Disusun Oleh :

NADYA FAISA RAMADHANI PUTRI BUWONO
NPM. 22042010107

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal 21 Mei 2026

Menyetujui,

PEMBIMBING UTAMA

Dra. Sonja Andarini, M.Si
NIP. 196503261993092001

TIM PENGUJI

1. Ketua

Yanda Bara Kusuma, S.AB, M.AB
NIP. 198910302020121007

2. Sekretaris

Maharani Ikaningtyas, SE, M.AB
NPT. 21219920526338

3. Anggota

Dra. Sonja Andarini, M.Si
NIP. 196503261993092001

Mengetahui,
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK



Prof. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si.
NIP. 196804182021211006

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nadya Faisa Ramadhani Putri Buwono

NPM : 22042010107

Program : Sarjana (S1)

Program Studi : Administrasi Bisnis

Fakultas : Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah ~~Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi*~~ ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiasi pada Skripsi/Tesis/Disertasi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 22 Mei 2026

Yang membuat pernyataan


METERAI
TEMPEL
SANX400854554

NPM. 22042010107

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya yang telah dilimpahkan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH EFIKASI DIRI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (Studi Pada Karyawan Outlet Belikopi di Surabaya)”** sebagai salah satu persyaratan akademis dalam rangka menyelesaikan Program Sarjana Strata 1 (S1) Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Dalam proses penyusunan dan penulisan skripsi ini, penulis menyadari banyak terdapat kekurangan. Selain itu, penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan Ibu Dra. Sonja Andarini, M.Si selaku dosen pembimbing yang memberikan bimbingan, motivasi, dan arahan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Acep Samsudin, S.Sos., M.M., M.A. selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

4. Kepada ayah, ibu dan seluruh keluarga besar. Terima kasih untuk segala kasih sayang yang sangat luar biasa, semangat, motivasi, dan doa terbaik untuk penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
5. Kepada Adinda Zahrani, Adinda Natasya, Hanifah Maulydia, Dwi Syerli, dan Suvriati Vivka yang telah berjuang bersama, memberikan semangat serta kebersamaan penulis selama masa perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini.
6. Staff outlet belikopi Surabaya yang telah mengizinkan dan memberikan bantuan kepada penulis selama melakukan penelitian.
7. Kepada seseorang yang tidak kalah penting kehadirannya, mas saifurrahman. Terima kasih telah berkontribusi banyak, selalu mendukung, mendengarkan keluh kesah, menyaksikan setiap tangisan dan kebersamaan penulis di setiap langkah yang tidak selalu mudah.
8. Teman-teman Administrasi Bisnis Angkatan 2022 yang saling memberikan semangat satu sama lain dan semua pihak yang telah berkontribusi serta memberikan bantuan dan doa kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis menerima saran dan kritik yang membangun demi perbaikan dan penyempurnaan di masa mendatang.

Surabaya, Mei 2026

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Landasan Teori.....	13
2.2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	13
2.2.2 Efikasi Diri.....	18
2.2.3 Kepuasan Kerja.....	23
2.2.4 <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	27
2.2.5 Hubungan Antar Variabel.....	32
2.3 Kerangka Berpikir.....	34
2.4 Hipotesis	35
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1 Jenis Penelitian.....	37
3.2.1 Definisi Operasional	37
3.2.2 Pengukuran Variabel.....	42
3.3 Populasi, Sampel, dan. Teknik Penarikan Sampel.....	43

3.3.1 Populasi.....	43
3.3.2 Sampel	44
3.3.3 Teknik Penarikan Sampel	44
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.4.1. Data Primer	45
3.4.2 Data Sekunder.....	47
3.5 Teknik Analisis Data.....	48
3.5.1 Uji Validitas	48
3.5.2 Uji Reliabilitas	49
3.6 Uji Asumsi Klasik.....	50
3.6.1 Uji Normalitas.....	50
3.6.2 Uji Multikolinearitas	50
3.6.3 Uji Heteroskedastisitas	51
3.7 Analisis Regresi Linier Berganda	52
3.8 Koefisien Korelasi (r)	53
3.9 Koefisien Determinasi (R ²)	54
3.10 Uji Hipotesis	54
3.10.1 Uji F	54
3.10.2 Uji t	55
3.11 Waktu Penelitian.....	57
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	58
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	58
4.1.1 Profil Perusahaan	58
4.1.2 Penyajian Data	59
4.2 Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	74
4.2.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	74
4.2.2 Uji Asumsi Klasik.....	76
4.2.4 Koefisien Korelasi (r)	80
4.2.5 Koefisien Determinasi (R ²)	81
4.3.2 Pengaruh Efikasi Diri Secara Parsial Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	85
4.3.3 Pengaruh Kepuasan Kerja Secara Parsial Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	86

4.4 Kendala Penelitian	87
4.5 Perbandingan Penelitian Terdahulu	88
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	90
5.1 Kesimpulan	90
5.2 Saran	91
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN.....	97

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kota/Kabupaten Dengan Kedai Kopi Terbanyak di Indonesia.....	6
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	35
Gambar 3.1 Kurva Uji F.....	55
Gambar 3.2 Kurva Uji t.....	56
Gambar 4.1 Logo Belikopi.....	59
Gambar 4.2 Uji Normalitas	77
Gambar 4.3 Grafik Scatterplot	78
Gambar 4.4 Kurva Uji F Simultan	82
Gambar 4.5 Kurva Uji t Pengaruh Efikasi Diri Terhadap Organizational Citizenship Behavior.....	83
Gambar 4.6 Kurva Uji t Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior.....	84

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Outlet Belikopi Jawa Timur	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	10
Tabel 3.1 Definisi Operasional	38
Tabel 3.2 Skala Likert	43
Tabel 3.3 Waktu Penelitian	57
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	60
Tabel 4.3 Analisis Deskriptif Variabel Efikasi Diri (X1)	61
Tabel 4.4 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Kerja (X2)	66
Tabel 4.5 Analisis Deskriptif Variabel Organizational Citizenship Behavior (Y) 70	
Tabel 4.6 Uji Validitas	75
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas	76
Tabel 4.8 Uji Multikolinearitas	77
Tabel 4.9 Regresi Linier Berganda	79
Tabel 4.10 Uji Koefisien Korelasi Variabel Efikasi Diri (X1)	80
Tabel 4.11 Uji Koefisien Korelasi Kepuasan Kerja (X2)	80
Tabel 4.12 Uji Koefisien Determinasi (R ²)	81
Tabel 4.13 Uji F Simultan.....	82
Tabel 4.14 Uji t Parsial.....	83
Tabel 4.15 Perbandingan Penelitian Terdahulu	88

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	97
Lampiran 2 Tabulasi Jawaban Responden.....	102
Lampiran 3 Output SPSS	104
Lampiran 4 Dokumentasi Penelitian.....	111

ABSTRAK

Nadya Faisa Ramadhani Putri Buwono, 22042010107, Pengaruh Efikasi Diri dan Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Studi Pada Karyawan Outlet Belikopi Di Surabaya)

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti pengaruh dari Efikasi Diri dan Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan outlet Belikopi di Surabaya. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif kausal. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 90 karyawan outlet Belikopi yang beroperasi di Surabaya dengan pengumpulan data menggunakan penyebaran kuisioner. Data diolah menggunakan program SPSS Versi 26. Sampel diambil menggunakan sampel jenuh yang merupakan *nonprobability sampling* dengan teknik analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedua variabel secara simultan berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* karyawan outlet Belikopi di Surabaya. Efikasi Diri dan Kepuasan Kerja secara parsial juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* karyawan outlet Belikopi di Surabaya. Peneliti berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat teoritis maupun praktis terkait sumber daya manusia.

Kata Kunci : Efikasi Diri, Kepuasan Kerja, *Organizational Citizenship Behavior*, Karyawan Outlet, Belikopi

ABSTRACT

Nadya Faisa Ramadhani Putri Buwono, 22042010107, *The Influence of Self-Efficacy and Job Satisfaction on Organizational Citizenship Behavior (A Study of Belikopi Outlet Employees in Surabaya)*

This study aims to examine the influence of Self-Efficacy and Job Satisfaction on Organizational Citizenship Behavior among Belikopi outlet employees in Surabaya. The research method used was a quantitative approach with a causal associative approach. The sample size was 90 Belikopi outlet employees operating in Surabaya, with data collection using a questionnaire. The data were processed using SPSS Version 26. The sample was taken using saturated sampling, a non-probability sampling method, and multiple linear regression analysis techniques. The results showed that both variables simultaneously had a significant effect on Organizational Citizenship Behavior among Belikopi outlet employees in Surabaya. Self-Efficacy and Job Satisfaction also partially had a positive and significant effect on Organizational Citizenship Behavior among Belikopi outlet employees in Surabaya. The researchers hope this study will provide theoretical and practical benefits related to human resources.

Keywords: *Self-Efficacy, Job Satisfaction, Organizational Citizenship Behavior, Outlet Employees, Belikopi*

kerja, dan suasana hati (Agustina & Umiyati dalam Sisko & Yuliaty, 2024). OCB sangat penting bagi perusahaan karena rendahnya tingkat OCB yang dimiliki karyawan dapat menimbulkan dampak negatif bagi perusahaan, seperti meningkatnya keluhan konsumen yang ditujukan kepada perusahaan dan berakibat pada menurunnya loyalitas pelanggan, tingginya tingkat *turnover* yaitu pekerja yang memiliki kecenderungan untuk meninggalkan perusahaan (*resign*) karena rendahnya komitmen karyawan terhadap perusahaan serta penurunan produktivitas unit kerja (Lestari & Sujono, 2021).

Kepuasan kerja juga menjadi salah satu pengaruh terbentuknya OCB di dunia kerja. Dapat diperhatikan dari sikap positif terhadap organisasi yang muncul ketika karyawan puas dengan pekerjaannya, yang pada akhirnya memperkuat komitmen mereka terhadap perusahaan tempat bekerja. Karyawan yang kepuasan kerjanya tinggi cenderung lebih menghargai pekerjaannya, merasa nyaman dan menunjukkan perasaan senang saat menjalankan kewajibannya terhadap pekerjaan. (Priyadi *et al.* dalam Muliani 2023).

Selanjutnya, Setiono & Sustiyatik dalam Sisko & Yuliaty (2024), menjelaskan bahwa kepuasan kerja merupakan kondisi dan kecenderungan perilaku seseorang yang tercermin melalui hasil kerja yang dicapai. Karyawan yang menyelesaikan pekerjaan dengan optimal didasari oleh besarnya kepuasan kerja sehingga kepuasan kerja perlu diperhatikan sebagai faktor pendukung dalam meningkatkan produktivitas kerja. Karyawan yang memiliki kepuasan kerja tidak terbatas pada fokus penyelesaian pekerjaan, tetapi juga mampu menghadapi berbagai macam situasi kerja, seperti menciptakan hubungan yang rukun dengan