

**PENGARUH IKLIM ORGANISASI DAN KOMITMEN  
ORGANISASI TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP  
BEHAVIOR* PADA KARYAWAN JNE CABANG MEDAN**

**TESIS**

**OLEH :**

**Khairuddin  
151804007**



**PROGRAM STUDI MAGISTER PSIKOLOGI  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2017**

**PENGARUH IKLIM ORGANISASI DAN KOMITMEN  
ORGANISASI TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP  
BEHAVIOR* PADA KARYAWAN JNE CABANG MEDAN**

**TESIS**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister  
Psikologi pada Program Pascasarjana Universitas Medan Area



**OLEH :  
Khairuddin  
151804007**

**PROGRAM STUDI MAGISTER PSIKOLOGI  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2017**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA  
PROGRAM PASCASARJANA  
MAGISTER PSIKOLOGI**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**Judul :** Pengaruh Iklim Organisasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap  
*Organizational Citizenship Behavior* Pada Karyawan JNE Cabang  
Medan

**Nama :** Khairuddin

**NPM :** 151804007

**Menyetujui**

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

**(Prof. Dr. H. Abdul Munir., M.Pd)**

**(Rahmi Lubis, S.Psi., M.Psi)**

**Ketua Program Studi  
Magister Psikologi**

**Direktur**



**(Prof. Dr. Sri Milfayetty., MS.,Kons.)**



**(Prof. Dr.Ir. Retna Astuti K., MS)**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA  
PROGRAM PASCASARJANA  
MAGISTER PSIKOLOGI**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**Tesis ini dipertahankan di depan Panitia Penguji Tesis Program  
Pascasarjana Magister Psikologi  
Universitas Medan Area**

Pada hari : Kamis

Tanggal : 8 Juni 2017

Tempat : Program Pascasarjana Magister Psikologi Universitas Medan Area

**PANITIA PENGUJI**

Ketua : Prof. Dr. Asih Menanti, S.Psi., M.Si

Sekretaris : Suryani Harjo, S.Psi. M.A

Anggota I : Prof. Dr. H. Abdul Munir., M.Pd

Anggota II : Rahmi Lubis, S.Psi., M.Psi

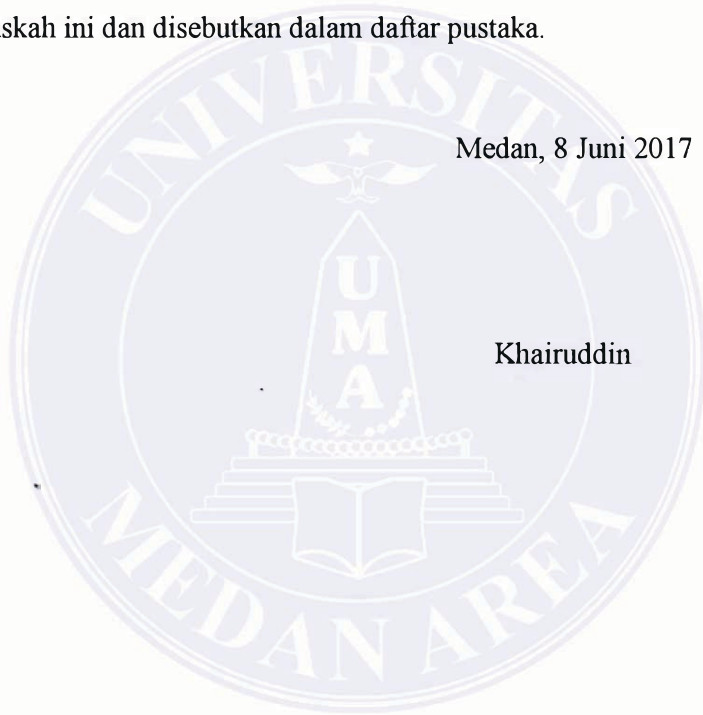
Penguji Tamu : Emi Mariatin, MA. PhD

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini 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 dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Medan, 8 Juni 2017

Khairuddin



## RIWAYAT HIDUP

Nama : Khairuddin  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Tempat & Tanggal Lahir : Tinjowan II, 08 Oktober 1993  
Agama : Islam  
Alamat : Huta II Sei Merbau, Kec. Ujung Padang  
Kab.Simalungun, Prov. Sumatera Utara  
Kode Pos : 21187  
Nomor Ponsel : 0813 7711 6720  
E-mail : saya.khairuddin@gmail.com  
Jenjang Pendidikan Formal :

- a. Universitas Medan Area – Magister Psikologi (Medan, Sumatera Utara)  
2015 – 2017
- b. Universitas Medan Area – Fakultas Psikologi (Medan, Sumatera Utara)  
2010 – 2014
- c. SMK Negeri 2 Kisaran (Kisaran, Sumatera Utara)  
2007 – 2010
- d. SMP Yappendak Tinjowan (Emplasmen Tinjowan, Sumatera Utara)  
2004 – 2007
- e. MIS Nurul Hikmah Afd V Tinjowan II (Kab.Simalungun, Sumatera Utara)  
1998 – 2004

Medan, 8 Juni 2017

Khairuddin

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul **“Pengaruh Iklim Organisasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pada Karyawan JNE Cabang Medan”**. Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Psikologi pada Program Pascasarjana Universitas Medan Area.

Penulis menyadari bahwa Tesis ini masih banyak kekurangannya, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati peneliti membuka diri untuk menerima saran maupun kritikan yang konstruktif, dari pembaca demi penyempurnaannya dalam upaya menambah khasanah pengetahuan dan bobot dari Tesis ini. Semoga Tesis ini dapat bermanfaat, baik bagi perkembangan ilmu pengetahuan maupun bagi dunia usaha dan pemerinatah.

Medan, 8 Juni 2017  
Peneliti

Khairuddin

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan tesis yang berjudul “Pengaruh Iklim Organisasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pada Karyawan JNE Cabang Medan”.

Dalam penyusunan tesis ini peneliti mendapat banyak bantuan materil maupun dukungan moril dan membimbing (penulisan) dari berbagai pihak. Untuk itu penghargaan dan ucapan terima kasih peneliti disampaikan kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Ali Yakub Matondang, MA, sebagai Rektor Universitas Medan Area.
2. Ibu Prof. Dr. Ir. Retna Astuti K, sebagai Direktur Program Pascasarjana Universitas Medan Area.
3. Ibu Prof. Dr. Milfayetty, MS, Koins, sebagai Ketua Program Studi Magister Psikologi Universitas Medan Area.
4. Bapak Prof. Dr. H. Abdul Munir, M.Pd, sebagai Pembimbing I dalam penulisan tesis, yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing peneliti dengan penuh kesabaran dalam mengarahkan dan memberikan saran dan kritik yang sangat berarti, serta memotivasi peneliti untuk menyelesaikan tesis ini.
5. Ibu Rahmi Lubi, S.Psi, M.Psi, sebagai Pembimbing II dalam penulisan tesis yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing peneliti dengan



penuh kesabaran dalam mengarahkan dan memberikan saran dan kritik yang sangat berarti, serta memotivasi peneliti untuk menyelesaikan tesis ini.

6. Ibu Prof. Dr. Asih Menanti, S.Psi., M.Si, sebagai Ketua Penguji yang telah memberikan saran dan kritik yang sangat berarti kepada peneliti untuk menyelesaikan tesis ini.
7. Ibu Suryani Harjo, S.Psi. M.A, sebagai Sekretaris Penguji yang telah memberikan saran dan kritik yang sangat berarti kepada peneliti untuk menyelesaikan tesis ini.
8. Ibu Emi Mariatin, MA. PhD, sebagai Penguji Tamu yang telah memberikan saran dan kritik yang sangat berarti kepada peneliti untuk menyelesaikan tesis ini.
9. Bapak Kepala JNE Cabang Medan, yang telah memberikan kesempatan dan peluang kepada peneliti untuk melakukan penelitian dan memberikan data-data yang peneliti butuhkan.
10. Seluruh Dosen dan Kasubag di Magister Psikologi Universitas Medan Area yang sudah memberikan ilmu dan motivasi saat peneliti kuliah.
11. Kedua Orang Tua peneliti dan seluruh keluarga besar yang telah memberi dukungan moril maupun materil dan doa sehingga peneliti dapat menyelesaikan tesis ini.
12. Teman-teman seperjuangan satu angkatan dan teman-teman satu kelas di Magister Psikologi peminatan Psikologi Industri dan Organisasi, teman-teman satu angkatan di Strata I Fakultas Psikologi Universitas Medan Area yang terhimpun dalam *Psychobrothers*, adik-adik Kader Forum Mahasiswa Islam

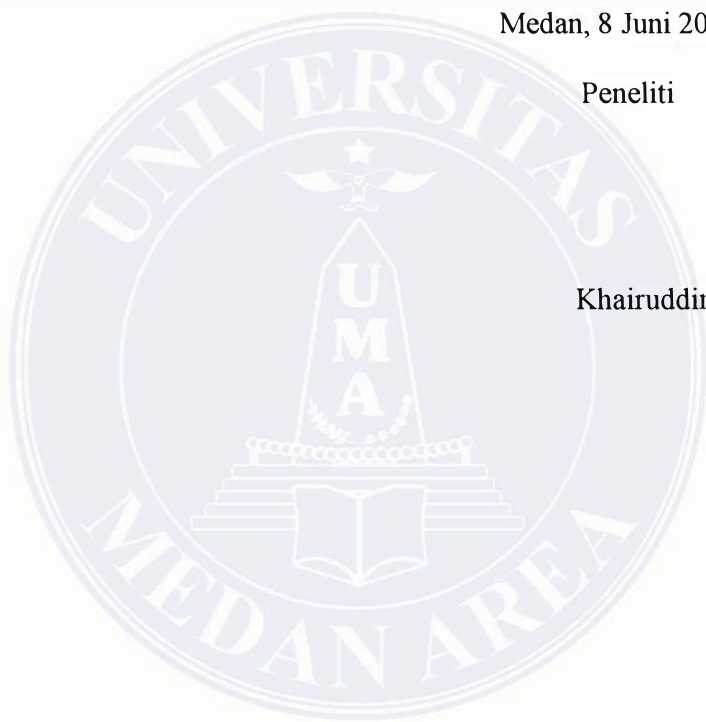
Psikologi *Ar-Ruuh* Universitas Medan Area, Pemerintahan Mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Medan Area, Ikatan Lembaga Mahasiswa Psikologi Indonesia, dan Komunitas Belajar INTEGRAL yang banyak memberikan masukan dan motivasi selama kuliah dan penyelesaian tesis ini.

Akhirnya peneliti berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat dan Allah melimpahkan pahala atas segala amal baik yang telah peneliti terima.

Medan, 8 Juni 2017

Peneliti

Khairuddin



## ABSTRAK

KHAIRUDDIN

**PENGARUH IKLIM ORGANISASI DAN KOMITMEN ORGANISASI  
TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* PADA  
KARYAWAN JNE CABANG MEDAN**

Magister Psikologi

Program Pascasarjana Universitas Medan Area

2017

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara empirik pengaruh iklim organisasi dan komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan JNE Cabang Medan. Populasi sebanyak 329, teknik pengambilan sampel dengan cara *simple random sampling* dan sampel penelitian sebanyak 165 orang. Alat ukur yang digunakan adalah instrumen *organizational citizenship behavior* yang disusun menggunakan aspek *altruism*, *conscientiousness*, *sportsmanships*, *courtesy* dan *civic virtue* ( $\alpha = 0,924$ ), instrumen iklim organisasi yang disusun menggunakan aspek konformitas, tanggungjawab, standar, imbalan, kejelasan organisasi, dukungan dan kehangatan serta kepemimpinan ( $\alpha = 0.931$ ) dan instrumen komitmen organisasi yang disusun menggunakan *affective commitment*, *continuance commitment*, *normative commitment* ( $\alpha = 0,896$ ). Analisis data menggunakan teknik regresi berganda. Berdasarkan analisis data, pengaruh iklim organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* didapatkan koefisien determinan ( $R^2$ ) = 0.413 dengan  $p = 0.000 < 0.050$ . Pengaruh komitmen organisasi: *affective commitment* terhadap *organizational citizenship behavior* didapatkan koefisien determinan ( $R^2$ ) = 0.135 dengan  $p = 0.000 < 0.050$ , *continuance commitment* terhadap *organizational citizenship behavior* didapatkan koefisien determinan ( $R^2$ ) = 0.357 dengan  $p = 0.000 < 0.050$ , *normative commitment* terhadap *organizational citizenship behavior* didapatkan koefisien determinan ( $R^2$ ) = 0.300 dengan  $p = 0.000 < 0.050$ . Pengaruh iklim organisasi dan komitmen organisasi (*affective commitment*, *continuance commitment*, *normative commitment*) terhadap *organizational citizenship behavior* didapatkan koefisien determinan ( $R^2$ ) = 0.517 dengan  $p = 0.000 < 0.050$ .

**Kata kunci :** *Iklim Organisasi, Komitmen Organisasi, Organizational Citizenship Behavior, Karyawan*

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	v
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	vi
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	vii
<b>HALAMAN KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>HALAMAN UCAPAN TERIMA KASIH</b> .....	ix
<b>ABSTRAK</b> .....	xii
<b>ABSTRACT</b> .....	xiii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xiv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xviii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xix
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xx
 <b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	8
1.3. Rumusan Masalah .....	8
1.4. Tujuan Penelitian .....	9
1.5. Manfaat Penelitian .....	9

## BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kerangka Teori .....	11
2.1.1. <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	11
2.1.2. Aspek-Aspek <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	12
2.1.3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi <i>Organizational     Citizenship Behavior</i> .....	15
2.1.4. Iklim Organisasi .....	17
2.1.5. Aspek-Aspek Iklim Organisasi .....	19
2.1.6. Komitmen Organisasi .....	21
2.1.7. Aspek-Aspek Komitmen Organisasi .....	26
2.2. Kerangka Konseptual .....	28
2.2.1. Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap <i>Organizational     Citizenship Behavior</i> .....	30
2.2.2. Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap <i>Organizational     Citizenship Behavior</i> .....	31
2.2.3. Pengaruh Iklim Organisasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	32
2.3. Hipotesis .....	33

## BAB III : METODE PENELITIAN

3.1. Disain Penelitian .....	35
3.2. Tempat Dan Waktu Penelitian .....	35
3.3. Identifikasi Variabel Penelitian .....	37
3.4. Definisi Operasional .....	37
3.4.1. <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	37

3.4.2. Iklim Organisasi .....	37
3.4.3. Komitmen Organisasi .....	38
3.5. Populasi, Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel .....	38
3.5.1. Populasi.....	38
3.5.2. Sampel .....	39
3.5.3. Teknik Pengambilan Sampel .....	39
3.6. Teknik Pengumpulan Data .....	39
3.6.1. Skala <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	40
3.6.2. Skala Iklim Organisasi .....	40
3.6.3. Skala Komitmen Organisasi .....	43
3.7. Prosedur Penelitian .....	44
3.8. Teknik Analisis Data .....	45
3.8.1. Uji Validitas Dan Reliabilitas .....	45
a. Uji Validitas.....	45
b. Uji Reliabilitas .....	46
3.8.2. Uji Asumsi .....	47
a. Uji Normalitas .....	47
b. Uji Linieritas .....	47
3.8.3. Analisis .....	47

#### **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1. Orientasi Kacah .....	48
4.2. Pelaksanaan Penelitian .....	48
4.2.1. Persiapan Administrasi .....	49
4.2.2. Persiapan Alat Ukur .....	49

1. Skala Iklim Organisasi .....	49
2. Skala Komitmen Organisasi .....	50
3. Skala <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	51
4.2.3. Uji Validitas Dan Reliabilitas .....	51
1. Uji Validitas dan Reliabilitas Skala <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	51
2. Uji Validitas dan Reliabilitas Skala Iklim Organisasi .....	52
3. Uji Validitas dan Reliabilitas Skala Komitmen Organisasi ..	53
4.2.4. Uji Persyaratan Analisis.....	54
4.2.5. Uji Normalitas.....	54
4.2.6. Uji Linieritas .....	55
4.2.7. Pengujian Hipotesis .....	56
4.2.8. Hasil Perhitungan Mean Hipotetik Dan Mean Empirik .....	58
4.3. Deskripsi Data .....	61
4.3.1. Deskripsi Data Iklim Organisasi .....	61
4.3.2. Deskripsi Data Komitmen Organisasi .....	61
4.3.3. Deskripsi Data <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	62
4.4. Pembahasan .....	62
<b>BAB V : SIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1. Simpulan.....	69
5.2. Saran .....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	73
<b>LAMPIRAN</b> .....	76

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1 : Matriks Pelaksanaan Penelitian .....	36
Tabel 2 : Distribusi Aitem Skala <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Setelah Penelitian .....	41
Tabel 3 : Distribusi Aitem Skala Iklim Organisasi Sebelum Penelitian .....	43
Tabel 4 : Distribusi Aitem Skala Komitmen Organisasi Sebelum Penelitian	44
Tabel 5 : Uji Validitas dan Reliabilitas Skala <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	52
Tabel 6 : Uji Validitas dan Reliabilitas Skala Iklim Organisasi .....	53
Tabel 7 : Uji Validitas dan Reliabilitas Skala Komitmen Organisasi .....	54
Tabel 8 : Rangkuman Hasil Uji Normalitas Sebaran .....	55
Tabel 9 : Rangkuman Hasil Uji Linearitas .....	56
Tabel 10 : Rangkuman Perhitungan Analisis Regresi Berganda .....	57
Tabel 11 : Hasil Perhitungan Nilai Rata-rata Hipotetik Dan Empirik .....	60
Tabel 12 : Deskripsi Data Skala Iklim Organisasi.....	61
Tabel 13 : Deskripsi Data Skala Komitmen Organisasi .....	61
Tabel 14 : Deskripsi Data Skala <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	62



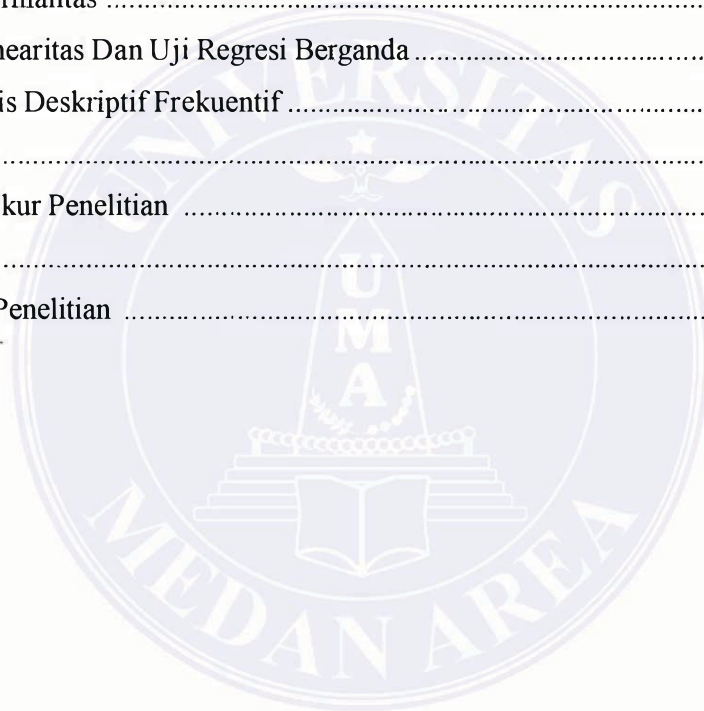
**DAFTAR GAMBAR**

	<b>Halaman</b>
Gambar 1 : Kerangka Konseptual .....	29



## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
<b>Lampiran A</b> .....	76
1. Data Tryout .....	77
2. Uji Validitas Dan Reliabilitas .....	93
<b>Lampiran B</b> .....	102
1. Data Penelitian .....	103
2. Uji Normalitas .....	108
3. Uji Linearitas Dan Uji Regresi Berganda .....	111
4. Analisis Deskriptif Frekuentif .....	131
<b>Lampiran C</b> .....	147
1. Alat Ukur Penelitian .....	147
<b>Lampiran D</b> .....	153
1. Surat Penelitian .....	153



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Di era globalisasi seperti saat ini tantangan yang dihadapi oleh banyak perusahaan semakin meningkat. Tantangan seperti tumbuhnya pesaing-pesaing baru dalam dunia bisnis yang sejenis, inovasi produk dan peningkatan pelayanan guna memuaskan dan memberikan yang terbaik kepada pelanggan haruslah dijawab oleh banyak perusahaan termasuk PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir yang biasa dikenal dengan sebutan JNE.

JNE merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang pengantaran barang dan dokumen, sebagai perusahaan jasa haruslah berupaya semaksimal mungkin untuk menjawab tantangan tersebut karena saat ini semakin banyak perusahaan yang mulai melirik jenis bisnis yang sama. Dalam perkembangan yang dilakukan JNE di berbagai segi baik itu di segi pelayanan, sumber daya manusia maupun segi lainnya terlebih yang berkaitan dengan pelanggan pastilah tidak selalu lancar. Agar tetap bisa bertahan dalam dunia bisnis pengantaran barang dan dokumen pastilah mengalami kendala.

Untuk itu perusahaan harus memperhatikan sisi sumber daya manusia yang dimiliki. Sumber daya manusia dalam hal ini karyawan merupakan aset perusahaan yang sangat berarti untuk kemajuan perusahaan. Perusahaan pada umumnya percaya bahwa untuk mencapai keunggulan harus mengusahakan kinerja individual setinggi-tingginya, karena pada dasarnya kinerja individual

mempengaruhi kinerja tim atau kelompok kerja dan pada akhirnya mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan.

Kinerja yang baik menuntut perilaku karyawan yang sesuai harapan perusahaan. Perilaku yang menjadi tuntutan perusahaan saat ini tidak hanya perilaku *in-role*, tetapi juga perilaku *ekstra-role*. Perilaku *ekstra-role* ini yang disebut juga dengan *organizational citizenship behavior*. Karyawan yang memiliki *organizational citizenship behavior* yang baik, akan menyesuaikan diri dengan perubahan-perubahan yang dilakukan perusahaan agar efektivitas organisasi tetap terjaga terkhusus perubahan-perubahan yang tidak berkaitan langsung dengan benefit yang akan didapatkan oleh karyawan. *Organizational citizenship behavior* sangat penting dan berkontribusi positif untuk efektivitas dan kemajuan perusahaan. Hal ini menunjukkan betapa pentingnya *organizational citizenship behavior* dimiliki oleh karyawan.

*Organizational citizenship behavior* ini juga sering diartikan sebagai perilaku pegawai yang bekerja melebihi kewajiban formal (*extra role*) yang tidak berhubungan dengan kompensasi langsung. *Organizational citizenship behavior* merupakan perilaku positif orang-orang yang ada dalam organisasi. Perilaku ini terekspresikan dalam bentuk kesediaan secara sadar dan sukarela untuk bekerja, memberikan kontribusi pada perusahaan lebih dari pada apa yang dituntut secara formal oleh perusahaan.

Wirawan (2013) mengemukakan *organizational citizenship behavior* sebagai perilaku yang dilaksanakan oleh anggota secara sukarela di luar persyaratan pekerjaan dan ketentuan organisasi, dalam arti tidak terdeskripsi

## DAFTAR PUSTAKA

- Allen, N. J., & Meyer J.P. 1990. *The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization*. Journal. The British Psychological Society.
- Azwar, S. 2012. *Penyusunan Skala Psikologi Edisi 2*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Azwar, S. 2013 *Sikap Manusia. Teori dan Pengukurannya*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Borman, W.C., Ilgen, D.R., & Klimoski, R.J. 2003. *Handbook of Psychology. Industrial and Organizational Psychology, Volume 12*. New Jersey: Jhon Wiley & Sons Inc.
- Brahmana, S.S., & Sofyandi, H. 2007. *Transformational Leadership and Organizational Citizenship Behavior di Utama*. Laporan Penelitian. Universitas Widyatama.
- Coetsee, M. 2005. *Employee Commitment*. University of Pretoria Etd.
- Cole, M.S., & Bruch, H. 2006. *Organizational identity strength, identification, and commitment and their relationships to turnover intention*. Jurnal. Gallen: Switzerland
- Eslami, J., and Gharakhani, D. 2012. *Organizational Commitment and Job Satisfaction*. Iran: Islamic Azad University.
- Garay, H.D.V. 2006. *Kinerja Extra-Role dan Kebijakan Kompensasi*. Jurnal. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada
- Gibson, J.L., Ivancevich, J.M., Donnelly, J.H., & Konopaske, R. 2012. *Organizations: Behavior, Structure, Processes*. Fourteenth Edition. New York: The McGraw-Hill Companies, Inc.
- Guha, A.B., & Chimote, 2007. N.K., *Exploring The Relationship Between Organizational Commitment, Organizational Citizenship Behavior And Work Life Balance*. India: ICFAI University Dehradun.
- Holloway, J.B. 2012. *Leadership Behavior and Organizational Climate: An Empirical Study in a Non-profit Organization*. Journal. Regent University
- Kurniawan, A. 2015. *Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior PT X Bandung*. Jurnal Manajemen. Universitas Kristen Maranatha

- Luthans, F. 2011. *Organizational Behavior*. New York: McGraw-Will Companies, Inc..
- \_\_\_\_\_. 2008. *Kamus Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pusat bahasa.
- Mathis, R.L. & Jackson, J.H. 2008 *Human Resource Management*. Twelfth Edition. Unites States of America: Thomson South-Western
- McKeena, E. 2012. *Business Psychology and Organisational Behaviour*. Fifth Edition. New York. Psychology Press.
- Minadaniati, L., & Waspodo, A.AWS. 2012. *Pengaruh Kepuasan Kerja dan Iklim Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior Karyawan Pada PT Tribus Swadaya*. Jurnal. Depok: Universitas Indonesia
- Organ, D. W., Podsakof, P. M., and Mackenzie, S. B. 2006. *Organizational citizenship behavior: Its nature, antecedents, and consequences*. California: Sage Publication.
- Robbins, S.P. 1996. *Organizational Behavior*. Concept Controversies Applications, Seventh Edition.
- Robbins, S.P. & Judge, T.A. 2013. *Organizational Behavior, Fifteenth Edition*. New Jersey: Pearson Education Inc.
- Rhoades, L., dkk. 2001. *Affective Commitment to the Organization: The Contribution of Perceived Organizational Support*. American Psychological Association Inc.
- Sakina, N. 2009. *Komitmen Organisasi Karyawan Pada PT Bank "X" di Jakarta*. Jakarta: Jurnal. Universitas Esa Unggul.
- Schneider, B. Ehrhart, M.G., and Macey, W.H. 2013. *Organizational Climate and Culture*. Annual Review. San Diego California. San Diego State University.
- Sloat, K. C. 1999. *Organizational Citizenship: Does Your Firm Inspire Employees to be "Good Citizens"?*. Profesional Safety.
- Subri, M. 2002. *Ekonomi Sumber Daya Manusia*. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Sugiyono. 2009. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V.W. 2014. *SPSS Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka baru.
- Toulson, P. & Smith, M. 1994. *The Relationship Between Organizational Climate and Employee Perceptions of Personnel Management Practices*. Jurnal
- Turnley, W.H., Bolino, M.C., Lester, S.W., & Bloodgood, J.M. 2003. *The impact of psychological contract fulfillment on the performance of in-role and organizational citizenship behaviors*. Journal. USA: Elsevier Science Inc.

- Triningsih, E., & Salmah, W. 2000. *Pengaruh Atribut Kepribadian terhadap Organizational Citizenship Behavior*. Jurnal Psikologi.
- Ukkas, I., & Latif, D. 2017. *Pengaruh Iklim Organisasi dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior*. Palopo: STIEM Palopo.
- Wirawan. 2013. *Kepemimpinan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Yukl, G. 2010. *Leadership in Organization*. Seventh Edition. New Jersey: Pearson Education Inc.





# PROGRAM PASCASARJANA

Program Studi : Magister Administrasi Publik – Magister Agribisnis

Magister Hukum- Magister Psikologi

Jalan Setia Budi No. 79-B Telp. (061) 8201994 Fax. (061) 8226331 Medan 20120

Nomor : 753 /PPS-UMA/WDI/01/IV/2017  
Lampiran : -  
Hal : *Pengambilan Data*

Kepada Yth.  
Kepala Cabang PT. JNE Cabang Medan  
Di -  
Tempat

Dengan hormat,  
Sehubungan dengan adanya Tugas Akhir mahasiswa Program Pascasarjana Magister Psikologi Universitas Medan Area, kami mohon kesediaan Saudara untuk memberikan izin kepada mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini

Nama : Khairuddin  
NPM : 151804007  
Program Studi : Magister Psikologi  
Konsentrasi : *Industri dan Organisasi*

untuk melaksanakan pengambilan data di instansi yang Saudara pimpin sebagai bahan melengkapi tugas-tugas penulisan Tesis pada Program Pascasarjana Magister Psikologi Universitas Medan Area.

Samping itu perlu kami sampaikan bahwa mahasiswa yang tersebut diatas mengambil judul "*Pengaruh Iklim Organisasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pada Karyawan JNE Cabang Medan*".

Demikian disampaikan, atas bantuan dan kerjasama yang baik diucapkan terimakasih.

Medan, 5 April 2017

An. Direktur,  
Wakil Bid. Akademik



Penyusunan :  
Ketua Program Studi – M.PSi  
Pertinggal



Medan, 29 April 2017

Nomor : 06/JNE-MDN/IV/2017  
Hal : Konfirmasi Selesai Riset

Kepada Yth :

**Bpk/Tbu Ka. Prodi Magister Psikologi**  
**Universitas Meda Area**  
**Medan**

Dengan Hormat,

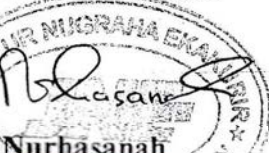
Berdasarkan Surat Permohonan Nomor : 753/PPS-UMA/WDI/01/IV/2017 Tanggal, 05 April 2017 Perihal Permohonan Izin Riset bagi Mahasiswa S2 Fakultas Psikologi Program Studi Magister Psikologi di Universitas Medan Area Medan A/n :

No.	Nama	NPM	Program Studi
1	Khairuddin	151804007	S2-Psikologi

Bersama ini kami sampaikan bahwa mahasiswa tersebut benar telah menyelesaikan Riset di perusahaan **PT. JNE Medan**.

Demikian hal ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

Hormat Kami,  
**PT. JNE Medan**

  
**Nurhasanah**  
Head Sub Unit Personalia - Human Capital