

TESIS

**PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT*,
AFFECTIVE COMMITMENT, DAN *QUALITY OF WORK
LIFE* TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP
BEHAVIOR* PADA KARYAWAN KABA TOUR TEGAL DI
KOTA TEGAL**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Magister
(S2)**

**OLEH:
YOGI BASKORO
NIM. 2220420310020**



**PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN
2026**

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

**PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT*, *AFFECTIVE COMMITMENT*, DAN *QUALITY OF WORK LIFE* TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* PADA KARYAWAN KABAHA TOUR
TEGAL DI KOTA TEGAL**

Oleh:
YOGI BASKORO
2220420310020

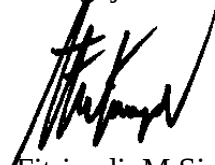
Telah disetujui, diuji dan disahkan, di Banjarmasin sebagai Tesis
Pada Tanggal 26 Januari 2026

Menyetujui,
Penguji I



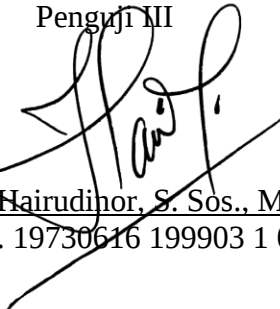
Dr. Irwansyah., S.Sos, M.Si
NIP. 19710420 199903 1 001

Penguji II



Dr. Fitriyadi, M.Si
NIP. 19670113199403 1 001

Penguji III



Dr. Hairudinor, S. Sos., MM
NIP. 19730616 199903 1 003

Diketahui,

Koordinator

Magister Administrasi Bisnis



Dr. Hairudinor, S. Sos., MM
NIP. 19730616 199903 1 003

Dekan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Irwansyah., S.Sos, M.Si
NIP. 19710420 199903 1 001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI BISNIS
Jalan Brigadir Jenderal H. Hasan Basri Banjarmasin 70123
Telepon/Fax. : (0511) 3304595-3304968

BERITA ACARA PELAKSANAAN UJIAN TESIS

Hari ini, Sabtu, Tanggal: Tujuh belas, Bulan: Januari, Tahun: Dua Ribu Dua Puluh Enam, Semester Ganjil tahun 2025/2026, bahwa:

a. Dewan Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin, dengan Surat Tugas Nomor: 0224/UN8.1.13/KP.10.00/2026 tanggal 15 Januari 2026.

b. Telah melakukan pengujian tesis atas:

Nama Mahasiswa : Yogi Baskoro
N I M : 2220420310020
Waktu Ujian : Mulai, Jam: 21.00 dan Selesai Jam: 22.30 WITA
Media : Zoom MAB
Nilai : **81**, dengan konversi huruf: **(A)**
Dinyatakan : (Lulus / ~~Tidak Lulus~~)

Berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Program Studi Magister Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : Banjarmasin
Pada Tanggal : 17 Januari 2026

Mahasiswa yang diuji,

(Yogi Baskoro)

Dewan Penguji:

1. Penguji I : Dr. Irwansyah, S.Sos, M.Si

2. Penguji II : Dr. Fitriyadi, M.Si

3. Penguji III : Dr. Hairudinor, S.Sos., MM

Mengetahui & Membenarkan:
Koordinator



Dr. Hairudinor, S.Sos., MM

NIP. 19730616 199903 1 003



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI BISNIS

SERTIFIKAT BEBAS PLAGIASI

Nomor: 008/UN8.4/MAB/2026

Sertifikat ini diberikan kepada:

YOGI BASKORO

NIM. 2220420310020

Dengan Judul Tesis:

“Pengaruh Perceived Organizational Support, Affective Commitment, dan Quality Of Work Life Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pada Karyawan Kabah Tour Tegal di Kota Tegal”

Telah dideteksi tingkat plagiasinya dengan kriteria toleransi $\leq 20\%$ dan dinyatakan bebas plagiasi

Banjarmasin, 30 Juli 2026

Koordinator MAB,



Dr. Hainudinor S.Sos, MM

NIP. 197306161999031003

KATA PENGANTAR

Tesis ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang pendidikan Strata 2 (S2) di Program Studi Magister Administrasi Bisnis Program Pascasarjana Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin. Walaupun telah selesai, penulis mengakui masih banyak kekurangan pada penelitian ini dan berkomitmen untuk terus menaruh investasi leher ke atas di masa depan.

Karya tulis adalah sebuah proyek kolaborasi, dan mustahil penulis bisa menyelesaikan penelitian ini tanpa bantuan dari pihak internal kampus maupun luar lapangan. Maka dari itu, penulis bermaksud menyampaikan terima kasih pada pihak lingkungan kampus dan luar lapangan pada sederet nama yang telah berjasa berikut ini:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad, S.E., M.S.i., sebagai Rektor Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
2. Bapak Dr. Irwansyah, S.Sos., M.Si. sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin, sekaligus Dosen Pembimbing yang mendampingi penulis sejak awal penyusunan latar belakang hingga akhir penelitian. Kiranya tidak mungkin penelitian ini selesai tanpa koreksi dan bimbingan beliau. Bahkan di tengah-tengah kesibukan beliau masih sempat meluangkan waktu untuk melihat progres penelitian ini.

3. Bapak Prof. Dr. Hairudinor, S.Sos., M.M. sebagai Koordinator Program Studi Magister Administrasi Bisnis Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin, sekaligus Dosen Penguji II yang semakin menjadikan penelitian ini lebih baik dan sekaligus menunjukkan celah kesalahan yang tidak disadari penulis sebelumnya. Segala kebenaran pada penelitian ini adalah berkat koreksi dari pasangan penguji, dan serba kekeliruan di dalamnya adalah murni karena kesalahan penulis sendiri.
4. Dr. Fitriyadi, M.Si sebagai Penguji I, terima kasih atas masukan dan sarannya saat sidang berlangsung. Segala kebenaran pada penelitian ini adalah berkat koreksi dari Dosen Penguji I dan II, dan serba kekeliruan di dalamnya adalah murni karena kesalahan penulis sendiri.
5. Fathurrahman, S.A.B., M.A.B. sebagai staf Prodi Administrasi Bisnis Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin, yang selalu menjawab pertanyaan penulis dengan sabar. Mulai dari saat pendaftaran masuk ke Prodi Magister Administrasi Bisnis dulu, selama perkuliahan mengenai jadwal kelas, hingga di momen semester akhir seperti ini. Beliau juga menjembatani kami mahasiswa dengan dosen pengajar. Terima kasih banyak untuk beliau.
6. Segenap dosen pengajar di Prodi Administrasi Bisnis Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin, yang mengisi kelas kami dari

semester 1 sampai 3. Karya tulis ini semakin berisi karena materi yang dipaparkan para dosen dan juga “umpan” pemikiran yang dilemparkan pada kami saat diskusi.

7. Teman-teman sekelas di Prodi Administrasi Bisnis angkatan 2022, terima kasih karena telah menjadi contoh yang baik bagaimana menerapkan ilmu kuliah ke dunia kerja, begitu juga sebaliknya.
8. Bapak Wirawan Prasetya selaku Direktur Kabah Tour Tegal yang telah mengizinkan penulis untuk menyelesaikan penelitian di perusahaan yang beliau pimpin. Tanpa bantuan dan arahan dari beliau, mungkin kuesioner untuk responden tidak akan diisi dan dikumpulkan ke penulis tepat waktu.
9. Seluruh karyawan yang menjadi responden dan jajaran manajerial Kabah Tour Tegal yang telah mendukung dalam perampungan penelitian. Teruntuk Pak Misbahul Munir dan Kak Saputri Ayu Lestari terima kasih karena telah menjembatani penulis dengan karyawan lain.
10. Keluarga besar penulis, khususnya Mama dan Mas Tommy. Mereka memang tidak berhubungan langsung dengan penelitian ini, tapi mereka selalu mendukung pilihan hidup penulis termasuk saat ingin melanjutkan pendidikan ke jenjang S2. Saat merasa buntu mengenai kelanjutan penelitian, pertanyaan dan dorongan mereka selalu memantik kembali semangat penulis untuk terus berjalan perlahan-hingga garis akhir.

11. Untuk mendiang Ibu Rusmiyati, yang tidak sempat melihat penulis menyelesaikan studi S2. Terima kasih banyak karena selalu mendukung pilihan hidup penulis. Penulis janji suatu hari nanti menunjukkan ijazah S2 ke Ibu dengan membawanya ke makam Ibu. *And last but not least*, terima kasih dan apresiasi yang sebesar-besarnya untuk diri penulis sendiri, yang tetap menyelesaikan tanggung jawab akademisnya walaupun keuntungannya (saat ini) belum terlihat.

Toyama, 3 Januari 2026

Penulis

ABSTRAK

Yogi Baskoro Tanjung Putra, 2220420310020, 2026. Pengaruh *Perceived Organizational Support*, *Affective Commitment*, dan *Quality of Work Life* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Karyawan Kabah Tour Tegal di Kota Tegal. Dibimbing oleh Irwansyah.

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti dan menganalisa masing-masing pengaruh *Perceived Organizational Support*, *Affective Commitment*, dan *Quality of Work Life* secara parsial (dan secara simultan juga) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan Kabah Tour Tegal di Kota Tegal.

Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan sampel sebanyak 36 karyawan non-manajerial (sampling jenuh). Teknik sampling yang digunakan adalah *non-probability sampling*. Kuesioner digunakan sebagai instrumen sedangkan Uji Statistik T dan F serta Regresi Linier Berganda untuk menguji hipotesis.

Hasil menunjukkan tidak adanya pengaruh signifikan *Perceived Organizational Support*, *Affective Commitment*, dan *Quality of Work Life* secara simultan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*, dan secara parsial hanya *Affective Commitment*lah yang berpengaruh signifikan tapi negatif.

Kata kunci: *Perceived Organizational Support*, *Affective Commitment*, *Quality of Work Life*, dan *Organizational Citizenship Behavior*

ABSTRACT

Yogi Baskoro Tanjung Putra, 2220420310020, 2026. *The Influence of Perceived Organizational Support, Affective Commitment, and Quality of Work Life on Organizational Citizenship Behavior of Kabah Tour Tegal's Employee In Tegal City. Supervised by Irwansyah.*

This research aims to test and analyze the influence of Perceived Organizational Support, Affective Commitment, and Quality of Work Life respectively on Organizational Citizenship Behavior and continues to test the influence all of them simultaneously.

This study uses a quantitative approach, with 36 samples of non-managerial employees (saturated sampling). Sampling technique used in this research is non-probability sampling. Questionnaires are used as instruments, while Statistic T and F-Test are used to test the hypothesis, as well as Multiple Linear Regression.

The result here shows there is no significant effects of Perceived Organizational Support, Affective Commitment, and Quality of Work Life simultaneously on Organizational Citizenship Behavior, while only Affective Commitment that has significant yet negative effect partially.

Keywords: *Perceived Organizational Support, Affective Commitment, Quality of Work Life, and Organizational Citizenship Behavior.*

DAFTAR ISI

COVER.....	
KATA PENGANTAR.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
 Bab I PENDAHULUAN	 1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	11
1.3. Tujuan Penelitian.....	12
1.4. Manfaat Penelitian.....	13
 Bab II TINJAUAN PUSTAKA	 14
2.1. Landasan Teori.....	14
2.1.1. Manajemen Sumber Daya Manusia.....	14
2.1.2. <i>Social Exchange Theory</i>	17
2.1.3. <i>Stakeholder Theory</i>	19
2.1.4. <i>Perceived Organizational Support</i>	21
2.1.5. <i>Affective Commitment</i>	24
2.1.6. <i>Quality of Work Life</i>	29
2.1.7. <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	37
2.2. Hasil Penelitian Terdahulu	43
2.3. Hubungan antar Variabel.....	54
2.4. Model Penelitian	57
2.5. Hipotesis Penelitian	58
 Bab III METODE PENELITIAN	 59
3.1. Pendekatan Penelitian.....	59
3.2. Jenis Penelitian	59
3.3. Lokasi Penelitian.....	59
3.4. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling.....	59
3.5. Variabel Penelitian.....	60
3.6. Definisi Operasional Variabel	61
3.7. Sumber Data	67
3.8. Teknik Pengumpulan Data	67
3.9. Teknik Analisis Data	68
 Bab IV HASIL PENELITIAN	 72
4.1. Profil Responden.....	72
4.2. Uji Validitas.....	76

4.3. Uji Reliabilitas.....	77
4.4. Analisis Deskriptif Variabel	82
4.5. Uji Normalitas.....	101
4.6. Analisa Regresi Linear Berganda	102
4.7. Uji Signifikansi Parsial (Uji T)	104
4.8. Uji Signifikansi Parameter Gabungan (Uji F).....	106
4.9. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	106
Bab V PEMBAHASAN	108
5.1. Pembahasan.....	108
5.2. Implikasi Penelitian	117
5.3. Keterbatasan Penelitian	118
Bab VI PENUTUP	120
6.1. Kesimpulan.....	120
6.2. Saran	121
Daftar Pustaka.....	124
Daftar Lampiran.....	129
Lampiran 1 Kuesioner	129
Lampiran 2 Data Penelitian.....	136
Lampiran 3 <i>Output</i> SPSS	141

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Hasil Penelitian Terdahulu	43
Tabel 3.1. Definisi Operasional Variabel	65
Tabel 4.1. Sebaran Gender.....	72
Tabel 4.2. Sebaran Usia	72
Tabel 4.3. Sebaran Latar Belakang Pendidikan.....	75
Tabel 4.4. Sebaran Masa Kerja.....	75
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas	76
Tabel 4.6. Hasil Uji Reliabilitas <i>Perceived Organizational Support</i>	78
Tabel 4.7. Hasil Uji Reliabilitas <i>Affective Commitment</i>	79
Tabel 4.8. Hasil Uji Reliabilitas <i>Quality of Work Life</i>	80
Tabel 4.9. Hasil Uji Reliabilitas <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	80
Tabel 4.10. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	81
Tabel 4.11. Analisis Deskriptif <i>Perceived Organizational Support</i>	82
Tabel 4.12. Analisis Deskriptif <i>Affective Commitment</i>	85
Tabel 4.13. Analisis Deskriptif <i>Quality of Work Life</i>	91
Tabel 4.14. Analisis Deskriptif <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	96
Tabel 4.15. Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	103
Tabel 4.16. Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji T)	105
Tabel 4.17. Hasil Uji Signifikansi Gabungan (Uji F).....	106
Tabel 4.18. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	106

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. <i>Backlog</i> Administrasi.....	4
Gambar 1.2. Calon Jemaah yang Diprospek	6
Gambar 1.3. Jumlah Kehadiran Sesi Pelatihan & Pengembangan	7
Gambar 2.1. Model Penelitian.....	57
Gambar 4.1. Hasil Uji Normalitas dengan <i>P-P plot</i>	101
Gambar 4.2. Hasil Uji Normalitas dengan Histogram.....	102

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Angket Kuesioner	129
Lampiran 2 Data Penelitian.....	136
Lampiran 3 <i>Output</i> SPSS	141