

ABSTRAKSI

Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan sejauh mana karyawan melakukan pekerjaannya dengan baik dan kontribusinya dalam perusahaan atau organisasi serta menentukan bagaimana sikap yang akan timbul dari karyawan tersebut. Seorang karyawan yang merasa puas dalam pekerjaan serta lingkungan tempat bekerja akan mengalami kecenderungan untuk melakukan perilaku serta pekerjaan yang melebihi kewajibannya, dan perilaku tersebut sering disebut sebagai *organizational citizenship behavior (OCB)*.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menguji pengaruh faktor-faktor kepuasan kerja karyawan terhadap *organizational citizenship behavior*. Objek penelitian adalah PDAM Surya Sembada Kota Surabaya, dengan total sampel 104 yang 10% diambil dari total 1037 karyawan tetap PDAM, dan dengan menggunakan metode statistik analisis regresi linier berganda. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan observasi, wawancara, studi kepustakaan, dan kuisioner. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert.

Hasil penelitian menyatakan bahwa faktor-faktor kepuasan kerja karyawan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* dan faktor kepuasan kerja yang dominan mempengaruhi *organizational citizenship behavior* adalah faktor pekerjaan itu sendiri.

Kata Kunci : *job satisfaction*, *organizational citizenship behavior*, PDAM Surya Sembada Kota Surabaya, analisis regresi linier berganda.

ABSTRACT

Job satisfaction is one important factor in determining the extent to which employees are doing a good job and her contribution to the company or organization and determine how the attitudes that will arise from the employee . An employee who feels satisfied in their job and work place environment will have a tendency to do a job that exceeds the behavior and obligations , and such behavior is often referred to as organizational citizenship behavior (OCB).

This study was conducted to determine and examine the influence of the factors of employee satisfaction on organizational citizenship behavior . The object of research is PDAM Surabaya Surya Sembada , with a total of 104 samples were taken 10 % of the total 1037 permanent employees taps , and by using the statistical method of multiple linear regression analysis . Data collection methods used in this study is the use of observation , interviews , literature study , and questionnaires . The scale used in this study are Likert scale.

The study states that the factors of job satisfaction are jointly significant effect on organizational citizenship behavior and job satisfaction are dominant factors affecting organizational citizenship behavior is a factor of the work itself .

Keywords : job satisfaction, organizational citizenship behavior, PDAM Surabaya Surya Sembada, multiple linear regression analysis.