

**PENGARUH *JOB SATISFACTION* TERHADAP *ORGANIZATIONAL  
CITIZENSHIP BEHAVIOR* PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK  
GENTENG SURABAYA DENGAN *ORGANIZATIONAL COMMITMENT*  
SEBAGAI PERAN MEDIASI**

**SKRIPSI**

**DISUSUN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN  
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA MANAJEMEN  
DEPARTEMEN MANAJEMEN PROGRAM STUDI MANAJEMEN**



**DIAJUKAN OLEH:**

**DIMMIE ADAM REYHAN**

**NIM: 041611233113**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS AIRLANGGA**

**SURABAYA 2019**

**PENGARUH *JOB SATISFACTION* TERHADAP *ORGANIZATIONAL  
CITIZENSHIP BEHAVIOR* PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK  
GENTENG SURABAYA DENGAN *ORGANIZATIONAL COMMITMENT*  
SEBAGAI PERAN MEDIASI**

**SKRIPSI**

**DISUSUN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN  
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA MANAJEMEN  
DEPARTEMEN MANAJEMEN PROGRAM STUDI MANAJEMEN**



**DIAJUKAN OLEH:**

**DIMMIE ADAM REYHAN**

**NIM: 041611233113**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS AIRLANGGA**

**SURABAYA 2019**

**SKRIPSI**

**PENGARUH *JOB SATISFACTION* TERHADAP *ORGANIZATIONAL  
CITIZENSHIP BEHAVIOR* PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK  
GENTENG SURABAYA DENGAN *ORGANIZATIONAL COMMITMENT*  
SEBAGAI PERAN MEDIASI**

**DIAJUKAN OLEH**

**DIMMIE ADAM REYHAN**

**NIM: 041611233113**

**TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:**

**DOSEN PEMBIMBING**



**Dr. DWI RATMAWATI, SE., M.Com**  
**NIP. 195403051982032002**

**TANGGAL 26 MEI 2020**

**KETUA PROGRAM STUDI**



**Dr. MASMIRA KURNIAWATI, SE., M.Si.**  
**NIP. 197503232006042001**

**TANGGAL 26 MEI 2020**

### PERNYATAAN ORIGINALITAS SKRIPSI

Saya, Dimmie Adam Reyhan (041611233113), menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, yang mana bukan merupakan hasil karya orang lain, serta merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*Plagiarism*) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik di Universitas Airlangga, maupun perguruan tinggi lainnya
2. Dalam Skripsi ini juga tidak terdapat pendapat yang telah ditulis dari peneliti sebelumnya, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan menyebutkan nama pengarang serta tahun pembuatan dimana semua hal tersebut dilampirkan pada daftar pustaka
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, apabila pada dikemudian hari saya didapati melanggar apa yang disampaikan dalam poin-poin di atas, maka saya bersedia untuk menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh serta sanksi lainnya sesuai dengan norma peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga

Surabaya, 4 April 2020



METERAI  
TEMPEL  
13354AHF413454792  
6000  
ENAM RIBURUPIAH

Dimmie Adam Reyhan

041611233113

## DECLARATION

Iam, Dimmie Adam Reyhan (041611233113) declare that

1. My thesis is genuinely create by myself and its doesn't contain any other person work and its not plagiarism from any other thesis. This thesis has never been submitted for University Airlangga as a requirement to fulfill graduation requirement or any other universities/collages
2. This thesis doesn't not contain any work or opinion writeen and published by other person, unless clearly acknowledged or refered to by quoting the author's name and state in references
3. This statement is true ; if on the future this statement is proven to be fraud and dishnonest, I agree o receive an academic sanction in the form of removal the degree obtained through this thesis, and any other sanction in accordance with the prevailing norms and regulation in Airlangga University

Surabaya, 4 April 2020

Dimmie Adam Reyhan

041611233113

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT atas segala himpunan rahmat dan hidayah-Nya iada daya dan upaya selain atas kuasa sang rabbi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh *Job Satisfaction* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Kantor Pelayanan Pajak Genteng Surabaya dengan *Organizational Commitment sebagai peran mediasi*.” Adapun tujuan dalam menyelesaikan skripsi ini adalah untuk menambah kontibusi dalam ilmu pengetahuan dan menyelesaikan persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga

Peneliti sadar bahwa isi dan cara penyampaian pada skripsi ini masih jauh dari seperti yang diharapkan apabila ada kesalahan dalam skripsi ini mohon dimaafkan. Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih kepada pihak pihak yang berkontribusi pada penelitian ini seperti :

1. Prof. Dr. Dian Agustia, SE,M.Si.,Ak.,SMA.,CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga
2. Dr. Praptini Yulianti, SE., M.Si. selaku Ketua Departemen Manajemen Universitas Airlangga
3. Dr. Masmira Kurniawati, SE., M.Si. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Airlangga
4. Dr.Dwi Ratmawati, SE.,M.Com selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan banyak waktu demi membuat penelitian ini berhasil, serta pemberian motivasi, saran, serta kesabaran dalam membimbing saya
5. Dr Sri Hartini SE.,M.Si. selaku Dosen Wali yang memberikan pendampingan selama saya menempuh kuliah di Universitas Airlangga
6. Seluruh Anggota Sivitas Akademi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga, khususnya pada konsentrasi Sumber Daya Manusia yang telah memberikan banyak pengetahuan serta wawasan.

7. Seluruh Jajaran Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Genteng Surabaya yang berkontribusi dalam penelitian ini sebagai responden
8. Kedua orang tua penulis ( Budi Wisnutumo dan Rini Hari Umi) atas doa dan kesabaran sehingga penulis berada ada titik ini.
9. Adik penulis Oddi Marmara Maryam yang selalu siap sedia jika diperlukan bantuan
10. Sahabat Penulis dari rekan rekan Old But Gold atas dukungannya, Khususnya pada Muhammad Naufal Haris yang selalu sedia membantu penulis dalam mengurus administrasi akademik
11. Manajemen Bebys Coffee atas dukungannya dalam mengerjakan skripsi
12. Rekan saya Lupita Gumilang atas bantuannya dalam menyunting skripsi ini
13. Mantan kekasih, Salma Savira dalam memberikan dukungan serta motivasi yang mendalam saat melakukan penulisan skripsi
14. Segenap rekan rekan DIEGO CULTURE yang memberikan penulis dukungan
15. Segenap rekan rekan Everyone's Hero yang selalu memberikan semangat penulis dalam mengerjakan skripsi ini
16. Rekan rekan dari OLD BUT GOLD yang senantiasa memberikan tempat pulang dan kehangatan
17. Rekan Rekan seperjuangan Manajemen 2016 yang senantiasa memberikan semangat kompetitif
18. Rekan Rekan anggota tim KKN BBM Jono, Gresik 2019 yang selalu memberikan kehangatan
19. Rekan saya Mitha Dini P yang bersedia membantu penulis untuk menyunting skripsi ini agar sesuai dengan aturan Fakultas.
20. Serta rekan rekan informan lainnya yang tidak bisa peneliti sebutkan satu per satu

Semoga Allah SWT selalu melimpahkan berkah rahmat dan hidayahnya kepada semua pihak yang membanu penulis selama ini. Penelitian ini diharapkan bermanfaat dalam kontribusi ilmu pengetahuan dan literasi Manajemen Sumber Daya Manusia. Akhir kata peneliti ucapkan terimakasih Assalamualaikum Warrahmatullahi Wabbarakatuh.

Surabaya 04 April 2020

Dimmie Adam Reyhan