

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan salah satu aspek penting yang harus diperhatikan oleh setiap perusahaan agar mampu bersaing dalam dunia bisnis. Oleh karena itu perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang memiliki *Organizational Citizenship Behavior* (Perilaku OCB) yang tinggi, sehingga karyawan akan berusaha memberikan usaha terbaik mereka, bahkan melebihi ekspektasi perusahaan. Terdapat beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku OCB, yaitu kepuasan kerja dan komitmen organisasi. Hal ini dibuktikan oleh beberapa penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya, yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh terhadap perilaku OCB. Pada penelitian ini akan diteliti mengenai pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap perilaku OCB karyawan Kantor Distribusi PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten.

Penelitian ini memperoleh 100 karyawan Kantor Distribusi PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten sebagai responden. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *Non-probability sampling*, dan teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Penelitian ini menggunakan uji asumsi klasik seperti uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji multikolinearitas, dan uji linearitas. Sedangkan teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda dengan tingkat signifikansi sebesar 0,05. Berdasarkan uji statistik menunjukkan bahwa data berdistribusi normal, tidak terdapat masalah heteroskedastisitas dan multikolinearitas, serta hubungan antar variabel adalah linear.

Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh secara simultan terhadap perilaku OCB, namun hanya sebesar 26,6% atau berada pada kategori rendah. Hal ini menunjukkan bahwa selain kepuasan kerja dan komitmen organisasi, terdapat faktor lain yang lebih berpengaruh terhadap perilaku OCB. Hasil analisis juga menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh secara parsial terhadap perilaku OCB.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, Kepuasan kerja, Komitmen organisasi, Perilaku OCB