

ABSTRAK

Sandya Yudha P, **Pengaruh Budaya Organisasi dan Persepsi Dukungan Organisasi Terhadap Kinerja Melalui *Organization Citizenship Behavior (OCB)* Pada Karyawan PT Harpindo Jaya Cabang Sleman Yogyakarta** (Dibimbing oleh Drs. Hery Sutanto, MM dan Drs. ST Haryono, MSi)

Kinerja pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh karyawan dalam memberikan layanan yang berkualitas kepada konsumen. Kinerja pelayanan bersifat secara alami, artinya karyawan yang bekerja untuk melayani kebutuhan perilaku peran ekstra, atau yang dapat disebut sebagai perilaku *Organization Citizenship Behavior*. OCB merupakan perilaku yang memiliki kontribusi adalah diperlukan bagi perusahaan terutama pada kinerja pelayanan karyawan. OCB pada karyawan dipengaruhi oleh budaya organisasi dan persepsi karyawan terhadap dukungan organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi dan persepsi dukungan organisasi terhadap kinerja pelayanan melalui OCB pada karyawan PT Harpindo Jaya Cabang Sleman Yogyakarta. Populasi dalam penelitian pada karyawan ini adalah 118 karyawan PT Harpindo Jaya yang bekerja, berinteraksi dengan konsumen eksternal. Teknik pengambilan sampel penelitian ini menggunakan *Proportional Stratified Sampling*. Ada 89 subjek yang menjadi sampel dalam penelitian ini dan telah mengisi kuesioner. Metode data analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan *path analysis* atau analisis jalur. Kesimpulan penelitian ini adalah ada pengaruh Budaya Organisasi dan Persepsi Dukungan Organisasi terhadap OCB. Adanya Pengaruh Budaya Organisasi dan Persepsi Dukungan Organisasi terhadap Kinerja melalui OCB pada karyawan PT Harpindo Jaya Cabang Sleman Yogyakarta.

Kata kunci: Budaya Organisasi, Persepsi Dukungan Organisasi, OCB, Kinerja