

## ABSTRAK

Di dalam industri jasa, karyawan yang melakukan kontak langsung dengan konsumen merupakan representatif dari organisasi dan kualitas jasa yang ditawarkan oleh organisasi tersebut. Rumah sakit sebagai salah satu instansi yang mengedepankan kualitas pelayanan dituntut untuk bisa memberikan pelayanan terbaik dan kepuasan bagi pasien. Perawat merupakan salah satu elemen SDM rumah sakit yang memberikan kontribusi penting dalam kualitas pelayanan, oleh karena itu perilaku perawat memainkan peranan penting dalam pelayanan sebuah rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepemimpinan transformasional dan kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* dengan komitmen organisasi sebagai variabel intervening.

Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner dengan teknik *proportional random sampling* kepada 92 perawat RSUP Dr.Kariadi, Semarang. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik regresi linier berganda dan uji sobel untuk menguji efek mediasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi, dan kepemimpinan transformasional, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Hasil penelitian ini juga mendapatkan bahwa komitmen organisasi merupakan antecedent yang kuat terhadap *organizational citizenship behavior* dan merupakan variabel mediasi yang baik antara kepemimpinan transformasional dan kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior*.

Kata kunci : kepemimpinan transformasional, kepuasan kerja, komitmen organisasi, *organizational citizenship behavior*