
Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Melalui Komitmen Organisasi Pada Karyawan Bagian *Fresh Food* Di Supermarket Tiara Dewata

Eko Prasetyo Nugroho⁽¹⁾
I Wayan Suartina⁽²⁾

⁽¹⁾⁽²⁾Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Bisnis dan Pariwisata, Universitas Hindu Indonesia
e-mail:ekoprasetyo.ep251@gmail.com

Diterima: 4 April 2021	Direvisi: 6 April 2021	Disetujui: 11 April 2021
------------------------	------------------------	--------------------------

ABSTRACT

OCB is able to make a positive contribution to improving organizational functions. The formulation of the problem in this study is how is the role of organizational commitment in mediating the effect of job satisfaction on Organizational Citizenship Behavior (OCB) on employees of the fresh food department at Tiara Dewata Supermarket? This research was conducted at Tiara Dewata Supermarket, sampling in this study was carried out by saturated sampling technique, amounting to 92 people. The data analysis technique used is path analysis. Based on the results of research and discussion, it can be concluded that: (1) Job satisfaction partially has a positive and significant effect on organizational citizenship behavior (OCB). (2) Job satisfaction partially has a positive and significant effect on organizational commitment. (3) Organizational commitment partially has a positive and significant effect on organizational citizenship behavior (OCB). (4) Organizational commitment mediates the effect of job satisfaction on organizational citizenship behavior (OCB).

Keywords : *Job Satisfactio; Organizational Commitment; Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

ABSTRAK

OCB mampu memberikan kontribusi positif pada peningkatan fungsi organisasi. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah peran komitmen organisasi dalam memediasi pengaruh antara kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan bagian *fresh food* di Supermarket Tiara Dewata? Penelitian ini dilakukan pada Supermarket Tiara Dewata, pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik sampel jenuh, yang berjumlah 92 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah *Path Analysis*. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa: (1) Kepuasan kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB). (2) Kepuasan kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi. (3) Komitmen organisasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB). (4) Komitmen organisasi memediasi pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB).

Kata kunci : *Kepuasan Kerja; Komitmen Organisasi; Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Pendahuluan

Manusia bagi suatu perusahaan merupakan *asset* (kekayaan) yang sangat penting bagi suatu perusahaan, karena manusia itulah yang merumuskan tujuan, menggali dana untuk membelanjai pencapaian tujuan tersebut, manusia itu pula yang bekerja keras untuk mencapai tujuan tersebut, mereka pula yang mengawasi serta menikmati tujuan yang dicapainya. Keinginan karyawan untuk bekerja dengan kualitas yang baik dan berusaha menciptakan layanan terbaik merupakan indikasi dari *organizational citizenship behaviour* (OCB) yang dimiliki oleh seorang karyawan. OCB adalah sikap perilaku karyawan yang dilakukan dengan sukarela, tulus, senang hati tanpa harus diperintah dan dikendalikan oleh perusahaan. Menurut Organ *et al.* dalam Priansa (2017) menyatakan bahwa OCB merupakan perilaku yang berdasarkan kesukarelaan yang tidak dapat dipaksakan pada batas-batas pekerjaan dan tidak secara resmi menerima penghargaan tetapi mampu memberikan kontribusi bagi perkembangan produktivitas dan keefektifan organisasi. Menurut Wirawan dalam Andriani (2012) ada beberapa faktor yang mempengaruhi timbulnya OCB yaitu budaya dan iklim organisasi, kepuasan kerja dan komitmen organisasi, kepribadian, jenis kelamin, masa kerja dan masih banyak lagi.

Penelitian ini dilakukan pada PT. Karya Luhur Permai Denpasar atau yang lebih dikenal dengan sebutan Tiara Dewata Supermarket didirikan tanggal 17 Juni 1985, fokus pengembangan usaha Supermarket Tiara Dewata saat ini adalah atas penjualan barang-barang *Fresh Food*, maka penelitian ini lebih difokuskan pada bagian *Fresh Food*. Bagian *Fresh Food* Supermarket Tiara Dewata merupakan ujung tombak atau *front liner* bagi perusahaan dalam hal peningkatan omzet penjualan, sehingga dalam hal ini diperlukan karyawan yang mempunyai loyalitas dan OCB yang tinggi. Berdasarkan hasil observasi peneliti dan informasi dari bagian personalia, masih menunjukkan fenomena-fenomena: (1) ditemukan beberapa karyawan bagian *fresh food* Supermarket Tiara Dewata yang mengeluh dengan tugas kerja yang diberikan, (2) ditemukan beberapa karyawan bagian *fresh food* Supermarket Tiara Dewata yang terlambat datang kerja, walaupun perusahaan telah mempergunakan mesin absensi sidik jari (*fingerspots*), (3) ditemukan beberapa karyawan bagian *fresh food* Supermarket Tiara Dewata yang kurang siap untuk memikul tanggung jawab baru dan mempelajari keahlian baru serta kurang dapat beradaptasi dengan perubahan yang terjadi di lingkungannya.

Bertitik tolak pada fenomena seperti yang telah diuraikan di atas, maka perlu diadakan penelitian pada Supermarket Tiara Dewata, terutama yang berkaitan dengan OCB

serta kepuasan kerja dan komitmen organisasi sebagai variabel yang dapat mempengaruhinya sehingga tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (ocb) melalui komitmen organisasi pada karyawan bagian *fresh food* di supermarket tiara dewata.

Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan PT. Karya Luhur Permai Denpasar atau yang lebih dikenal dengan sebutan Tiara Dewata Supermarket dengan populasi penelitian ini yaitu seluruh karyawan bagian *fresh food* di Supermarket Tiara Dewata tahun 2020 dengan sampel sebanyak 92 responden. Metode pengukuran kuesioner ini menggunakan Skala Likert. Uji instrumen dilakukan dengan uji validitas dan reliabilitas. Pengujian hipotesis dilakukan dengan teknik analisis jalur dan uji sobel.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pengujian tingkat validitas tiap item dipergunakan analisis item, artinya mengkorelasikan skor tiap item dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor item. Berdasarkan hasil analisis, dapat dijelaskan bahwa seluruh item pertanyaan nilainya lebih besar dari 0,3, dengan demikian dapat dijelaskan bahwa butir instrumen pertanyaan tersebut valid.

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Berdasarkan hasil analisis, maka dapat dijelaskan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* untuk semua variabel penelitian nilainya di atas 0,60, sehingga dapat disimpulkan bahwa butir-butir instrumen penelitian tersebut reliabel.

Teknik analisis data yang dipergunakan adalah *path analysis*, yang merupakan teknik pengembangan dari regresi linear berganda (analisis regresi model I, analisis regresi model II, dan analisis regresi model III), dengan menggunakan uji *Sobel*.

1. Analisis Regresi Model I

Analisis regresi model 1 digunakan untuk mengetahui pengaruh langsung kepuasan kerja terhadap OCB.

Tabel 1. Substruktur I (Model I)

<i>Model</i>	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
	<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>		
<i>(Constant)</i>	4,498	1,418		3,173	0,002
Kepuasan kerja	0,701	0,085	0,655	8,231	0,000
<i>R Square (R²)</i>	0,429				
F hitung (Rasio)	67,749				
Sig. F hitung	0,000				

Sumber: data diolah (2020)

Uji parsial digunakan untuk menguji pengaruh kepuasan kerja (X) terhadap OCB secara parsial. Hipotesis yang digunakan adalah sebagai berikut:

H₁ : Kepuasan kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB
 Sesuai dengan hasil penelitian di mana nilai signifikansi (*Sig.*) pada variabel kepuasan kerja sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05, hal tersebut menunjukkan bahwa kepuasan kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB.

2. Analisis Regresi Model II

Analisis regresi model 2 digunakan untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi.

Tabel 2. Substruktur II (Model II)

<i>Model</i>	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
	<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>		
<i>(Constant)</i>	1,738	0,804		2,163	0,033
Kepuasan kerja	0,446	0,048	0,697	9,230	0,000
<i>R Square (R²)</i>	0,486				
F hitung (Rasio)	85,198				
Sig. F hitung	0,000				

Sumber: data diolah (2020)

Uji parsial digunakan untuk menguji pengaruh kepuasan kerja (X) terhadap komitmen organisasi (Z) secara parsial. Hipotesis yang digunakan adalah sebagai berikut:

H₂ : Kepuasan kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi

Sesuai dengan hasil penelitian di mana nilai signifikansi (*Sig.*) pada variabel kepuasan kerja sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05, hal tersebut menunjukkan bahwa kepuasan kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi.

3. Analisis Regresi Model III

Analisis regresi model 3 digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel kepuasan kerja terhadap OCB yang dimediasi oleh variabel komitmen organisasi.

Tabel 3. Substruktur III (Model III)

<i>Model</i>	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
	<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>		
(Constant)	2,900	1,248		2,324	0,022
Komitmen Organisasi	0,919	0,160	0,549	5,760	0,000
Kepuasan Kerja	0,292	0,102	0,272	2,857	0,005
R Square (R ²)	0,584				
F hitung (Rasio)	62,575				
Sig. F hitung	0,000				

Sumber: data diolah (2020)

Berdasarkan data pada Tabel 3. di atas dan dengan model jalur $Y = \beta_0 + \beta_3 Z + \beta_4 X + e_3$ maka dapat disusun persamaan regresi model III sebagai berikut: $Y = 2,900 + 0,919 Z + 0,292 X + e_3$.

- Konstanta sebesar 2,900 menyatakan bahwa jika variabel independen lainnya dianggap konstan, maka OCB mempunyai rata-rata sebesar 2,900.
- Koefisien komitmen organisasi sebesar 0,919 menyatakan bahwa setiap kenaikan komitmen organisasi sebesar 1 satuan, akan meningkatkan OCB sebesar 0,919 satuan.
- Koefisien kepuasan kerja sebesar 0,292 menyatakan bahwa setiap kenaikan kepuasan kerja sebesar 1 satuan, akan meningkatkan OCB sebesar 0,292 satuan.

Uji R² digunakan untuk mengetahui ketepatan model yang digunakan dan dinyatakan dalam berapa persen variabel *dependent* dapat dijelaskan oleh variabel-variabel *independent* yang dimasukkan ke dalam model. Model dianggap baik apabila Koefisien Determinasi (R²) = 1 atau mendekati 1. Berdasarkan data pada Tabel 3. dapat dijelaskan bahwa besarnya nilai R² adalah sebesar 0,584, ini berarti 58,4 persen variasi variabel dependen OCB (Y) dapat dijelaskan oleh variasi variabel independen kepuasan kerja (X) dan komitmen organisasi (Z) sedangkan selebihnya sebesar 41,6 persen dijelaskan oleh variabel lain di luar model (yang terangkum dalam kesalahan *random*).

Uji Parsial (uji t) Uji parsial digunakan untuk menguji pengaruh komitmen organisasi (Z) terhadap OCB (Y). Hipotesis yang digunakan adalah sebagai berikut:

H3 : Komitmen organisasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB

Sesuai dengan hasil penelitian di mana nilai signifikansi (Sig.) pada variabel komitmen organisasi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05, hal tersebut menunjukkan bahwa komitmen organisasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB.

Berdasarkan uji t pada Tabel 2. dapat dijelaskan bahwa nilai koefisien *standardized* kepuasan kerja pada persamaan 2 sebesar 0,697 memberikan nilai p1. Berdasarkan uji t pada Tabel 3. dapat dijelaskan bahwa nilai koefisien *standardized* komitmen organisasi pada persamaan 3 sebesar 0,549 memberikan nilai p2, nilai koefisien *standardized* kepuasan kerja pada persamaan 3 sebesar 0,272 memberikan nilai p3. Berdasarkan hasil uji R^2 yang tampak pada Tabel 2. yaitu sebesar 0,486, maka besarnya nilai e1 adalah sebesar:

$$e1 = \sqrt{1 - R^2}$$

$$e1 = \sqrt{1 - 0,486}$$

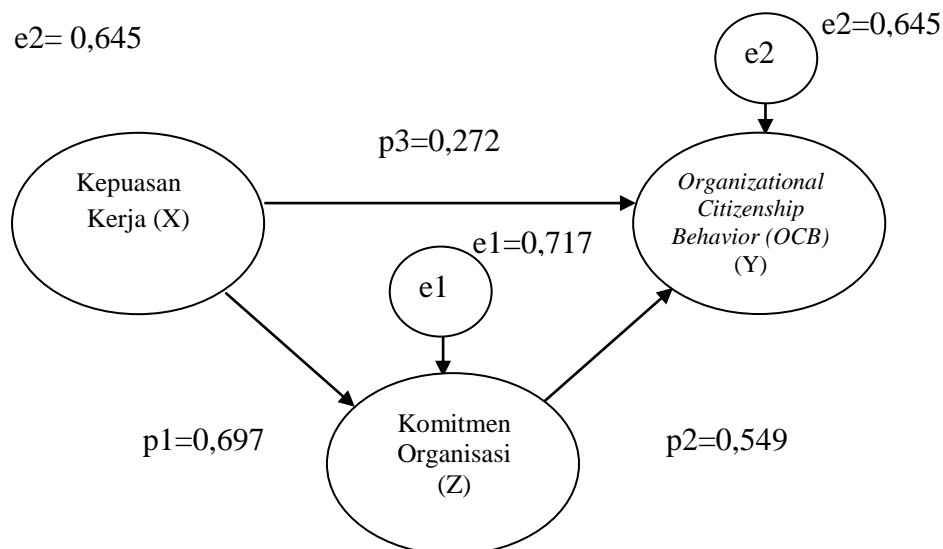
$$e1 = 0,717$$

Berdasarkan hasil uji R^2 yang tampak pada Tabel 3. yaitu sebesar 0,584, maka besarnya nilai e2 adalah sebesar:

$$e2 = \sqrt{1 - R^2}$$

$$e2 = \sqrt{1 - 0,584}$$

$$e2 = 0,645$$



Gambar 1.
Model Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Berdasarkan data pada Gambar 1. dapat dijelaskan bahwa besarnya pengaruh langsung kepuasan kerja terhadap OCB tercatat sebesar 0,272, sementara besarnya

pengaruh tidak langsung tercatat sebesar 0,383 ($0,383=0,697 \times 0,549$), hal tersebut menunjukkan bahwa pengaruh tidak langsung kepuasan kerja terhadap OCB lebih besar bila dibandingkan dengan pengaruh secara langsung.

Indikator untuk melakukan pemeriksaan validitas model menggunakan koefisien determinasi total, di mana hasilnya dapat disajikan sebagai berikut:

$$\text{Pengaruh error 1 (Pe}_1\text{)} = 0,717$$

$$\text{Pengaruh error 2 (Pe}_2\text{)} = 0,645$$

$$R^2_m = 1 - (\text{Pe}_1)^2 \cdot (\text{Pe}_2)^2$$

$$R^2_m = 1 - (0,717)^2 \cdot (0,645)^2$$

$$R^2_m = 1 - (0,514) \cdot (0,416)$$

$$R^2_m = 1 - 0,214$$

$$R^2_m = 0,786$$

Artinya, keragaman data yang dapat dijelaskan oleh model adalah sebesar 78,61 persen atau dengan kata lain informasi yang terkandung dalam data sebesar 78,61 persen dapat dijelaskan oleh model, sedangkan sisanya yaitu 21,39 persen dijelaskan oleh variabel lain (tidak terdapat dalam model) dan *error*.

Untuk menguji variabel mediator yang memediasi hubungan antara variabel terikat dengan variabel bebas dapat dilakukan tahapan sebagai berikut:

1. Pengaruh tidak langsung kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)* melalui komitmen organisasi dengan rumus:

$$Sab = \sqrt{b^2 sa^2 + a^2 sb^2 + sa^2 sb^2}$$

Keterangan:

Sab = Standar *error* tidak langsung

a = Koefisien variabel bebas (kepuasan kerja)

b = Koefisien variabel mediasi (komitmen organisasi)

Sa = Standar *error* koefisien a (kepuasan kerja)

Sb = Standar *error* koefisien b (komitmen organisasi)

Diketahui:

a = 0,446

b = 0,919

Sa = 0,048

Sb = 0,160

2. Menghitung nilai Sab

$$Sab = \sqrt{b^2sa^2 + a^2sb^2 + sa^2sb^2}$$

$$Sab = \sqrt{((0,919)^2 \times (0,048)^2) + ((0,446)^2 \times (0,160)^2) + ((0,048)^2 \times (0,160)^2)}$$

$$Sab = \sqrt{0,00710}$$

$$Sab = 0,08424$$

Berdasarkan hasil analisis di atas, maka besarnya standar *error* tidak langsung adalah sebesar 0,08424.

3. Menghitung nilai ab

Pengaruh tidak langsung X ke Y lewat M dihitung dengan cara mengalikan jalur $X \rightarrow M$ (**a**) dengan jalur $M \rightarrow Y$ (**b**) atau ab. Jadi koefisien **ab**=(**c-c'**), dimana c adalah pengaruh kepuasan kerja (X) terhadap OCB (Y) tanpa mengontrol komitmen organisasi (M), sedangkan c' adalah koefisien kepuasan kerja (X) terhadap OCB (Y) setelah mengontrol komitmen organisasi (M), sehingga besarnya nilai **ab** seperti yang diuraikan berikut ini.

$$ab = 0,446 \times 0,919$$

$$ab = 0,40987$$

4. Mencari nilai t hitung

$$t = \frac{ab}{Sab}$$

$$t = \frac{0,40987}{0,08424}$$

$$t = 4,86530 = 4,865$$

5. Membandingkan nilai t hitung dengan nilai t tabel

Hipotesis yang digunakan adalah sebagai berikut:

H4 : Komitmen organisasi memediasi pengaruh kepuasan kerja terhadap OCB

Jika nilai t hitung > nilai t tabel maka dapat disimpulkan terjadi pengaruh mediasi. Nilai t tabel ($n;0.05$) adalah sebesar 1,662 ($92-1;0.05$), berdasarkan hasil penelitian diperoleh nilai t hitung > nilai t tabel ($4,865 > 1,662$), maka dapat dijelaskan bahwa komitmen organisasi memediasi pengaruh kepuasan kerja terhadap OCB, pengaruhnya positif sebesar 0,383. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hipotesis yang diajukan terbukti.

Berdasarkan hasil analisis statistik yang telah dilakukan terhadap masing-masing variabel penelitian, maka peneliti mencoba memberikan pembahasan terhadap permasalahan yang dibahas didalam penelitian ini yaitu:

1. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap OCB

Sesuai dengan hasil penelitian di mana nilai signifikansi (*Sig.*) pada variabel kepuasan kerja sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05, hal tersebut menunjukkan bahwa kepuasan kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Pengaruh kepuasan kerja terhadap OCB sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Huda (2018) dan Suwandana (2016) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB.

2. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasi

Sesuai dengan hasil penelitian di mana nilai signifikansi (*Sig.*) pada variabel kepuasan kerja sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05, hal tersebut menunjukkan bahwa kepuasan kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi. Pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Suwandana (2016) serta Ernawati dan Nugroho (2015), yang menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi

3. Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap OCB

Sesuai dengan hasil penelitian di mana nilai signifikansi (*Sig.*) pada variabel komitmen organisasi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05, hal tersebut menunjukkan bahwa komitmen organisasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Pengaruh komitmen organisasi terhadap OCB didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Suwandana (2016) dan Huda (2018) yang menyatakan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap OCB.

4. Peran Komitmen Organisasi dalam Memediasi Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap OCB

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh nilai t hitung $>$ nilai t tabel ($4,865 > 1,662$), maka dapat dijelaskan bahwa komitmen organisasi memediasi pengaruh kepuasan kerja terhadap OCB, pengaruhnya positif sebesar 0,383. Mengenai pengaruh kepuasan kerja terhadap OCB yang dimediasi oleh komitmen organisasi diperkuat dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Suwandana (2016); Huda (2018); Ernawati dan Nugroho (2015) menyatakan bahwa komitmen organisasional dinilai secara signifikan memediasi hubungan antara kepuasan kerja terhadap OCB.

Simpulan

Sesuai dengan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kepuasan kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB.
2. Kepuasan kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi.
3. Komitmen organisasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB.
4. Komitmen organisasi memediasi pengaruh kepuasan kerja terhadap OCB.

Berdasarkan hasil penelitian pada Tiara Dewata Supermarket Denpasar diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi peningkatan OCB pada karyawan bagian *fresh food* Supermarket Tiara Dewata:

1. Berkaitan dengan kepuasan kerja, pimpinan hendaknya berlaku adil kepada setiap karyawan, jika karyawan melaksanakan pekerjaan dengan baik maka diharapkan pimpinan memberikan prioritas kepada karyawan tersebut untuk dipromosikan.
2. Berkaitan dengan komitmen organisasi, pimpinan hendaknya menciptakan jalinan komunikasi antara pimpinan dengan karyawan, dan juga antar sesama karyawan sehingga rasa memiliki dan kesetiaan karyawan terhadap perusahaan tinggi, di antaranya dengan melakukan kegiatan *outbond*, tirta yatra, atau *tour* perusahaan.
3. Berkaitan dengan OCB, pimpinan hendaknya memberikan motivasi terhadap setiap karyawan akan pentingnya kegiatan-kegiatan atau pelatihan-pelatihan baik di dalam maupun di luar perusahaan, di antaranya dengan memberikan sertifikat penghargaan bagi karyawan yang aktif dalam pelatihan-pelatihan perusahaan, serta memberikan bonus bagi karyawan yang memperoleh nilai tertinggi pada kegiatan pelatihan tersebut.
4. Peneliti berikutnya disarankan untuk menggunakan variabel di luar dari variabel yang sudah diuji seperti variabel budaya organisasi, motivasi, lingkungan kerja.

Daftar Pustaka

- Akbar, F., Hamid, D., dan Djudi, M. (2016). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional Dan Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan Tetap PG Kebon Agung Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis SI Universitas Brawijaya*, 38(2), 79–88.
- Andriani, G. (2012). Organizational Citizenship Behavior dan Kepuasan Kerja pada Karyawan. *Jurnal Penelitian Psikologi*, 3(1), 341–354.
-

-
- Cahya, D., dan Wibawa, M. (2016). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi Dan Organizational Citizenship Behavior Pada Karyawan Bali Rani Hotel. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 5(4), 254681.
- Ernawati, R., dan Nugroho, S. (2015). Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior Melalui Komitmen Organisasi (Studi Kasus: Bank Bukopin Semarang Pusat). *Industrial Engineering Online Journal*, 4(1).
- Hidayat, A. (2014). Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Di PT. Argamukti Pratama Semarang. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 9(18).
- Huda, K. (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada PT Citayasah Perdana). *Optima*, 2(1), 41.
- Pradhiptya, A. R. (2013). Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior dengan Variabel Mediasi Komitmen Organisasi. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 6(1), 50–58.
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Organisasi Bisnis*. ALFABETA.
- Robbins, S. dan Judge, T. (2007). *Organizational behavior (12th ed.)*. Prentice Hall.
- Robbins, P. S. & J. (2008). *Perilaku Organisasi (Alih Bahasa Diana Angelica et al (ed.); 12th ed.)*. Salemba Empat.
- Suwandana, I. G. M. (2016). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Dengan Komitmen Organisasional Sebagai Variabel Mediasi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali , Indonesia Menghadapi situ. 5(9), 5643–5670.
- Tania, Anastasia. (2013). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional Karyawan Pt. Dai Knife Di Surabaya. *AGORA*, 1(3).