
Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Semangat Kerja Karyawan Dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Sebagai Variabel Mediasi

I Komang Wahyu Darmawan⁽¹⁾

I Wayan Suartina⁽²⁾

I Gede Putu Kawiana⁽³⁾

⁽¹⁾⁽²⁾⁽³⁾Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Bisnis dan Pariwisata Universitas Hindu Indonesia
e-mail: komangwahyu95@gmail.com

ABSTRACT

Casa Dasa Boutique Hotel experienced a reduction in the number of employees due to a decrease in guests who came, that's make the employee's morale to decrease. The purpose of this study was to find out the effect of job satisfaction on OCB and work spirit, then to know the influence of OCB on employee morale at Casa Dasa Boutique Hotel and to find out the role of OCB mediation on the effect of job satisfaction on employee morale at Casa Dasa Boutique Hotel. The population used in the study was all employees who worked at Casa Dasa Boutique Hotel. The sample technique used in this study was a saturated sample, so the sample studied was 32 employees of Casa Dasa Boutique Hotel. In this study using a path analysis technique or referred to as Path Analysis. The results of the analysis showed that job satisfaction had a significant positive effect on OCB and morale, then OCB had a significant positive effect on employee morale at Casa Dasa Boutique Hotel.

Keywords: *job satisfaction, Organizational Citizenship Behavior, morale*

ABSTRAK

Casa Dasa Boutique Hotel mengalami pengurangan jumlah karyawan akibat menurunnya tamu yang datang yang menyebabkan semangat kerja karyawan menurun. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap OCB dan semangat kerja, kemudian mengetahui pengaruh OCB terhadap semangat kerja karyawan pada Casa Dasa Boutique Hotel dan untuk mengetahui peran mediasi OCB pada pengaruh kepuasan kerja terhadap semangat kerja karyawan pada Casa Dasa Boutique Hotel. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang bekerja pada Casa Dasa Boutique Hotel. Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampel jenuh, sehingga sampel yang diteliti adalah berjumlah 32 orang karyawan Casa Dasa Boutique Hotel. Pada penelitian ini menggunakan teknik analisis jalur atau disebut sebagai *Path Analysis*. Hasil analisis menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap OCB dan semangat kerja, kemudian OCB berpengaruh positif signifikan terhadap semangat kerja karyawan pada Casa Dasa Boutique Hotel.

Kata Kunci : *kepuasan kerja, Organizational Citizenship Behavior, semangat kerja*

Pendahuluan

Kepuasan kerja karyawan harus diperhatikan oleh perusahaan karena kepuasan kerja dapat mempengaruhi semangat kerja karyawan yang membuat karyawan merasa ingin memberikan usaha terbaik dan ikut berjuang bersama untuk mencapai tujuan perusahaan (Damayanti dkk., 2018). Penelitian Nurbudiyani (2016) dan Rehatta (2018) menyatakan bahwa kepuasan kerja karyawan tinggi mengakibatkan atau berpengaruh positif terhadap semangat kerja. Namun hasil berbeda diperoleh dalam penelitian Windusara (2016) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap semangat kerja karyawan.

Semangat kerja karyawan selain dipengaruhi kepuasan kerja, menurut Wibisono (2017) juga memiliki hubungan yang signifikan dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Mahayasa dan Suartina (2019) menyatakan bahwa OCB memiliki peranan yang sangat penting dalam peningkatan kepuasan kerja karyawan. Menurut penelitian Kusuma (2014) terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara *Organizational Citizenship Behavior* dan semangat kerja. Penelitian serupa oleh Hermawati dan Mas (2016) juga menyatakan bahwa OCB dapat meningkatkan semangat kerja karyawan. Namun hasil berbeda diperoleh dalam penelitian Anisa (2019) yang menemukan hasil bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan semangat kerja karyawan.

Hasil penelitian terdahulu yang tidak konsisten tersebut menyebabkan menarik untuk meneliti kembali terkait hubungan variabel kepuasan kerja, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan semangat kerja karyawan. Dalam penelitian ini, variabel yang digunakan sebagai pemediator adalah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Berlandaskan penelitian Ritonga (2018), disimpulkan bahwa OCB mampu memediasi pengaruh kepuasan kerja terhadap semangat kerja karyawan.

Penelitian ini dilakukan pada Casa Dasa Boutique Hotel. Lokasi ini dipilih sebagai lokasi penelitian dikarenakan terdapat masalah yang berkaitan dengan adanya indikasi jumlah tamu yang rendah akibat pandemi Covid-19, kemudian terdapat penurunan kinerja dan terdapat rasa kepuasan kerja yang rendah dari karyawan Casa Dasa Boutique Hotel berdasarkan hasil observasi peneliti. Semenjak adanya fenomena pandemi Covid-19, seluruh industri perhotelan dan wisata di Bali mengalami dampak penurunan tamu, tak terkecuali pada Casa Dasa Boutique Hotel yang juga turut merasakan dampaknya. Akibat

pandemi Covid-19 yang terjadi dari Desember 2019 hingga saat ini, menyebabkan jumlah tamu atau wisatawan yang stay di Casa Dasa Boutique Hotel terus mengalami penurunan. Data jumlah tamu yang menginap pada Casa Boutique Hotel dari bulan Oktober 2019 hingga September 2020 yakni sebagai berikut.

Tabel 1 Jumlah Pengunjung/ Tamu yang Stay di Casa Dasa Boutique Hotel

No	Bulan	Jumlah Guest
1	Oktober	586
2	November	486
3	Desember	608
4	January	444
5	Pebruary	210
6	Maret	140
7	April	150
8	Mei	100
9	Juni	120
10	Juli	120
11	Agustus	180
12	September	248

Sumber: Casa Dasa Boutique Hotel (2020)

Tabel 1 menunjukkan bahwa jumlah tamu yang datang ke Casa Dasa Boutique Hotel mulai mengalami penurunan dari bulan Desember 2019 hingga bulan Mei 2020. Selain menurunnya jumlah tamu, Casa Dasa Boutique Hotel juga mengalami pengurangan karyawan akibat menurunnya tamu yang datang. Bahkan beban kerja tidak berkurang dengan jumlah karyawan yang semakin sedikit tersebut, beban kerja menjadi lebih banyak, sehingga karyawan ada yang sampe pulang terlambat tanpa adanya uang lembur.

Berdasarkan wawancara dan observasi di Casa Dasa Boutique Hotel, masalah-masalah tersebut muncul akibat karyawan merasa kurang adanya perhatian yang didapatkan dari perusahaan. Hal ini diungkapkan karena s ide-ide yang diberikan oleh karyawan tidak tertampung dengan baik sehingga karyawan merasa tidak ikut serta dalam kemajuan perusahaan. Selain itu, karyawan bingung untuk menyampaikan aspirasinya kepada pihak manajemen perusahaan dan kurang menjalin komunikasi yang baik antara karyawan dengan atasan sehingga berbagai masalah yang berkaitan dengan pekerjaan dapat diterima dengan baik oleh atasan kemudian atasan dapat menindak lanjuti. Komunikasi yang baik diantara atasan dengan karyawan akan membuat karyawan merasa di perhatikan, sehingga karyawan akan berkomitmen dan percaya dengan apa yang merupakan tujuan mereka di dalam organisasi.

Permasalahan lainnya yang terjadi di Casa Dasa Boutique Hotel yaitu adanya indikasi rendahnya semangat kerja karyawan yang dapat dilihat pada fenomena semangat

kerja berkurang karena lembur yang tidak dibayar. Selain itu akibat pandemi juga menyebabkan karyawan semakin sedikit, sehingga pekerjaan menjadi lebih banyak akibatnya karyawan menjadi pulang terlambat dan mengharuskan karyawan untuk lembur, namun tanpa di bayar oleh pihak Hotel, sehingga membuat karyawan kurang bersemangat bekerja. Masalah menurunnya semangat kerja karyawan Casa Dasa Boutique Hotel juga dapat dilihat pada Tabel 2 berikut:

Tabel 2 Frekuensi Kehadiran Karyawan ditinjau dari keterlambatan

Bulan	Jumlah Karyawan (orang)	Ketepatan Jam Kantor (Orang)		
		Tepat Waktu Pulang	Pulang Terlambat	Persentase Pulang Terlambat
Januari	32	26	6	23,08%
Februari	32	24	8	33,33%
Maret	32	29	3	10,34%
April	32	25	7	28,00%
Mei	32	28	4	14,29%
Juni	32	23	9	39,13%
Juli	32	30	2	6,67%
Agustus	32	23	9	39,13%
September	32	26	6	23,08%
Oktober	32	25	7	28,00%
November	32	30	2	6,67%
Desember	32	29	3	10,34%
Rata-Rata		26,5	5,5	21,83%

Sumber: Casa Dasa Boutique Hotel (2020)

Tabel 2 menunjukkan bahwa karyawan yang pulang terlambat lebih sedikit jumlahnya dibandingkan karyawan yang pulang tepat waktu. Dilihat dari rata-rata persentase menunjukkan karyawan yang bersedia pulang terlambat untuk bekerja lebih di kantor adalah sebesar 21,83%. Hal ini mengindikasikan semangat kerja karyawan Casa Dasa Boutique Hotel cukup rendah, karena tidak bersedia pulang terlambat untuk bekerja lebih di kantor. Kondisi semangat kerja yang berkurang ini disebabkan karena kondisi tamu akibat dampak pandemi Covid 19.

Metode Penelitian

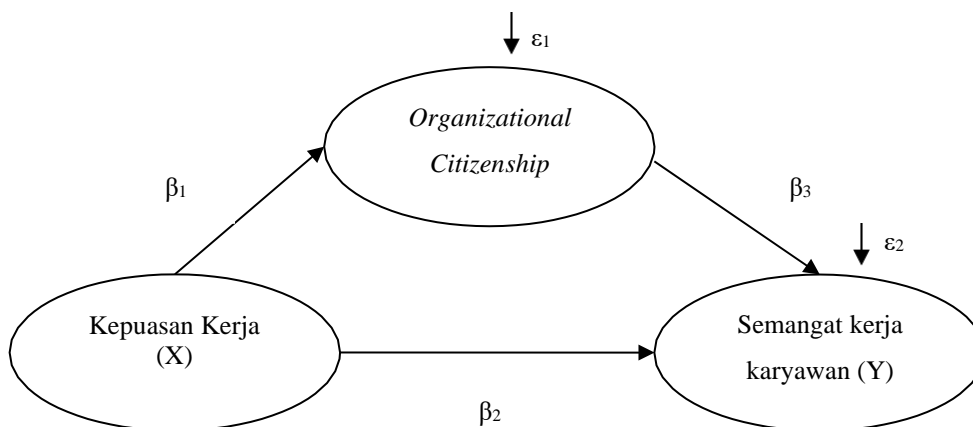
Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif yang berbentuk deskriptif, dimana dalam penelitian ini menjelaskan pengaruh kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), pengaruh kepuasan kerja terhadap semangat kerja karyawan, pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap semangat kerja karyawan, dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dalam memediasi pengaruh kepuasan kerja terhadap semangat kerja karyawan. Lokasi penelitian

dilakukan pada Casa Dasa Boutique Hotel.

Variabel endogen dalam penelitian ini adalah semangat kerja karyawan (Y). Variabel eksogen dalam penelitian ini adalah kepuasan kerja (X). Variabel yang menjadi mediasi dalam penelitian ini adalah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (M).

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang bekerja pada Casa Dasa Boutique Hotel yang berjumlah 32 orang. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini dipilih menggunakan teknik analisis jenuh, sehingga seluruh karyawan yang berjumlah 32 orang digunakan sebagai sampel.

Pada penelitian ini menggunakan teknik analisis jalur atau *Path Analysis*. Adapun model diagram koefisien jalur dari penelitian ini sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Uji Instrumen Penelitian

Pengujian validitas dan reliabilitas pada variabel Kepuasan Kerja, *Organizational Citizenship Behavior* dan Semangat kerja karyawan dapat dilihat pada Tabel 3. Hasil uji menunjukkan bahwa seluruh instrumen penelitian memiliki nilai korelasi lebih dari 0,3 dan memiliki koefisien *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,60. Hal ini dapat dikatakan bahwa semua instrumen valid dan reliabel sehingga dapat digunakan untuk melakukan penelitian. Pengujian data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis jalur (*Path Analysis*), yang diolah dengan bantuan program SPSS *Version 22.0 for Windows*. Berdasarkan hasil analisis jalur substruktur 1 seperti yang disajikan pada Tabel 4 maka dapat dibuat persamaan struktural sebagai berikut : $M = 0,551 X + e_1$.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	Koefisien	Sig. (2tailed)	Cronbach's Alpha	Keterangan
		Korelasi			
Kepuasan Kerja (X)	X ₁	0,795	0,000	0,807	Valid dan Reliabel
	X ₂	0,852	0,000		
	X ₃	0,878	0,000		
	X ₄	0,729	0,000		
	X ₅	0,794	0,000		
Organizational Citizenship Behavior (M)	M ₁	0,832	0,000	0,800	Valid dan Reliabel
	M ₂	0,730	0,000		
	M ₃	0,769	0,000		
	M ₄	0,761	0,000		
	M ₅	0,879	0,000		
Semangat kerja Karyawan (Y)	Y ₁	0,789	0,000	0,806	Valid dan Reliabel
	Y ₂	0,895	0,000		
	Y ₃	0,774	0,000		
	Y ₄	0,615	0,000		
	Y ₅	0,934	0,000		

Sumber: data diolah (2021)

Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Tabel 4 Hasil Analisis Jalur 1

Variabel	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	T	Sig.
(Constant)	9.125	3.007		3.034	.005
Kepuasan Kerja	.551	.153	.549	3.600	.001
Dependen variabel	<i>Organizational Citizenship Behavior</i>				
R Square	0,302				
Adjusted R Square	0,278				
F Statistik	12,962				
Signifikansi Uji F	0,001				

Sumber: data diolah (2021)

Nilai koefisien regresi variabel Kepuasan Kerja bernilai positif dengan nilai signifikansi uji t kurang dari 0,05. Besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang ditunjukkan oleh nilai determinasi total (R Square) sebesar 0,302 mempunyai arti bahwa sebesar 30,2 persen variasi *Organizational Citizenship Behavior* dipengaruhi oleh variasi Kepuasan Kerja, sedangkan sisanya sebesar 69,8 persen dijelaskan oleh faktor lain. Berdasarkan hasil analisis jalur substruktur 2 seperti yang disajikan pada Tabel 5 maka dapat dibuat persamaan struktural sebagai berikut : $Y = 0,298 X + 0,681 M + e_2$

Tabel 5 Hasil Analisis Jalur 2

Variabel	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	T	Sig.
(Constant)	.245	2.441		.100	.921
Kepuasan Kerja	.298	.130	.281	2.291	.029
<i>Organizational Citizenship Behavior</i>	.681	.130	.645	5.250	.000
Dependen variabel	Semangat kerja				
R Square	0,694				
Adjusted R Square	0,673				
F Statistik	32,959				
Signifikansi Uji F	0,000				

Sumber: data diolah (2021)

Nilai signifikansi masing-masing variabel bebas kurang dari 0,050. Hal ini menunjukkan bahwa semua variabel bebas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat. Besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang ditunjukkan oleh nilai determinasi total (R Square) sebesar 0,694 mempunyai arti bahwa sebesar 69,4 persen variasi Semangat kerja karyawan dipengaruhi oleh variasi Kepuasan Kerja dan *Organizational Citizenship Behavior*, sedangkan sisanya sebesar 30,6 persen dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dimasukkan ke dalam model.

Hasil Uji Hipotesis

Hasil uji hipotesis dapat terlihat pada Tabel 4 dan Tabel 5. di atas, dengan penjelasan sebagai berikut.

1. Hasil uji hipotesis pertama mengenai pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Berdasarkan hasil analisis pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,029 dengan nilai koefisien regresi positif sebesar 0,298. Nilai Signifikansi $0,029 < 0,05$ mengindikasikan bahwa H_1 diterima. Hasil ini berarti bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan Casa Dasa Boutique Hotel, yaitu semakin tinggi Kepuasan Kerja dirasakan karyawan Casa Dasa Boutique Hotel maka tingkat *Organizational Citizenship Behavior* karyawan semakin tinggi. Hasil ini sesuai dengan penelitian Utami dan Palupiningdyah (2016) serta Charmiati dan Surya (2019) yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif pada OCB artinya semakin

tinggi kepuasan kerja maka semakin tinggi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan.

2. Hasil uji hipotesis kedua mengenai pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Semangat kerja karyawan

Berdasarkan hasil analisis pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Semangat kerja karyawan diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,001 dengan nilai koefisien regresi positif sebesar 0,551. Nilai Signifikansi $0,001 < 0,05$ mengindikasikan bahwa H_2 diterima. Hasil ini mempunyai arti bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap semangat kerja karyawan Casa Dasa Boutique Hotel, yaitu semakin tinggi - kepuasan kerja dirasakan karyawan Casa Dasa Boutique Hotel maka tingkat semangat kerja karyawan semakin tinggi. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Nurbudiyani (2016) dan Rehatta (2018) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja karyawan tinggi mengakibatkan atau berpengaruh terhadap semangat kerja.

3. Hasil uji hipotesis ketiga mengenai pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* terhadap Semangat kerja karyawan

Berdasarkan hasil analisis pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* terhadap Semangat kerja karyawan diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 dengan nilai koefisien regresi positif sebesar 0,681. Nilai Signifikansi $0,000 < 0,05$ mengindikasikan bahwa H_3 diterima. Hasil ini mempunyai arti bahwa *Organizational Citizenship Behavior* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Semangat kerja karyawan Casa Dasa Boutique Hotel, yaitu semakin tinggi *Organizational Citizenship Behavior* dirasakan karyawan Casa Dasa Boutique Hotel maka tingkat Semangat kerja karyawan semakin tinggi. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Hermawati dan Mas (2016), Wibisono (2017), serta Abrar dan Isyanto (2019) yang menemukan hasil bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara *Organizational Citizenship Behavior* dan semangat kerja.

Hasil Uji Sobel

Pengujian pengaruh tidak langsung variabel Kepuasan Kerja (X) terhadap variabel Semangat kerja karyawan (Y) melalui variabel *Organizational Citizenship Behavior* (M). Oleh karena Z hitung sebesar $2,9677 > 1,96$. Artinya *Organizational Citizenship Behavior* (M) merupakan variabel yang memediasi Kepuasan Kerja (X) terhadap Semangat kerja karyawan (Y) pada Casa Dasa Boutique Hotel atau dengan kata lain Kepuasan Kerja

berpengaruh secara tidak langsung terhadap Semangat kerja karyawan melalui *Organizational Citizenship Behavior*. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Ritonga (2018) dan Fernando (2018) yang menyimpulkan bahwa OCB mampu memediasi pengaruh kepuasan kerja terhadap semangat kerja karyawan. Ketika seorang karyawan memiliki perasaan puas dalam bekerja maka karyawan tersebut akan senang dalam menjalani seluruh rutinitas yang ada dalam perusahaan, sehingga akan memunculkan sikap untuk bekerja melebihi dari apa yang telah ditargetkan oleh perusahaan atau yang sering disebut dengan OCB (*Organizational Citizenship Behavior*). Setelah karyawan tersebut merasa senang dan memiliki prinsip untuk bekerja melebihi apa yang telah perusahaan syaratkan maka semangat kerja karyawan tersebut akan meningkat. Dengan demikian maka disimpulkan bahwa OCB mampu memediasi pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Semangat kerja karyawan.

Simpulan

Hasil analisis penelitian terdiri dari: 1) Kepuasan Kerja berpengaruh positif signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kepuasan kerja karyawan maka tingkat *Organizational Citizenship Behavior* karyawan di Casa Dasa Boutique Hotel akan semakin meningkat; 2) Kepuasan Kerja berpengaruh positif signifikan terhadap Semangat kerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kepuasan kerja karyawan di Casa Dasa Boutique Hotel maka semangat kerja karyawan akan semakin meningkat; 3) *Organizational Citizenship Behavior* berpengaruh positif signifikan terhadap Semangat kerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi *Organizational Citizenship Behavior* karyawan maka rasa semangat kerja karyawan di Casa Dasa Boutique Hotel akan semakin meningkat; 4) *Organizational Citizenship Behavior* memediasi kepuasan kerja terhadap semangat kerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa ketika seorang karyawan memiliki perasaan puas dalam bekerja maka karyawan tersebut akan senang dalam menjalani seluruh rutinitas yang ada dalam perusahaan, sehingga akan memunculkan sikap untuk bekerja melebihi dari apa yang telah ditargetkan oleh perusahaan atau yang sering disebut dengan OCB (*Organizational Citizenship Behavior*), dan pada akhirnya semangat kerja karyawan juga akan semakin meningkat.

Daftar Pustaka

- Abrar, U., dan Isyanto. 2019. Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* Terhadap Semangat kerja karyawan (Studi Pada PT. Urchindize Cabang Madura). *Jurnal Perilaku Dan Strategi Bisnis* Vol.7 No.2, Hal. 106 - 11
- Anisa, Ana. 2019. Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi Dan Motivasi Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Studi Empiris Pada Karyawan Koperasi Tunas Harapan Di Kabupaten Temanggung). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Magelang*. Hal: 1-59
- Aswin, Angga Erly dan Agoes Ganesha Rahyuda. 2017. Pengaruh Perceived Organizational Support Terhadap Organizational Citizenship Behavior dengan Variabel Kepuasan Kerja Sebagai Mediasi. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 6 (5): 2729-2017.
- Aydogdu, S. B. Asikgil. 2016. An empirical study of the relationship among job satisfaction, organizational commitment and turnover intention. *International Review of Management and Marketing*. 1(3). pp : 43-53.
- Charmiati, P.G.H.A. dan I.B.K. Surya. 2019. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Ocb) Dengan Komitmen Organisasional Sebagai Variabel Mediasi. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 8, No. 3, 2019: 1784 – 1812
- Damayanti, R., A. Hanafi dan A. Cahyadi. 2018. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Semangat kerja karyawan (Studi Kasus Karyawan Non Medis Rs Islam Siti Khadijah Palembang). *Jurnal Imiah Manajemen Bisnis Dan Terapan Tahun XV No 2*. Hal: 75-86
- Handoko, T. Hani. 2016. *Manajemen*, Edisi 2, BPFE, Yogyakarta
- Hermawati, Adya., dan N. Mas.2016. Quality Of Work Life Dan *Organizational Citizenship Behavior* Sebuah Kajian Empiris.*Jurnal Universitas Widyagama Malang*. Hal:1-14
- Kusuma, Lingga Sakti. 2014. Pengaruh Motivasi Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pegawai RRI Yogyakarta. *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta*. Hal: 1-129
- Mahayasa, I. G. A., & Suartina, I. W. (2019). Peran Organizational Citizenship Behavior (OCB) Dalam Peningkatan Pencapaian Tujuan Organisasi: Sebuah Kajian Literatur. *JUIMA: Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(2), .
- Maryati, Tri., dan Aulia Fernando. 2018. Peran *Organizational Citizenship Behavior* (Ocb) Dalam Memediasi Pengaruh Motivasi Intrinsik Dan Kepuasan Kerja Terhadap Semangat kerja karyawan Pada Pt.Cinemaxx Branch Lippo Plaza Yogyakarta. *Jurnal Bisnis Teori dan Implementasi*, Vol. 9, No. 2 : 158-173
- Nurbudiyani, In. 2016. Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Semangat Kerja Pegawai Universitas Muhammadiyah Palangkaraya. *Anterior Jurnal, Volume 16 Nomor 1, Hal 7 – 13*
- Patmanegara, A., D. Subiyanto dan P.P. Sari. 2021. Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja dan Mediasi Semangat Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Swalayan Metro Kampus Yogyakarta. *Jurnal Widya Manajemen*, Vol. 3(No. 1): Hal 70-85
- Putri, Y.D., dan H.N. Utami. 2017. Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (Ocb) Terhadap Kinerja (Studi Pada Tenaga Perawat Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Baptis Batu). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)/Vol. 46 No.1, Hal: 27-34*
- Rehatta, Pieter N.R. 2016. Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi
-

-
- Terhadap Semangat Kerja Pegawai Bapedda Provinsi Maluku. *Jurnal Cita Ekonomika*. Vol. 10 No. 1, Hal: 61-68
- Ritonga, Eni Erlina. 2018. Peran *Organizational Citizenship Behavior* Sebagai Pemediasi Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Perawat. *Jurnal Iqtishoduna Vol. 14 No. 1*. Hal: 71-86
- Robbins, S. P, and Judge, T. A. 2017. *Perilaku Organisasi*, Edisi Keempat belas, Jakarta: Salemba Empat.
- Sidik, R.F., J. Hermawati, dan S. Kurniawan. 2021. Pengaruh Komitmen Organisasional, Kepuasan Kerja dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan pada Bento Kopi Yogyakarta. *Jurnal Widya Manajemen*, Vol. 3(No. 1): Hal 86-96
- Sudarmo, T.I., dan U.D.A. Wibowo. 2018. Pengaruh Komitmen Organisasional Dan Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. *Jurnal Psycho Idea*, Vol. 16. No 1, Hal: 52-58
- Sugiyono, 2016. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Tripathi, Pankaj dan Manoj Kumar Pandey. (2017). Examining the relationship between work-family conflict, job satisfaction and employee's turnover intention. *Journal of Psychosocial Research*, 12 (2), pp.451-459
- Utami, R.M., dan Palupiningdyah. 2016. Pengaruh Kepuasan Kerja, Budaya Organisasi, Dan Keterlibatan Kerja Pada *Organizational Citizenship Behavior*. *Management Analysis Journal* . Vol 5 (4), Hal: 362-374
- Wibisono, Albertus Agung. 2017. Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Semangat Kerja Terhadap Komitmen Organisasi Dan *Organizational Citizenship Behavior (Ocb)* Pada Karyawan Hotel Comfort Dumai. *Jurnal JOM Fekon Vol. 4 No. 1*, Hal: 616-629
- Windusara, Si Luh Gede Manik. 2016. Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Semangat Kerja Karyawan Pada LPD Desa Adat Tegal Darmasaba Kabupaten Badung. *Jurnal Ekonomi Universitas Mahasaraswati Denpasar*. Hal: 1-10