

PENGARUH KETERLIBATAN KERJA DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZHENSIP BEHAVIOR* DENGAN KOMITMEN ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

(Studi pada Karyawan PT Sarimadu Jayanusa Kebumen)

HALIM MUZIZATUN NI'MAH

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Bangsa, Kebumen

Email: halymry@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh keterlibatan kerja dan kepuasan kerja terhadap *organizational citizhensip behavior* dengan komitmen organisasi PT Sarimadu Jayanusa Kebumen. Penelitian ini dilakukan menggunakan bantuan alat analisis program SPSS Versi 22.0. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan pada PT Sarimadu Jayanusa Kebumen. Penelitian ini menggunakan metode sampel jenuh dengan menggunakan jumlah populasi sebagai responden yaitu 42 orang. Teknik pengambilan data dalam penelitian ini menggunakan kuisioner. Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif dan statistika. Analisis statistika meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji multikolinieritas, uji heterokedastisitas, uji normalitas, uji T, koefisien determinasi, analisis korelasi dan analisis jalur.

Hasil dari penelitian adalah terdapat pengaruh keterlibatan kerja secara signifikan terhadap komitmen organisasi. kepuasan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap komitmen organisasi. Keterlibatan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap *organizational citizhensip behavior*, kepuasan kerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *organizational citizhensip behavior*, komitmen organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap *organizational citizhensip behavior*. Nilai R square pada persamaan struktural I mempunyai nilai 20,5% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain. Pada persamaan struktural II kontribusi variabel keterlibatan kerja, kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh terhadap *organizational citizhensip behavior* di PT Sarimadu Jayanusa Kebumen. Nilai R square pada persamaan structural II mempunyai nilai 35,5% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Kata Kunci : Keterlibatan Kerja, Kepuasan Kerja, *Organizational Citizhensip Behavior*, Komitmen Organisasi.

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan aset yang penting dalam organisasi, karena perannya sebagai subjek pelaksana kebijakan dan kegiatan operasional organisasi itu sendiri. Sumber daya yang dimiliki oleh organisasi seperti modal, metode dan mesin tidak bisa memberikan hasil yang optimum apabila tidak didukung sumber daya manusia yang mempunyai kinerja yang

OCB dapat membantu individu dalam tim, mengajukan diri untuk pekerjaan ekstra, menghindari konflik yang tidak perlu, menghormati semangat dan peraturan, serta dengan besar hati menerima kerugian dan gangguan yang terkait dengan pekerjaannya (Robbin 2008: 40). Berdasarkan penelitian sebelumnya bahwa komitmen organisasi merupakan variabel yang

dapat menjelaskan OCB karyawan (McKenzie dkk, 1998).

Karyawan yang memiliki komitmen organisasi yang tinggi akan melakukan tidak hanya tugas-tugas yang telah menjadi kewajibannya, tetapi dengan sukarela akan mengerjakan hal-hal yang dapat digolongkan sebagai usaha-usaha ekstra (Organ, 2003). Berdasarkan pendapat tersebut, dapat disimpulkan komitmen organisasi didefinisikan sebagai keinginan kuat untuk tetap sebagai anggota organisasi, keinginan untuk berusaha keras sesuai keinginan organisasi, dan keyakinan terhadap organisasi, dan penerimaan nilai dan tujuan organisasi oleh individu.

Kepuasan kerja seharusnya menjadi faktor penentu utama dari perilaku OCB karena karyawan yang puas akan lebih mudah berbuat lebih dalam pekerjaannya (Robbin, 2008: 113). Secara sederhana dapat dipahami bahwa dengan kepuasan kerja yang dimiliki, maka karyawan bersedia melakukan tanggung jawabnya bahkan melebihi dari standar yang semestinya.

Keterlibatan kerja adalah tentang cara seseorang mencerminkan dan menganggap bahwa pekerjaannya merupakan hal yang penting atau utama (Lodahl, dikutip oleh Liao dkk 2009). Sehingga dapat disimpulkan bahwa karyawan yang memiliki keterlibatan kerja yang tinggi, karyawan tersebut akan benar-benar serius menangani pekerjaannya dengan demikian dapat mengurangi absensinya, dan dari tingkat pengunduran diri. Sebaliknya jika karyawan yang kurang terlibat

dalam pekerjaannya, karyawan tersebut hanya bekerja secara rutinitas.

PT. Sarimadu Jayanusa Kebumen adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa penyalur Tenaga Kerja Indonesia ke Luar Negri resmi dibawah perlindungan Pemerintah Indonesia, sehingga tentu saja perusahaan mengharapkan setiap karyawannya memberikan kinerja lebih atau yang kita sebut OCB. Perilaku OCB di dalam tim kerja dapat menciptakan suasana yang kondusif, saling menguatkan, saling menopang, dan saling mengisi, sehingga stabilitas perusahaan terjaga dan kinerja akan semakin membaik (Sumarni, 2008).

Hasil pengamatan tentang perilaku ekstra peran (OCB) pegawai di PT Sarimadu Jayanusa Kebumen didapatkan bahwa sebagian besar tidak memperlihatkan perilaku OCB yang baik antara lain : kurang bersedia membantu rekan kerja yang

sedang sibuk (pekerjaan *overload*), kurang berminat menggantikan tugas karyawan lain manakala yang bersangkutan tidak dapat menjalankan tugas, tidak mau meluangkan waktu untuk membantu orang lain berkaitan dengan permasalahan-permasalahan pekerjaan, kurang berminat mengikuti pertemuan yang tidak ada perintah dari atasan padahal hal itu sangat penting bagi kemajuan organisasi.

Komitmen organisasi merupakan komitmen seseorang terhadap organisasi tempatnya bekerja. Komitmen organisasi yang tinggi akan cenderung menampilkan OCB yang tinggi dari karyawan, namun kondisi karyawan di PT Sarimadu Jayanusa masih terlihat kurang berkomitmen organisasi dalam bekerja, sehingga bekerja dengan rasa tidak tenang cenderung akan menghindar diri dari situasi-situasi pekerjaan baik yang bersifat fisik maupun psikologis.

Hal lain yang menjadi kendala di PT Sarimadu Jayanusa yaitu keterlibatan kerja. Keterlibatan kerja yang terjadi di perusahaan dianggap masih rendah, hal ini dikarenakan karyawan lebih mementingkan kepentingan pribadi daripada pekerjaan dan kurangnya sikap peduli terhadap rekan kerja sehingga menyebabkan kurangnya efisien dalam menyelesaikan pekerjaan.

Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual, setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku pada dirinya. Kenyataan yang muncul saat ini adalah masih terlihat adanya kesenjangan tentang pencapaian kinerja antara satu karyawan dengan karyawan lainnya. Faktor tidak tercapainya kinerja secara keseluruhan ini ditengarai faktor kepuasan kerja yang berbeda antara satu karyawan dengan karyawan lain.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dalam hal ini penulis akan merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh keterlibatan kerja terhadap komitmen organisasi karyawan di PT Sarimadu Jayanusa Kebumen?
2. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di PT Sarimadu Jayanusa Kebumen?
3. Bagaimana pengaruh keterlibatan kerja terhadap OCB karyawan di PT Sarimadu Jayanusa Kebumen?
4. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap OCB karyawan di PT Sarimadu Jayanusa Kebumen?
5. Bagaimana pengaruh komitmen organisasi terhadap OCB karyawan di PT Sarimadu Jayanusa Kebumen?

KAJIAN PUSTAKA

Landasan Teori

Organizational Citizenship Behavior (OCB)

Organizational Citizenship Behaviour (OCB) merupakan istilah yang digunakan untuk mengidentifikasikan perilaku karyawan sehingga dia disebut sebagai “anggota yang baik” atau “*good citizen*” (Sloat, 1999). OCB merupakan perilaku di luar deskripsi kerja yang telah ditentukan perusahaan, namun memiliki dampak yang baik bagi perusahaan (Robbin 2006: 31)

Komitmen Organisasi

Komitmen organisasi adalah identifikasi rasa, keterlibatan loyalitas yang ditampakkan pekerja terhadap organisasi atau unit organisasi (Gibson dalam Andhi Shigemi, 2012).

Keterlibatan Kerja

Keterlibatan kerja adalah derajat dimana orang yang dikenal dari pekerjaannya, berpartisipasi aktif di dalamnya, dan menganggap prestasinya penting untuk harga diri (Robbins, 2003).

Kepuasan Kerja

Kepuasan Kerja adalah perasaan pekerja atau karyawan yang berhubungan dengan pekerjaannya, yaitu merasa senang atau tidak senang sebagai hasil penilaian individu yang bersangkutan terhadap pekerjaannya (Luthans, 2006).

Penelitian Terdahulu

1. Maria Finsensia Ansel, Sutarto Wijono (2012) dengan judul “Pengaruh Keterlibatan Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen

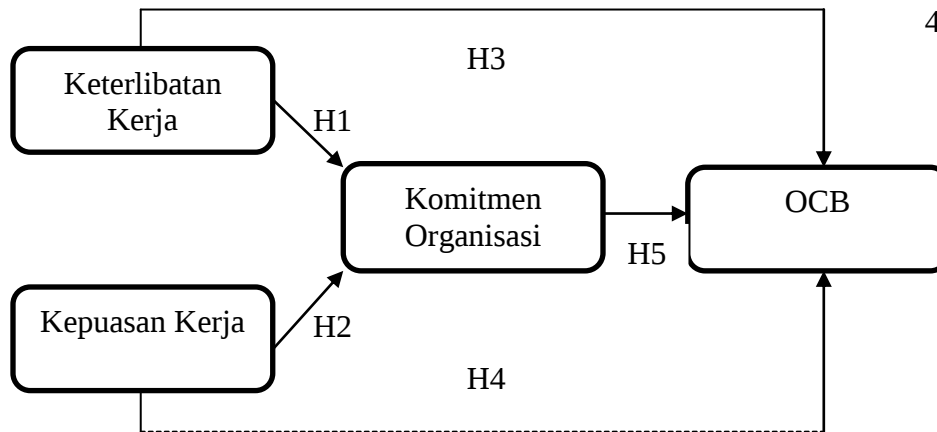
Organisasi Polisi Di Kepolisian Resor (Polres) Ende”. Diperoleh hasil bahwa ada hubungan yang signifikan keterlibatan kerja dan kepuasan kerja secara simultan terhadap komitmen organisasi polisi di Kepolisian Resor Ende di terima.

2. Andrew Adi Saputra; Liendra Hendro Yono; Laksmi Sito Dwi Irvianti dengan judul “Analisis Pengaruh Keterlibatan Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior Di Pt Prima Graphia Digital”. Diperoleh hasil bahwa keterlibatan kerja dan kepuasan kerja secara silmutan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* memiliki pengaruh yang signifikan .
3. Wahyu Triwibowo, Tutuk Ari Arsanti dengan judul “Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Mediasi”. Diperoleh hasil kepuasan

kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) melalui komitmen organisasi dapat berpengaruh signifikan.

Model Empiris

Gambar 1. Model Empiris



Hipotesis

1. H1 : Keterlibatan Kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap Komitmen Organisasi di PT Sarimadu Jayanussa.

2. H2 : Kepuasan Kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap Komitmen Organisasi di PT Sarimadu Jayanusa.
3. H3 : Keterlibatan Kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap OCB di PT Sarimadu Jayanusa.
4. H4 : Kepuasan Kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap OCB di PT Sarimadu Jayanusa.
- H5 : Komitmen Organisasi berpengaruh signifikan dan positif terhadap OCB PT Sarimadu Jayanusa.

METODE PENELITIAN

Obyek dan Subyek Penelitian

Obyek penelitian ini adalah keterlibatan kerja, kepuasan kerja, *organizational citizenship behavior* dan komitmen organisasi. Subyek penelitian ini adalah karyawan PT Sarimadu Jayanusa yang berjumlah 42 orang.

Teknik Pengambilan Sampel

Metode pengambilan sampel yang dilakukan pada penelitian ini adalah sampel jenuh yaitu teknik penentuan sampel dimana semua anggota populasi digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2010). Dalam hal ini sampel penelitiannya adalah seluruh PT Sarimadu Jayanusa Kebumen yang berjumlah 42 orang.

Alat Analisis Data

Teknik analisis data meliputi uji kualitas data (uji validitas & reliabilitas), uji asumsi klasik (uji

multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, & uji normalitas), uji hipotesis (uji parsial t), koefisien determinasi, analisis korelasi, dan analisis jalur menggunakan SPSS 22.00

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Uji validitas dan Reliabilitas

Suatu instrument dikatakan valid, apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Cara yang digunakan adalah dengan analisa item, dimana setiap nilai yang ada pada setiap butir pernyataan untuk suatu variabel dengan menggunakan rumus *Pearson Correlation*. Syarat minimum untuk dianggap valid adalah nilai r hitung > dari nilai r tabel. maka diperoleh r tabel = 0,304 dari 42 responden. Hasil Uji validitas seluruh pernyataan yang digunakan dalam variabel keterlibatan kerja, kepuasan kerja, *organizational citizenship behavior*, dan komitmen organisasi dinyatakan valid.

Tabel 1. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha Cronbach	Nilai Kritis	Keterangan
Keterlibatan Kerja	0,644	0,60	Reliabel
Kepuasan Kerja	0,681	0,60	Reliabel
Komitmen	0,684	0,60	Reliabel
OCB	0,884	0,60	Reliabel

Dapat diketahui bahwa pernyataan yang digunakan dalam semua variabel dinyatakan reliabel (andal). Hal tersebut dapat dilihat pada *cronbach's alpha* yang nilainya > 0,60.

Uji Multikolinieritas

Tabel 2. Uji Multikolinieritas Struktural I

No	Variabel Bebas	Collinierity Statistic	
		Tolerance	VIF
1	Keterlibatan Kerja	0,988	1,012
2	Kepuasan Kerja	0,988	1,012

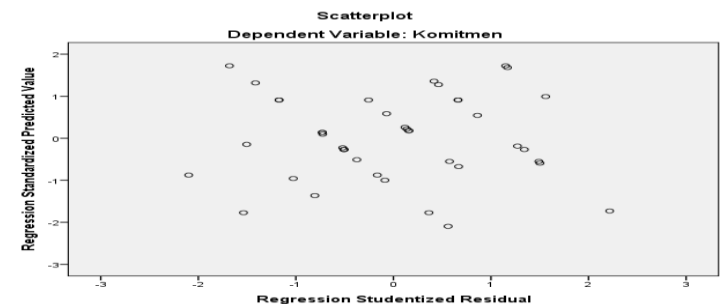
Tabel 3. Uji Multikolinieritas Struktural II

No	Variabel Bebas	Collinierity Statistic	
		Tolerance	VIF
1	Keterlibatan Kerja	0,885	1,130
2	Kepuasan Kerja	0,844	1,184
3	Komitmen Organisasi	0,756	1,322

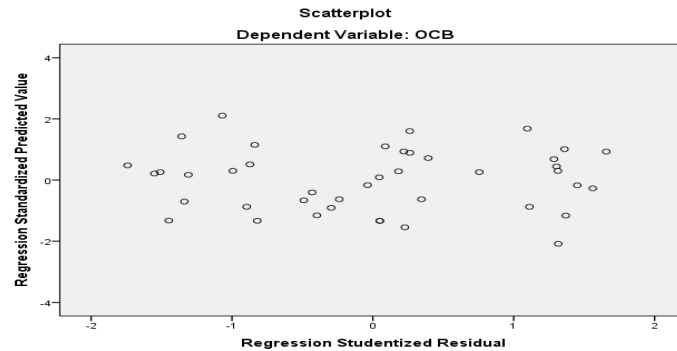
Berdasarkan Tabel 2. dan Tabel 3. dapat diketahui bahwa nilai *tolerance* diatas 0,10 dan VIF dibawah angka 10 sehingga model regresi tidak terjadi multikolinieritas.

Uji Heterokedastisitas

Gambar 2. Uji Heteroskedastisitas Persamaan Struktural I



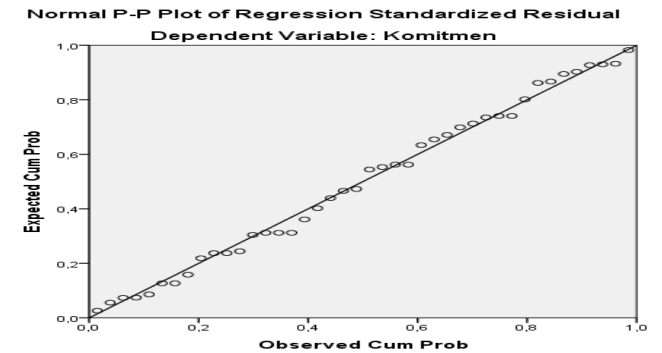
Gambar 3. Uji Heteroskedastisitas Persamaan Struktural II



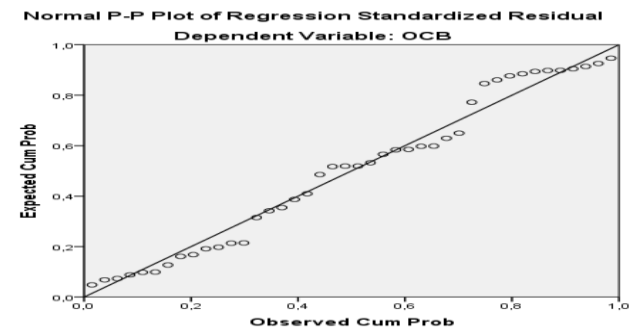
Berdasarkan gambar diatas menunjukan bahwa tidak ada pola tertentu seperti titik-titik yang membentuk suatu pola tertentu yang teratur (melebar, menyempit), tidak ada pola yang jelas sehingga dapat disimpulkan model regresi pada penelitian ini tidak terjadi heterokedastisitas.

Uji Normaliitas

Gambar 4. Uji Normalitas Persamaan Struktural I



Gambar 5. Uji Normalitas Persamaan Struktural II



Berdasarkan pada gambar diatas (*Normal P.P Plot OF Standardized Residual*) diketahui bahwa data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tersebut memenuhi asumsi penelitian.

Uji t (Parsial)

Tabel 4. Uji t Persamaan Struktural I

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2,454	2,073		1,184	,244
Keterlibatankerja	,252	,118	,299	2,136	,039
Kepuasankerja	,226	,088	,361	2,578	,014

a. Dependent Variable: Komitmen

1. Hubungan Keterlibatan Kerja dan Komitmen Organisasi

Hasil uji t pada tabel di atas, menunjukkan bahwa tingkat signifikansi untuk variabel Keterlibatan Kerja (X1) sebesar $0,039 < 0,05$ dan hasil perhitungan diperoleh angka t_{hitung} sebesar $2,136 > t_{tabel}$ sebesar 2,021, sehingga dapat disimpulkan bahwa Keterlibatan Kerja berpengaruh secara signifikan terhadap Komitmen Organisasi.

2. Hubungan Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi

Hasil uji t pada tabel di atas, menunjukkan bahwa tingkat signifikansi untuk variabel Kepuasan Kerja (X2) sebesar $0,014 < 0,05$ dan hasil perhitungan diperoleh angka t_{hitung} sebesar $2,578 > t_{tabel}$ sebesar 2,021, sehingga dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Kerja berpengaruh secara signifikan terhadap Komitmen Organisasi.

Tabel 5. Uji t Persamaan Struktural II

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	19,272	6,750		2,855	,007
Keterlibatankerja	1,294	,398	,433	3,249	,002
Kepuasankerja	-,600	,304	-,269	-1,973	,056
Komitmen	1,314	,512	,370	2,565	,014

a. Dependent Variable: OCB

1. Hubungan Keterlibatan Kerja dan OCB

Hasil uji t pada table di atas, menunjukkan bahwa tingkat signifikansi untuk variabel Keterlibatan Kerja (X1) sebesar $0,002 < 0,05$ dan hasil perhitungan diperoleh angka t_{hitung} sebesar $3,249 < t_{tabel}$ sebesar 2,021, sehingga dapat disimpulkan bahwa Keterlibatan Kerja berpengaruh secara signifikan terhadap OCB.

2. Hubungan Kepuasan Kerja dan OCB

Hasil uji t pada tabel di atas, menunjukkan bahwa tingkat signifikansi untuk variabel Kepuasan Kerja (X2) sebesar $0,056 > 0,05$ dan hasil perhitungan diperoleh angka t_{hitung} sebesar $-1,973 < t_{tabel}$ sebesar 2,021, sehingga dapat disimpulkan bahwa Keterlibatan Kerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap OCB.

3. Hubungan Komitmen dan OCB

Hasil uji t pada tabel di atas, menunjukkan bahwa tingkat signifikansi untuk variabel Komitmen Oeganisasi (Y1) sebesar $0,014 < 0,05$ dan hasil perhitungan diperoleh angka t_{hitung} sebesar $2,565 > t_{tabel}$ sebesar 2,021, sehingga dapat disimpulkan bahwa Komitmen Organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap OCB.

Analisis Koefisien Determinasi

**Tabel 6. Uji Koefisien Determinasi
Persamaan Struktural I**

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,494 ^a	,244	,205	1,11912

a. Predictors: (Constant), Kepuasankerja, Keterlibatankerja

b. Dependent Variable: Komitmen

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai *Adjusted R square* substruktur I sebesar 0,205 artinya 20,5% variabel komitmen organisasi dapat dijelaskan oleh variabel keterlibatan kerja dan kepuasan kerja sedangkan sisanya (100% - 20,5%) atau 79,5% dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak ada dalam model penelitian ini.

**Tabel 7. Uji Koefisien Determinasi
Persamaan Struktural II**

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,634 ^a	,402	,355	3,57953

a. Predictors: (Constant), Komitmen, Keterlibatankerja, Kepuasankerja

b. Dependent Variable: OCB

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai *Adjusted R square* substruktur II sebesar 0,355 artinya 35,5% variabel OCB dapat dijelaskan oleh variabel komitmen organisasi, keterlibatan kerja dan kepuasan kerja sedangkan sisanya (100% - 35,5%) atau 64,5% dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak ada dalam model penelitian ini.

Analisis Korelasi

Tabel 8. Analisis Korelasi

Correlations		Keterlibatan kerja	Kepuasan kerja
Keterlibatan kerja	Pearson Correlation	1	,109
	Sig. (2-tailed)		,493
	N	42	42
Kepuasan kerja	Pearson Correlation	,109	1
	Sig. (2-tailed)	,493	
	N	42	42

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan diperoleh angka korelasi antara variabel keterlibatan kerja dan kepuasan kerja sebesar 0,109, artinya korelasi antar variabel sangat lemah atau dianggap searah, karena hasilnya positif. Artinya jika keterlibatan kerja tinggi, maka kepuasan kerja juga tinggi. Korelasi kedua variabel bersifat tidak signifikan karena angka signifikansinya sebesar $0,493 > 0,05$. Jika angka

signifikansi $< 0,05$ hubungan kedua variabel signifikan, sebaliknya jika angka signifikansi $> 0,05$ maka hubungan kedua variabel tidak signifikan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah :

1. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa variabel keterlibatan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi karyawan PT Sarimadu Jayanusa Kebumen.
2. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap komitmen

organisasi karyawan PT Sarimadu Jayanusa Kebumen.

3. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa variabel keterlibatan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap OCB karyawan PT Sarimadu Jayanusa Kebumen.
4. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja berpengaruh secara negatif terhadap OCB karyawan PT Sarimadu Jayanusa Kebumen.
5. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa variabel komitmen organisasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap OCB karyawan PT Sarimadu Jayanusa Kebumen.

Saran

Adapun beberapa saran yang dikemukakan oleh penulis yaitu sebagai berikut :

1. Meningkatkan keterlibatan kerja karyawan sehingga akan berdampak pada meningkatnya

komitmen organisasi dan OCB karyawan PT Sarimadu Jayanusa.

2. Perusahaan perlu mengevaluasi kembali hal-hal apa sajakah yang mampu mendorong karyawan termotivasi sehingga mampu memberikan kinerja lebih baik
3. Perusahaan dapat terus menjaga dan meningkatkan loyalitas karyawan untuk bisa menjaga hubungan dengan pekerjaan, saling mendukung di antara para karyawan dengan perusahaan dan selalu melibatkan diri dalam setiap aktivitas kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Andi, Shigemi.2012. Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan Bank Perkreditan Rakyat Dana Niaga Mandiri Makassar.
- Liao, C. S. and Lee, C. W. (2009). *An Empirical Study of Employee Job Involvement and Personality Traits: The Case of Taiwan*. Journal of Economics and Management, 3(1), pp. 22-36.
- Luthans, Fred. 2006. Perilaku Organisasi, (Alih Bahasa V.A Yuwono, dkk), Edisi Bahasa Indonesia, Yogyakarta: ANDI.
- MacKenzie, S. B., P. M. Posdakoff , & M. Ahearne. (1998). *Some Possible Antecedents and Consequences of Inrole and Extra-Role Salesperson Performance*. Journal of Marketing 62(1), 87-98.
- Organ, D.W. (2003). *Organizational citizenship behavior : The good soldier syndrome*. Lexington, MA : Lexington Books.
- Robbins, Stephen P, 2003. Perilaku Organisasi, Jilid 2, PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Robbins, Stephen P. dan Timothy A. Judge. 2008. Perilaku Organisasi Edisi ke-12, Jakarta: Salemba Empat.
- Brown, U.J. & Gaylor, K.P. 2002. *Organizational commitment in higher education. Working Paper School of Business, Department of Management and Marketing*. Jackson State University.
- Sloat, K. C. M, 1999. Organizational citizenship: Does Your Firm Inspire To Be “Good citizenship”? Professional Safety, Vol 44 (4).
- Sumarni ,Saptaningsih. 2008. Fenomena word of mouth marketing Dalam mempengaruhi keputusan konsumen, <http://www.upy.ac.id/site/cetak.php?id=9>. Diakses tgl 01 mei 2015
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.