

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN PERSEPSI DUKUNGAN ORGANISASI
TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR
DENGAN KOMITMEN ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi pada Karyawan Produksi Candisari Resto)**

Oleh : **EKA DAMAYANTI**

NIM : 135501448

Prodi Manajemen STIE Putra Bangsa Kebumen ekadamayanti85@gmail.com

Abstrak

Organizational citizenship behavior (OCB) merupakan perilaku karyawan yang melebihi deskripsi pekerjaannya sehingga mampu meningkatkan kinerja organisasi, hal ini akan mendorong efektifitas pencapaian tujuan organisasi perusahaan. Organisasi yang sukses memiliki karyawan yang mau bekerja melampaui tanggung jawab pekerjaan formal mereka dan mau memberikan waktu dan energi mereka dalam pekerjaan yang ditugaskan, hal ini berperan dalam kelancaran fungsi organisasi. Oleh karenanya, OCB merupakan salah satu faktor penting yang patut mendapat perhatian khusus pihak manajemen. Untuk meningkatkan OCB, pihak manajemen perlu memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhinya, diantaranya kepuasan kerja, komitmen organisasi, persepsi dukungan organisasi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja dan persepsi dukungan organisasi terhadap OCB dengan komitmen organisasi sebagai variabel intervening karyawan produksi Candisari Resto. Variabel dalam penelitian ini adalah kepuasan kerja, persepsi dukungan organisasi, komitmen organisasi, dan OCB. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan produksi Candisari Resto. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampel jenuh sehingga seluruh populasi digunakan untuk dijadikan sampel. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner dengan skala *likert* 4 pilihan, dan didukung dengan observasi dan wawancara. Analisis data yang digunakan adalah uji instrumen validitas dan realibilitas, uji asumsi klasik, analisis jalur, uji hipotesis, dan analisis korelasi. Hasil pengujian dan analisa data yang dilakukan dengan menggunakan bantuan *software* SPSS 22.0 *for Windows*.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh item setiap variabel dinyatakan valid dan reliabel. Kedua model struktural memenuhi kriteria uji asumsi klasik dengan tidak terdapat multikolonieritas, tidak terjadi heterokedastisitas, dan memenuhi asumsi normalitas. Berdasarkan hasil analisis uji t menunjukkan bahwa seluruh hipotesis diterima. Kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap komitmen organisasi dan OCB. Persepsi dukungan organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap komitmen organisasi dan OCB. Komitmen organisasi terbukti memediasi kepuasan kerja dan persepsi dukungan organisasi terhadap OCB.

Kata kunci : kepuasan kerja, persepsi dukungan organisasi, komitmen organisasi, dan *organizational citizenship behavior*

PENDAHULUAN

Dalam sebuah organisasi maupun perusahaan, sumber daya manusia merupakan elemen terpenting di dalamnya. Karyawan sebagai perwujudan dari sumber daya manusia memegang peran sebagai perencana sekaligus penggerak kegiatan atau aktivitas dalam organisasi. Oleh karenanya, karyawan memiliki kontribusi terbesar dalam kesuksesan sebuah organisasi. Untuk mampu menciptakan kesuksesan tersebut, karyawan dituntut untuk memiliki kinerja yang baik.

Untuk menciptakan hal tersebut, maka dibutuhkan individu atau karyawan yang mampu memberikan kontribusi lebih terhadap organisasi. Kontribusi lebih ini biasa dikenal dengan sebutan *organizational citizenship behavior* atau biasa disingkat OCB. OCB bisa didefinisikan sebagai tindakan yang dilakukan anggota organisasi yang melebihi dari ketentuan formal pekerjaannya (Greenberg dan Baron, 2003). Perilaku karyawan yang melebihi deskripsi pekerjaannya diyakini akan mampu meningkatkan kinerja organisasi, hal ini akan mendorong efektifitas pencapaian tujuan organisasi perusahaan (Gunawan & Solang, 2013).

Organisasi yang sukses memiliki karyawan yang mau bekerja melampaui tanggung jawab pekerjaan formal mereka dan mau memberikan waktu dan energi mereka dalam pekerjaan yang ditugaskan, hal ini berperan dalam kelancaran fungsi organisasi (Jahangir dkk, 2004). Oleh karenanya, OCB merupakan salah satu faktor penting yang patut mendapat perhatian khusus pihak manajemen. Untuk meningkatkan OCB, pihak manajemen perlu memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhinya, antara lain kepuasan kerja, komitmen organisasi, *perceived organizational support*, motivasi, budaya organisasi dan lain sebagainya (Darmawati, 2010).

Organizational citizenship behavior dapat timbul dari berbagai faktor dalam organisasi, di antaranya karena adanya kepuasan kerja dari karyawan dan komitmen organisasi yang tinggi (Robbin dan Judge, 2007). Ketika karyawan merasakan kepuasan terhadap pekerjaan yang dilakukannya, maka karyawan tersebut akan bekerja secara maksimal dalam menyelesaikan pekerjaannya, bahkan melakukan beberapa hal yang mungkin diluar tugasnya. Begitu juga dengan ketika seseorang mempunyai komitmen yang tinggi terhadap organisasinya, maka orang tersebut akan melakukan apapun untuk memajukan perusahaannya karena keyakinannya terhadap organisasinya (Luthans, 1995).

Eisenberger (2002:698) mengungkapkan bahwa OCB berkembang sejalan dengan seberapa besar perhatian organisasi pada tingkat kesejahteraan karyawan dan penghargaan organisasi terhadap kontribusi mereka. Keyakinan karyawan yang tinggi terhadap dukungan organisasional (*perceived organizational support* / POS) kepada kualitas kehidupan kerja mereka akan menimbulkan rasa hutang budi dalam diri mereka pada organisasi sehingga mereka akan merasa memiliki kewajiban untuk membayarnya. Kemauan karyawan untuk memunculkan OCB dalam dirinya, tergantung pada tujuan apa yang ingin diraihinya dengan bergabung dalam organisasi bersangkutan. Kemauan karyawan untuk memberikan sumbangan kepada tempat kerjanya sangat dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam memenuhi tujuan dan harapan karyawannya.

Candisari Resto merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa rumah makan, terletak di Jalan Raya KM 02 Karanganyar Kebumen. Candisari Resto merupakan salah satu cabang dari Candisari Group yang berdiri tanggal 10 Pebruari 1994. Candisari Resto menyediakan berbagai masakan, mulai dari makanan berat untuk makan pagi, siang, malam dan makanan ringan (*snack*). Candisari Resto juga melayani pesanan untuk berbagai acara, baik skala besar maupun skala kecil.

Bagian produksi Candisari Resto merupakan bagian yang cukup penting mengingat bagian ini merupakan proses inti dari Candisari Resto, oleh karenanya kinerja karyawan pada bagian produksi perlu mendapat perhatian penuh. Karyawan bagian produksi diharapkan mampu memberikan kinerja optimal dan mampu mengembangkan sikap OCB dalam menjalankan tugas dan pekerjaan sehingga organisasi mampu mencapai tujuan dengan lebih efektif.

Pelayanan yang diberikan Candisari Resto semula hanya menyediakan masakan siap saji, kini telah bertambah diantaranya produksi bagian *snack*, bagian *bakery*, serta bagian minuman olah. Bertambahnya jumlah pelayanan yang diberikan Candisari Resto, menuntut karyawan terutama bagian produksi untuk bekerja sesuai dengan standar yang ditentukan perusahaan dan mampu memberikan hasil lebih dari apa yang diharapkan perusahaan.

Berdasarkan pengamatan sementara penulis, dapat diketahui bahwa masih banyak karyawan bagian produksi yang menjalankan tugas secara *intra-role* saja. Dalam arti hanya bekerja sesuai tanggung jawab formal yang dibebankan kepadanya. Masih sedikit karyawan yang mempunyai sifat *extra-role*, yaitu dengan bekerja melebihi apa yang seharusnya mereka kerjakan. Indikator *altruism* (kepedulian) masih tergolong rendah, hal ini terlihat dengan sikap tolong menolong sesama karyawan yang kurang, tidak semua karyawan mau membantu pekerjaan karyawan lain yang *overload*. Selain itu indikator *civic virtue* juga dinilai kurang, indikator ini menilai partisipasi dan kepedulian karyawan terhadap perusahaan. Berdasarkan hasil wawancara, karyawan kurang bersemangat terhadap kegiatan ketika tidak ada *reward* dan *punishment* yang diberikan.

Indikator *conscientiousness* juga dinilai kurang, terlihat dari kehadiran karyawan di tempat kerja, setelah melakukan presensi kehadiran, karyawan tidak langsung bekerja, melainkan ada yang mengobrol, masih banyak karyawan yang sering berlama-lama atau mengulur waktu ketika istirahat. Indikator *sportmanship* yaitu tingkat kepatuhan karyawan Candisari Resto terhadap peraturan organisasi yang masih rendah, terlihat dari keaktifan karyawan dalam mengikuti rapat-rapat organisasi. Selain itu keterlibatan karyawan dalam kegiatan dinilai kurang, hanya karyawan tertentu yang aktif dilibatkan dalam kegiatan insidental.

Rendahnya tingkat OCB ini berdasarkan wawancara dengan karyawan bagian produksi diduga disebabkan oleh kurangnya kepuasan kerja karyawan dan *perceived organizational support*. Karyawan yang puas terhadap pekerjaannya akan lebih bersemangat dalam menjalankan pekerjaan. Indikator kurangnya kepuasan kerja berdasarkan wawancara dengan karyawan bagian produksi terlihat dari karyawan yang merasa atasan kurang mendukung terhadap pekerjaan yang

telah mereka lakukan. Mereka juga mengeluhkan tidak ada kesempatan untuk memperoleh peningkatan karier (promosi) selama bekerja. Hal ini merupakan salah satu indikasi adanya ketidakpuasan kerja pada karyawan bagian produksi di Candisari Resto.

Faktor lain yang dinilai kurang adalah *perceived organizational support*. *Perceived organizational support* (persepsi dukungan organisasi) merupakan dukungan organisasi yang dipersepsikan dengan keyakinan global karyawan mengenai sejauh mana organisasi mereka menilai kontribusi dan memperhatikan kehidupan karyawan (Eisenberger et al., 2002). Persepsi dukungan organisasi dipengaruhi oleh frekuensi, keekstriman, dan usaha pemberian pujian dan penghargaan, rewards, penilaian kinerja, *job enrichment*, dan pengaruh kebijakan organisasi (Rhoades et al., 2001). Variabel ini dinilai kurang karena karyawan masih merasa kurang diperhatikan terkait kesejahteraannya, kontribusi dan kurangnya perhatian terhadap kehidupan karyawan.

Hasil pengamatan sementara menunjukkan masih banyak karyawan yang komitmen organisasinya rendah, terlihat dari tingkat turn over karyawan yang cukup tinggi. Komitmen organisasi yang rendah dari karyawan Candisari merupakan salah satu perwujudan dari ketidakpuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan. Robbin dan Judge (2008: 113) menyebutkan bahwa kepuasan kerja seharusnya menjadi faktor penentu utama dari perilaku OCB karena karyawan yang puas akan lebih mudah berbuat lebih dalam pekerjaannya. Karyawan yang merasakan kepuasan pada pekerjaannya akan bekerja secara maksimal dalam menyelesaikannya, bahkan melakukan hal-hal lain diluar pekerjaannya tersebut.

Astika Dewi dan Suwandana (2016) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dengan Komitmen Organisasi sebagai variabel mediasi. Hasil pengujian mendapatkan bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Komitmen organisasi dinilai secara signifikan memediasi hubungan antara kepuasan kerja terhadap OCB.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk meneliti “Pengaruh Kepuasan Kerja dan Persepsi Dukungan Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Karyawan Produksi Candisari Resto)”.

TINJAUAN PUSTAKA

Organizational Citizenship Behavior

Organizational Citizenship Behavior (OCB) merupakan perilaku individu yang ekstra, yang tidak secara langsung atau eksplisit dapat dikenali dalam suatu sistem kerja yang formal, dan yang secara agregat mampu meningkatkan efektivitas fungsi organisasi (Organ, 1988).

Dimensi pengukuran variabel ini ada lima indikator, mengutip dari Organ (1988) yaitu :

1. *Altruism*, yaitu perilaku membantu meringankan yang ditujukan kepada individu dalam organisasi.
2. *Courtesy*, yaitu membantu mencegah timbulnya masalah dengan rekan kerja.
3. *Sportsmanship*, yaitu toleransi pada situasi yang kurang ideal atau tidak nyaman yang terjadi di tempat kerja tanpa mengeluh.
4. *Civic virtue*, yaitu terlibat dan ikut bertanggung jawab dalam kegiatan- kegiatan organisasi dan peduli pada kelangsungan hidup organisasi.
5. *Conscientiousness*, yaitu melakukan hal- hal yang menguntungkan organisasi melampaui persyaratan minimal yang dibutuhkan.

Komitmen Organisasi

Mowday, Steers dan Porter, yang mendefinisikan bahwa komitmen karyawan pada organisasi adalah daya relatif dari keberpihakan dan keterlibatan seseorang terhadap suatu organisasi (Newstrom: 1989).

Menurut Allen dan Meyer (1993) mengemukakan bahwa ada tiga komponen indikator komitmen organisasi, yaitu :

1. *Affective commitment*

Terjadi apabila karyawan ingin menjadi bagian dari organisasi karena adanya ikatan emosional.

2. *Continuance commitment*

Muncul apabila karyawan tetap bertahan pada suatu organisasi karena membutuhkan gaji dan keuntungan-keuntungan lain, atau karena karyawan tersebut tidak menemukan pekerjaan lain.

3. *Normative commitment*

Timbul dari nilai-nilai dalam diri karyawan. Karyawan bertahan menjadi anggota organisasi karena adanya kesadaran bahwa komitmen terhadap organisasi merupakan hal yang seharusnya dilakukan.

Kepuasan Kerja

Robbins dan Judge (2007) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari evaluasi karakteristik-karakteristiknya.

Indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan kerja menurut Robbins (2007) yaitu :

1. Kepuasan terhadap Pembayaran Gaji atau Upah.

Sejumlah upah yang diterima dan tingkat dimana hal ini bisa dipandang sebagai hal yang dianggap pantas dibandingkan dengan orang lain dalam organisasi.

2. Kepuasan terhadap Pekerjaan itu Sendiri.

Dalam hal dimana pekerjaan memberikan tugas yang menarik, kesempatan untuk belajar, dan kesempatan untuk menerima tanggung jawab.

3. Kepuasan terhadap Rekan Kerja.

Tingkat dimana rekan kerja pandai secara teknis dan mendukung secara sosial.

4. Kepuasan terhadap Kesempatan Promosi.

Pada saat dipromosikan pegawai pada umumnya menghadapi peningkatan tuntutan keahlian, kemampuan serta tanggung jawab.

5. Kepuasan terhadap Pengawasan (Supervisi).

Kemampuan penyelia untuk memberikan bantuan teknis dan dukungan perilaku.

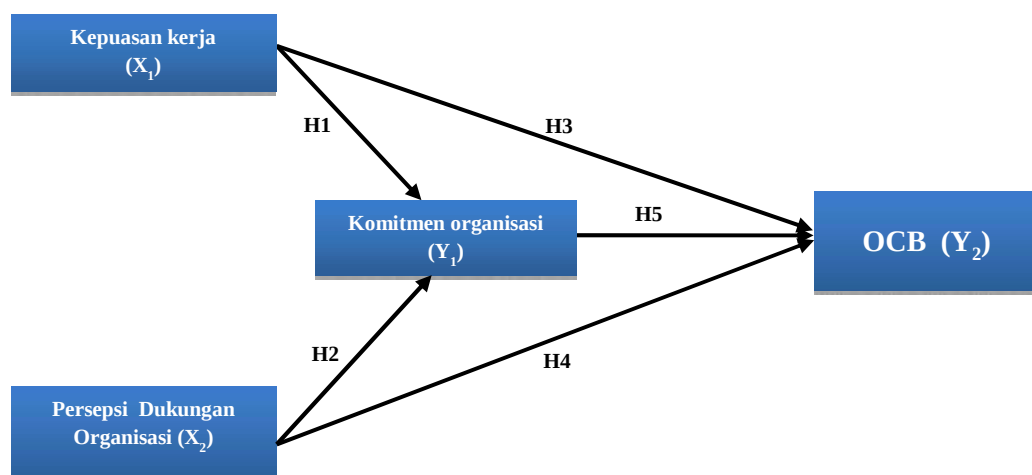
Persepsi Dukungan Organisasi

Persepsi dukungan organisasi menurut Eisenberger dan Rhoades (2002; 701) persepsi terhadap dukungan organisasi mengacu pada persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi menilai kontribusi mereka dan peduli pada kesejahteraan mereka.

Indikator persepsi dukungan organisasi yang digunakan dalam penelitian ini mengadopsi penelitian menurut Eisenberger et al. (1986:502) adalah sebagai berikut :

- Organisasi menghargai kontribusi karyawan.
- Organisasi menghargai usaha ekstra yang telah karyawan berikan.
- Organisasi akan memperhatikan segala keluhan dari karyawan.
- Organisasi sangat peduli tentang kesejahteraan karyawan.
- Organisasi akan memberitahu karyawan apabila tidak melakukan pekerjaan dengan baik.
- Organisasi peduli dengan kepuasan secara umum terhadap pekerjaan karyawan.
- Organisasi menunjukkan perhatian yang besar terhadap karyawan.
- Organisasi merasa bangga atas keberhasilan karyawan dalam bekerja.

KERANGKA PEMIKIRAN



Gambar 1. Kerangka Pemikiran Penelitian

Sumber : Data primer diolah, 2017

HIPOTESIS

- H1 : Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi karyawan produksi Candisari Resto.
- H2 : Persepsi dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi karyawan produksi Candisari Resto.
- H3 : Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan produksi Candisari Resto.
- H4 : Persepsi dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan produksi Candisari Resto.
- H5 : Komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan produksi Candisari Resto.

METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Penelitian ini dilakukan pada bagian produksi Candisari Resto. Penelitian ini menggunakan survey untuk mendapatkan data yang digunakan. Sampel penelitian ini menggunakan teknik total sampling (sampling jenuh) yaitu seluruh karyawan bagian produksi yang berjumlah sebanyak 38 orang.

Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data subyek (*self-report data*), yaitu jenis data penelitian yang berupa pengalaman, karakteristik, dan persepsi manajemen, dengan orang yang menjadi subyek penelitian/responden. Sedangkan sumber data dalam penelitian ini adalah sumber data primer. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang didapat dari daftar pertanyaan/kuesioner yang diberikan kepada responden, studi pustaka dan informasi tambahan didapatkan dari *Manajer* dan melalui wawancara langsung.

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode angket (kuesioner terstruktur) yang diberikan kepada karyawan produksi Candisari Resto sebanyak 38 orang. Setelah data dari penyebaran kuesioner terkumpul, kemudian dilakukan proses skoring yaitu pemberian nilai berupa angka pada jawaban untuk memperoleh data kuantitatif yang diperlukan dalam pengujian hipotesis dengan menggunakan Skala Likert yang telah dimodifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif

Penelitian ini terdiri dari responden dengan jenis kelamin wanita sebanyak 26 orang (68,4%) sedangkan laki-laki sebanyak 12 orang (31,6%). Untuk rentan usia, diketahui bahwa responden yang berusia antara 21 – 30 tahun berjumlah 9 orang (23,7%), responden yang berusia 31 – 40 tahun berjumlah 12 orang (31,6%), responden yang berusia 41 – 50 tahun berjumlah 16 orang (42,1%) dan responden yang berusia lebih dari 50 tahun sebanyak 1 orang (2,6%).

Berdasarkan masa kerja, dapat diketahui bahwa responden yang mempunyai lama kerja 1–5 tahun berjumlah 24 orang (63,2%), responden yang mempunyai lama kerja 6-10 tahun berjumlah 9 orang (23,7%), responden yang mempunyai lama kerja 11–15 tahun berjumlah 4 orang (10,5%) dan responden yang mempunyai lama kerja lebih dari 16 tahun sebanyak 1 orang (2,6%).

Sedangkan berdasarkan pendidikan responden dapat diketahui bahwa tingkat pendidikan terakhir responden yang berijazah SD sebanyak 6 orang (15,8%), responden yang berijazah SMP berjumlah 0 orang (0%), responden yang berijazah SMA berjumlah 31 orang (81,6%) dan responden yang berijazah D3 sebanyak 1 orang (2,6%).

Analisis Statistik

Analisis statistika adalah metode analisis data dengan menggunakan angka-angka yang diperoleh dari pengolahan data melalui rumus yang tepat. Analisis statistika pada penelitian ini menggunakan bantuan programisasi komputer yaitu program *SPSS 22.00 for Windows*. Adapun analisis yang digunakan meliputi :

1. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

▪ Uji Validitas Kepuasan Kerja

Hasil uji validitas kepuasan kerja :

No	Butir pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Sig	Ket.
1	Butir 1 Kepuasan Kerja	0,735	0,320	0,000	Valid
2	Butir 2 Kepuasan Kerja	0,646	0,320	0,000	Valid
3	Butir 3 Kepuasan Kerja	0,614	0,320	0,000	Valid
4	Butir 4 Kepuasan Kerja	0,651	0,320	0,000	Valid
5	Butir 5 Kepuasan Kerja	0,630	0,320	0,000	Valid

Tabel di atas menunjukkan bahwa $r_{hitung} >$ dari r_{tabel} , artinya seluruh pertanyaan yang digunakan dalam variabel kepuasan kerja dinyatakan valid.

▪ Uji Validitas Persepsi Dukungan Organisasi

Hasil uji validitas Persepsi Dukungan Organisasi :

No	Butir pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Sig	Ket.
1	Butir 1 Persepsi Dukungan Organisasi	0,700	0,320	0,000	Valid
2	Butir 2 Persepsi Dukungan Organisasi	0,722	0,320	0,000	Valid
3	Butir 3 Persepsi Dukungan Organisasi	0,538	0,320	0,000	Valid
4	Butir 4 Persepsi Dukungan Organisasi	0,655	0,320	0,000	Valid
5	Butir 5 Persepsi Dukungan Organisasi	0,770	0,320	0,000	Valid
6	Butir 6 Persepsi Dukungan Organisasi	0,550	0,320	0,000	Valid
7	Butir 7 Persepsi Dukungan Organisasi	0,688	0,320	0,000	Valid
8	Butir 8 Persepsi Dukungan Organisasi	0,533	0,320	0,001	Valid

Dari tabel tersebut terlihat bahwa $r_{hitung} >$ dari r_{tabel} , hal ini berarti bahwa seluruh pertanyaan yang digunakan dalam variabel Persepsi Dukungan Organisasi dinyatakan valid.

▪ **Uji Validitas Komitmen Organisasi**

Hasil uji validitas Komitmen Organisasi :

No	Butir pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Sig	Ket.
1	Butir 1 Komitmen Organisasi	0,756	0,320	0,000	Valid
2	Butir 2 Komitmen Organisasi	0,827	0,320	0,000	Valid
3	Butir 3 Komitmen Organisasi	0,885	0,320	0,000	Valid

Dari tabel tersebut terlihat bahwa $r_{hitung} >$ dari r_{tabel} , hal ini berarti bahwa seluruh pertanyaan yang digunakan dalam variabel Komitmen Organisasi dinyatakan valid.

▪ **Uji Validitas OCB**

Hasil uji validitas OCB :

No	Butir pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Sig	Ket.
1	Butir 1 OCB	0,609	0,320	0,000	Valid
2	Butir 2 OCB	0,858	0,320	0,000	Valid
3	Butir 3 OCB	0,540	0,320	0,000	Valid
4	Butir 4 OCB	0,563	0,320	0,000	Valid
5	Butir 5 OCB	0,638	0,320	0,000	Valid

Dari tabel tersebut terlihat bahwa $r_{hitung} >$ dari r_{tabel} , hal ini berarti bahwa seluruh pertanyaan yang digunakan dalam variabel OCB dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Berikut ini peneliti sajikan uji reliabilitas untuk kuesioner yang diberikan kepada responden dalam bentuk tabel:

Hasil Uji Reliabilitas

No	Butir pernyataan	Cronbach Alpha	Nilai kritis	Ket.
1	Kepuasan Kerja	0,671	0,600	Reliabel
2	Persepsi Dukungan Organisasi	0,802	0,600	Reliabel
3	Komitmen Organisasi	0,762	0,600	Reliabel
4	OCB	0,648	0,600	Reliabel

Sumber : Data primer diolah, 2017

Berdasarkan tabel di atas hasil analisis dapat dijelaskan bahwa seluruh variabel dalam penelitian dinyatakan reliabel karena $Cronbach's\ Alpha \geq 0,600$.

2. Analisis Jalur

a. Analisis Persamaan Substruktur I

Uji Koefisien Jalur Substruktur I

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,799 ^a	,638	,617	,95347

a. Predictors: (Constant), POS, Kepuasan_Kerja

b. Dependent Variable: Komitmen_Organisasi

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-4,004	1,710		-2,341	,025		
Kepuasan_Kerja	,330	,124	,357	2,662	,012	,575	1,739
POS	,309	,080	,518	3,864	,000	,575	1,739

a. Dependent Variable: Komitmen_Organisasi

Sumber : Data primer diolah, 2017

Berdasarkan tabel di atas untuk hasil *coefficients* dapat dibuat persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y_1 = 0,357X_1 + 0,518X_2 + \epsilon_1$$

$$\text{Dimana } \epsilon_1 = \sqrt{1 - R^2} = \sqrt{1 - 0,638} = 0,602$$

Kemudian nilai-nilai P_1 , P_2 dan ϵ_1 dijelaskan sebagai berikut :

- Koefisien regresi variabel kepuasan kerja (P_1) = 0,357. Artinya setiap penambahan 1 satuan pada variabel kepuasan kerja (X_1), maka akan menambah komitmen organisasi sebesar 0,357.
- Koefisien regresi variabel persepsi dukungan organisasi (P_2) = 0,518. Artinya setiap penambahan 1 satuan pada variabel persepsi dukungan organisasi (X_2), maka akan menambah komitmen organisasi (Y_1) sebesar 0,518.
- Error $\epsilon_1 = 0,602$

Error ϵ_1 sebesar 0,602 menunjukkan komitmen organisasi (Y_1) yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel kepuasan kerja dan persepsi dukungan organisasi, diabaikan atau sama dengan nol.

b. Analisis Persamaan Substruktur II

Uji Koefisien Jalur Substruktur II

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,958 ^a	,917	,910	,43842

a. Predictors: (Constant), Komitmen_Organisasi, Kepuasan_Kerja, POS

b. Dependent Variable: OCB

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	5,228	,846		6,181	,000		
Kepuasan_Kerja	,133	,063	,152	2,127	,041	,478	2,091
POS	,119	,044	,211	2,710	,010	,403	2,480
Komitmen_Organisasi	,638	,078	,673	8,204	,000	,362	2,760

a. Dependent Variable: OCB

Sumber : Data primer diolah, 2017

Berdasarkan tabel di atas untuk hasil *coefficients* di atas dapat dibuat persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y_2 = 0,152 X_1 + 0,211 X_2 + 0,673 Y_1 + \epsilon_2$$

$$\text{Dimana } \epsilon_2 = \sqrt{1 - R^2} = \sqrt{1 - 0,917} = 0,288$$

Kemudian nilai-nilai P_1 , P_2 dan ϵ_1 dijelaskan sebagai berikut :

- Koefisien regresi variabel kepuasan kerja (P_1) = 0,152. Artinya setiap penambahan 1 satuan pada variabel kepuasan kerja, maka akan menambah OCB sebesar 0,152.
- Koefisien regresi variabel persepsi dukungan organisasi (P_2) = 0,211. Artinya setiap penambahan 1 satuan pada variabel persepsi dukungan organisasi, maka akan menambah OCB sebesar 0,211.
- Koefisien regresi variabel komitmen organisasi (P_3) = 0,673. Artinya setiap penambahan 1 satuan pada variabel komitmen organisasi, akan menambah OCB sebesar 0,673.
- Error (ϵ_2) = 0,288.

Artinya *error* (ϵ_2) sebesar 0,288 menunjukkan OCB (Y_2) yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel kepuasan kerja dan persepsi dukungan organisasi serta komitmen organisasi diabaikan atau sama dengan nol.

3. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji t)

Hasil Uji t Substruktur I

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-4,004	1,710		-2,341	,025
Kepuasan_Kerja	,330	,124	,357	2,662	,012
POS	,309	,080	,518	3,864	,000

a. Dependent Variable: Komitmen_Organisasi

Sumber : Data primer diolah, 2017

$df = 38 - 2 = 36$, diperoleh angka pada t_{tabel} sebesar 2,028

a. Hubungan antara Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi

Hasil Uji t pada tabel IV–14 menunjukkan bahwa tingkat signifikansi untuk variabel Kepuasan Kerja sebesar $0,012 < 0,05$; dan t_{hitung} diperoleh $2,662 > 2,028 t_{tabel}$, dapat dikatakan bahwa Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Komitmen Organisasi, sehingga H1 diterima.

b. Hubungan antara Persepsi Dukungan Organisasi dan Komitmen Organisasi

Hasil Uji t pada tabel IV–14 menunjukkan bahwa tingkat signifikansi variabel Persepsi Dukungan Organisasi (X_2) sebesar $0,000 < 0,05$; untuk t_{hitung} diperoleh $3,864 > 2,028 t_{tabel}$, maka dapat dikatakan bahwa persepsi dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Komitmen Organisasi sehingga H2 diterima.

Hasil Uji t Substruktur II

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5,228	,846		6,181	,000
Kepuasan_Kerja	,133	,063	,152	2,127	,041
POS	,119	,044	,211	2,710	,010
Komitmen_Organisasi	,638	,078	,673	8,204	,000

a. Dependent Variable: OCB

Sumber : Data primer diolah, 2017

$df = 38 - 3 = 35$, diperoleh angka pada t_{tabel} sebesar 2,030.

a. Hubungan antara Kepuasan Kerja dan OCB

Hasil Uji t pada tabel IV–15 menunjukkan bahwa tingkat signifikansi untuk variabel Kepuasan Kerja (X_1) sebesar $0,041 < 0,05$ dan hasil perhitungan diperoleh t_{hitung} sebesar $2,127 > 2,030 t_{tabel}$, maka dapat dikatakan bahwa Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB, sehingga H3 diterima.

b. Hubungan antara Persepsi Dukungan Organisasi dan OCB.

Hasil Uji t pada tabel IV–15 menunjukkan bahwa tingkat signifikansi untuk variabel Persepsi Dukungan Organisasi (X_2) sebesar $0,010 < 0,05$ dan hasil perhitungan diperoleh t_{hitung} sebesar $2,710 > 2,030 t_{tabel}$, maka dapat dikatakan bahwa Persepsi Dukungan Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB, sehingga H4 diterima.

c. Hubungan Komitmen Organisasi dan OCB

Hasil uji t pada tabel IV-15 menunjukkan bahwa tingkat signifikansi untuk variabel Komitmen Organisasi sebesar $0,000 < 0,05$ dan hasil perhitungan diperoleh t_{hitung} sebesar $8,204 > 2,030 t_{tabel}$, maka dapat dikatakan bahwa Komitmen Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB, sehingga H5 diterima.

b. Koefisien Determinasi (R^2)

Hasil Uji Koefisien Determinasi Substruktur I

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,799 ^a	,638	,617	,95347

a. Predictors: (Constant), POS, Kepuasan_Kerja

b. Dependent Variable: Komitmen_Organisasi

Berdasarkan tabel di atas, besar *Adjusted R Square* adalah 0,617 artinya 61,7% variabel komitmen organisasi dapat dijelaskan oleh kepuasan kerja dan persepsi dukungan organisasi. Sedangkan sisanya 38,3 % (100 % - 61,7 %) dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak ada dalam model penelitian ini.

Hasil Uji Koefisien Determinasi Substruktur II

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,958 ^a	,917	,910	,43842

a. Predictors: (Constant), Komitmen_Organisasi, Kepuasan_Kerja, POS

b. Dependent Variable: OCB

Berdasarkan tabel di atas, besar *Adjusted R Square* adalah 0,910 artinya 91 % variabel OCB dapat dijelaskan oleh Kepuasan Kerja, Persepsi Dukungan Organisasi, dan Komitmen Organisasi. Sedangkan sisanya 9% (100 % - 91 %) dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak ada dalam model penelitian ini.

4. Analisis Korelasi

Untuk memudahkan melakukan interpretasi mengenai kekuatan hubungan antara dua variabel penulis memberikan kriteria sebagai berikut (Sarwono, 2006):

- 0 : Tidak ada korelasi antara dua variabel
- >0 – 0,25 : Korelasi sangat lemah
- >0,25 – 0,5 : Korelasi cukup
- >0,5 – 0,75 : Korelasi kuat
- >0,75 – 0,99 : Korelasi sangat kuat
- 1 : Korelasi sempurna

Hasil Uji Korelasi

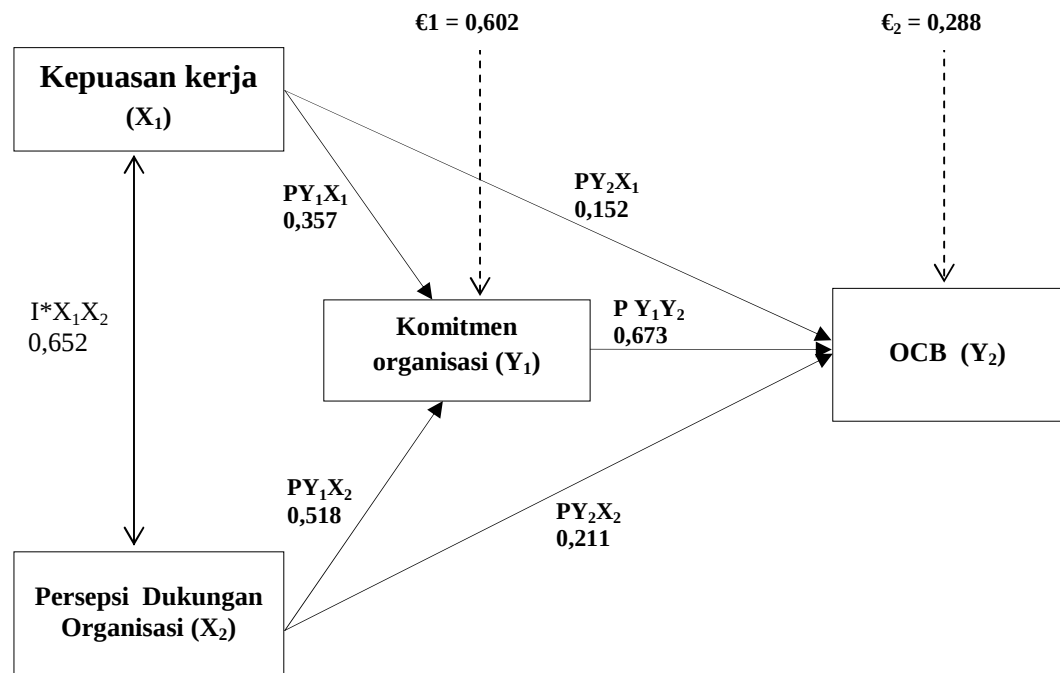
Correlations

		Kepuasan_Kerja	POS
Kepuasan_Kerja	Pearson Correlation	1	,652**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	38	38
POS	Pearson Correlation	,652**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	38	38

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa besarnya korelasi kedua variabel sebesar 0,652, artinya kedua variabel mempunyai korelasi yang kuat.

5. Diagram Jalur



KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

- Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi karyawan produksi Candisari Resto. Hal ini menunjukkan bahwa dalam setiap peningkatan kepuasan kerja akan diikuti dengan peningkatan komitmen organisasi, artinya semakin tinggi kepuasan kerja yang dirasakan karyawan produksi Candisari Resto akan meningkatkan komitmen organisasi karyawan produksi Candisari Resto.
- Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel persepsi dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi karyawan produksi Candisari Resto. Hal ini menunjukkan bahwa dalam setiap peningkatan persepsi dukungan organisasi akan diikuti dengan peningkatan komitmen organisasi, artinya semakin tinggi tingkat dukungan organisasi yang dipersepsikan karyawan produksi Candisari Resto akan meningkatkan komitmen organisasi karyawan produksi Candisari Resto.
- Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB karyawan produksi Candisari Resto. Hal ini menunjukkan bahwa dalam setiap peningkatan kepuasan kerja akan diikuti dengan peningkatan OCB, artinya semakin tinggi kepuasan kerja yang dirasakan karyawan produksi Candisari Resto akan meningkatkan OCB karyawan produksi Candisari Resto.

- d. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel persepsi dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB karyawan produksi Candisari Resto. Artinya dalam setiap peningkatan persepsi dukungan organisasi akan diikuti dengan peningkatan OCB karyawan produksi Candisari Resto. Semakin tinggi tingkat dukungan organisasi yang dipersepsikan karyawan produksi Candisari Resto akan meningkatkan OCB karyawan produksi Candisari Resto.
- e. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB karyawan produksi Candisari Resto. Hal ini menunjukkan bahwa dalam setiap peningkatan komitmen organisasi akan diikuti dengan peningkatan OCB karyawan, artinya semakin tinggi tingkat komitmen organisasi yang dirasakan karyawan produksi Candisari Resto akan meningkatkan OCB karyawan produksi Candisari Resto.

2. Saran

a. Bagi Pihak Manajemen

- Kepuasan kerja merupakan variabel yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi dan OCB karyawan produksi Candisari Resto. Oleh sebab itu, penulis menyarankan agar perusahaan senantiasa menjaga dan meningkatkan kepuasan kerja karyawan sehingga akan berdampak pada meningkatnya komitmen organisasi dan OCB karyawan produksi Candisari Resto. Dari hasil pembagian kuesioner kepada para responden, dapat dilihat bahwa karyawan merasa kurang puas terhadap indikator gaji dan promosi. Untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan salah satunya dengan pemberian gaji yang disesuaikan dengan beban kerja karyawan, untuk promosi dalam pelaksanaannya lebih terbuka dengan melibatkan serikat pegawai, untuk lingkungan kerja perusahaan secara berkala mengadakan program *family gathering* agar sesama karyawan lebih dekat. Dengan tingginya tingkat kepuasan kerja karyawan dapat meningkatkan komitmen organisasi dan OCB karyawan produksi Candisari Resto.
- Persepsi dukungan organisasi merupakan variabel yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi dan hanya berpengaruh positif terhadap OCB karyawan produksi Candisari Resto. Dalam hal ini penulis menyarankan agar perusahaan dapat terus menjaga dan meningkatkan dukungan organisasi sehingga dapat meningkatkan komitmen organisasi yang pada akhirnya dapat meningkatkan OCB karyawan produksi Candisari Resto. Untuk dapat meningkatkan persepsi dukungan organisasi dapat dilakukan dengan adanya komunikasi yang lancar antara atasan dan karyawan, lebih terbuka dalam berkomunikasi dengan bawahan, mampu memberikan dukungan dan menyalurkan aspirasi bawahan. Memberikan pelatihan-pelatihan yang menarik, memberikan *reward* pada karyawan jika memiliki prestasi kerja yang baik, mengerti kondisi karyawan jika mengalami kesulitan. Kondisi yang demikian dapat membawa pengaruh positif bagi atasan karena karyawan akan mengembangkan persepsi yang positif pada dukungan organisasi.
- Komitmen organisasi merupakan variabel yang memainkan peran penting dalam membentuk sikap OCB karyawan produksi Candisari Resto. Dalam hal ini penulis menyarankan agar perusahaan diharapkan memiliki inovasi-inovasi dalam membuat kebijakan dalam hal meningkatkan dan mempertahankan komitmen karyawan untuk memunculkan OCB sehingga produktivitas karyawan lebih baik lagi. Mengadakan acara pertemuan antar karyawan dan manajer dapat menciptakan komunikasi yang lancar, sehingga karyawan mempunyai rasa memiliki dan ikut berusaha mempertahankan dan memajukan perusahaan.

b. Bagi Penelitian Selanjutnya

- Penelitian selanjutnya diharapkan mampu mengembangkan model penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang mempengaruhi OCB dan Komitmen Organisasi selain variabel Kepuasan Kerja dan Persepsi Dukungan Organisasi yang didukung teori dan isu-isu terbaru.
- Peneliti selanjutnya juga diharapkan untuk memperluas ruang lingkup wilayah penelitian dan lokasi penelitian sehingga hasil penelitian dapat diimplementasikan secara umum.

c. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini hanya terbatas pada variabel kepuasan kerja, persepsi dukungan organisasi, komitmen organisasi dan *organizational citizenship behavior* karyawan produksi Candisari Resto.

DAFTAR PUSTAKA

- Aldag, R. & Reschke, W. (1997). Employee value added: Measuring Discretionary Effort and its Value to the Organization. Center for Organization Effectiveness.
- Allen and Meyer. 1990. *The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to The Organization*. *Journal of Occupational Psychology* Volume 63, Issue 1, Pages 1-18, March 1990.
- Allen and Meyer. 1991. *Human Resource Management Review*. Elsevier Volume 1, Issue 1, Spring 1991, pages 61-89.
- Bimo, Walgito. 2002. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi Offset
- Cahyono, Dwi, 2005. *Pengaruh Mentoring Terhadap Kepuasan Kerja, Konflik Peran Dan Prestasi Kerja Serta Niat Untuk Pindah*. (Studi Empiris Di Lingkungan Kantor Akuntan Publik). Simposium Nasional Akuntansi 8 Solo. Ikatan Akuntan Pendidik.
- Darmawati, Arum. Hidayati, Lina Nur dan Dyna Herlina S. 2013. *Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap OCB Karyawan FISE UNY*.
- Dergibson, Siagian Sugiarto. 2006. *Metode statistika Untuk Bisnis dan Ekonomi*, penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Dewi, Ni Luh P. Y. A., I Gusti Made Suwandana. 2016. *Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) dengan Komitmen Organisasional sebagai Variabel Mediasi*. E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 5, No.9, 2016:5643-5670.
- Dyne dkk, 1994. *Organizational Citizenship Behavior: Construct Redefinition, Measurement, and Validation*. *Journal Academy of Management*. August 1, 1994 vol. 37 no. 4 765-802.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). *Perceived Organizational Support*. *Journal of Applied Psychology*, 500-507.
- Eisenberger, R., Stinglhamber, F., Vandenberghe, C., Sucharski, I.L., & Rhoades, L. 2002. *Perceived supervisor support: Contributions to perceived organizational support and employee retention*. *Journal of Applied Psychology*.
- Emi Murniasih, Ketut Sudarma. 2016. *Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi Dan Kompetensi Pada Kinerja Karyawan Dimediasi Komitmen Afektif*.
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Edisi Keempat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19 (edisi kelima.)*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gunawan Imam. 2011. *Organizational Citizenship Behavior. Education Policy Analysis archives*, (Online), (<http://masimamgun.blogspot.com/2011/02/organization-citizenship-behavior.html?m=1>), diakses 9 November 2016 pukul 15.40).
- Husnawati, Ari. 2006. *Analisis pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja karyawan dengan komitmen dan kepuasan kerja sebagai intervening variabel* (Studi Pada PERUM Pegadaian Kanwil VI Semarang). Program Magister Manajemen Universitas Diponegoro.

- Jonathan Sarwono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kreitner, R dan A. Kinicki. 2003. *Perilaku Organisasi Edisi Pertama*. Jakarta: Salemba Empat.
- Levi. (2002). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja*. (online). [Http://id.wikipedia.org/wiki/Kepuasan_Kerja](http://id.wikipedia.org/wiki/Kepuasan_Kerja). Diakses (20 November 2016 pukul 16.20).
- Luthans, Fred. 2006. *Perilaku Organisasi*, (Alih Bahasa V.A Yuwono, dkk). Edisi Bahasa Indonesia. Yogyakarta: ANDI.
- Mahendra. 2009. *Pengaruh Kepuasan Kerja, komitmen organisasi dan Lingkungan Kerja Terhadap OCB Pegawai Bagian Umum Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang*.
- Mathis, Robert L dan Jackson. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi 9*. Jakarta: Salemba Empat.
- Merry. 2013. *Pengaruh Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja terhadap OCB dan Kinerja Karyawan di RS Bhayangkara Trijata Denpasar*.
- Meyer, J.P., Allen N.J., dan Smith, C.A. 1993. *Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three-component conceptualization*. Journal of Applied Psychology, 78 (4), 538-551.
- Moh As'ad, 2008. *Psikologi Industri*. Yogyakarta: Liberty.
- Mowday, R. T., Porter, L. W., & Steeras, R. (1982). *Organizational linkages : the psychology of commitment, absenteeism, and turnover*. San Diego, California :Academic Press.
- Muranaka, Andi Shigemi. 2012. *Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada Karyawan Bank Perkreditan Rakyat Dana Niaga Mandiri Makassar*.
- Novira, Lutfianita. 2015. *Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi dan Kepuasan Kerja pada Perilaku Kewargaan Organisasional pada Kantor Perum Perhutani unit I Jawa Tengah*.
- Nursiah Fitri. 2007. *Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Pegawai Administrasi Politeknik Negeri Medan*.
- Organ. D.W. 1988. *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*. Lexington: Lexington Books.
- Organ, D.W. 2003. *Organizational citizenship behavior : The good soldier syndrome*. Lexington, MA : Lexington Books.
- Podsakoff, P. M., Ahearne, M., & MacKenzie, S. B. 2000. *Organizational citizenship behavior and the quantity and quality of work group performance*. Journal of Applied Psychology, 82, 262-270.
- Robbins, S.P. 2002. *Prinsip-Prinsip Perilaku Organisasi*. Edisi Kelima Terjemahan. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Robbins, Stephen dan Timothy A. Judge. 2007. *Organizational Behaviour*. Edisi 12. Jakarta: Salemba Empat.

- Shweta, J., and Srirang, J. 2010. *Determinants of Organizational Citizenship Behavior: A Review of Literature*, Journal of Management and Public Policy. 1 (2), pp. 27-36.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Suwatno dan Priansa, D. 2011. *Manajemen SDM dalam organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Steers, R. M., and Porter, L. W. 1991. *Motivation and work behavior, 3rd ad* Singapore : Mc Graw-Hill.
- Wulani, F. 2005. *Sikap kerja dan implikasinya dalam pengelolaan sumber daya manusia; suatu kajian terhadap Organizational Citizenship Behaviour*. Jurnal studi bisnis. Vol 3, No.1, H.13-25.
- Zainuddin, Sri Kuntjoro. 2002. *Komitmen Organisasi*. (online). [Http://www.e-mpsikologi.com/masalah/250202 htm](http://www.e-mpsikologi.com/masalah/250202.htm).(20 November 2016 pukul 16.07).