

PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) MELALUI KOMITMEN ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* PADA KARYAWAN GARMINDO KEBUMEN

Nur Istikomah, Anton Prasetyo

S1 Manajemen Stie Putra Bangsa Kebumen

email : nuristi1211@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan pengaruh komunikasi interpersonal dan budaya organisasi terhadap OCB dengan komitmen organisasi sebagai variabel interveningnya. Target populasi pada penelitian ini adalah seluruh karyawan Garmino Kebumen yang berjumlah 64 karyawan. Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dan menggunakan metode analisis deskriptif dan statistika. Dalam analisis statistika dilakukan dengan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji hipotesis, dan analisis jalur. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal dan budaya organisasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi dan OCB, komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB, serta komitmen organisasi terbukti memediasi hubungan antara komunikasi interpersonal dan budaya organisasi terhadap OCB.

Kata Kunci : Komunikasi Interpersonal, Budaya Organisasi, Komitmen Organisasi, OCB

ABSTRACT

This study aims to obtain information relating to the influence of interpersonal communication and organizational culture on OCB with organizational commitment as its intervening variable. The target population in this study were all employees of Garmino Kebumen, amounting to 64 employees. Data in this study were collected through questionnaires and using descriptive analysis methods and statistics. In statistical analysis performed by validity test, reliability test, classic assumption test, hypothesis test, and path analysis. The results of this study show that interpersonal communication and organizational culture partially have a positive and significant effect on organizational commitment and OCB, organizational commitment has a positive and significant effect on OCB, and organizational commitment is proven to mediate the relationship between interpersonal communication and organizational culture towards OCB.

Keywords : *Interpersonal Communication, Organization Culture, Organization Commitment, OCB*

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan aset yang paling penting dalam suatu organisasi, karena merupakan sumber yang mengendalikan organisasi. Sumber daya manusia di dalam organisasi maupun perusahaan disetiap kegiatan terutama diarahkan untuk pencapaian tujuan organisasi maupun perusahaan. Usaha pencapaian tujuan ini akan tercapai apabila semua karyawan masing-masing menampilkan kemampuan individualnya semaksimal mungkin seperti kemampuan dalam

menjalin sebuah hubungan antar individu yang satu dengan individu yang lainnya atau antar individu dengan pimpinannya. Hubungan tersebut dilakukan melalui sebuah komunikasi sehingga timbul interaksi satu sama lain. Agar interaksi tersebut dapat berjalan dengan lancar, proses komunikasi memerlukan keterbukaan antara pimpinan dan karyawan, agar tujuan dari organisasi atau perusahaan dapat tercapai sesuai yang diinginkan.

DeVito (2004:4) menyatakan bahwa komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang terjadi antara dua orang yang memiliki

Istikomah : Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Budaya ...

hubungan yang ditetapkan; orang dalam beberapa cara “terhubung”. Selanjutnya Devito (2007:5-6) mengatakan bahwa biasanya komunikasi interpersonal itu dilakukan secara berhadapan atau bertatap muka langsung. Bentuk bertatap muka langsung sering kita sebut perbincangan atau percakapan. Devito (1997) mengemukakan adanya 5 (lima) aspek-aspek komunikasi interpersonal yang efektif adalah keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), dukungan (*supportness*), rasa positif (*positiveness*), dan kesamaan (*equality*).

Sumber daya manusia perlu memahami nilai-nilai yang ada di dalam sebuah organisasi atau perusahaan dalam menjalankan kewajibannya, bersikap, berperilaku, dan bertindak jujur di dalam organisasi atau perusahaan, sehingga dapat menumbuhkan rasa tanggung jawab dan ketaatan terhadap semua aturan organisasi. Apabila karyawan dalam berperilaku sesuai dengan budaya organisasi di tempat kerja, maka karyawan akan dengan mudah menyesuaikan diri dan mudah dalam melakukan tugas atau pekerjaannya. Selain itu, karyawan akan merasa nyaman dalam bekerja karena mengikuti budaya organisasi yang ada dan dapat menumbuhkan komitmen terhadap organisasi atau perusahaan.

Budaya organisasi adalah sistem makna dan keyakinan bersama yang dianut oleh para anggota organisasi yang menentukan, sebagian besar cara mereka bertindak satu terhadap yang lain dan terhadap orang luar (Robbins & Judge, 2007). Budaya organisasi adalah pola asumsi dasar diciptakan atau dikembangkan oleh kelompok tertentu saat mereka menyesuaikan diri dengan masalah-masalah eksternal dan integrasi internal yang telah bekerja cukup baik serta dianggap berharga, dan karena itu diajarkan pada anggota baru sebagai cara yang benar untuk menyadari, berpikir dan merasakan hubungan dengan masalah tersebut (Luthans, 2006). Luthans (2006) menyatakan budaya organisasi mempunyai sejumlah karakteristik penting, yaitu aturan perilaku, norma, nilai dominan, filosofi, aturan, dan iklim organisasi.

Seseorang yang memiliki komitmen akan membulatkan hati, bertekad berjerih payah, berkorban, dan bertanggung jawab demi mencapai tujuan organisasi atau perusahaan yang ditentukan. Ivancevich, Konopaske, dan Matteson (2008:184) menyatakan bahwa komitmen organisasi merupakan rasa kebersamaan, keterlibatan, dan loyalitas yang diungkapkan oleh pegawai terhadap perusahaannya. Menurut Meyer dan Allen dalam Spector (dalam Sopiah, 2008) menjelaskan bahwa komitmen organisasi dapat diartikan sebagai sejauh mana seseorang karyawan mengalami rasa kesatuan dengan organisasi mereka. Lebih lanjut lagi, komitmen organisasi juga merupakan suatu kemauan individu untuk bersama organisasi yang memiliki

tiga karakteristik utama yaitu *affective commitment*, *continuance commitment*, dan *normative commitment*. Komitmen menjadi acuan serta dorongan yang membuat seseorang lebih bertanggung jawab terhadap kewajibannya. Organisasi atau perusahaan sangat membutuhkan karyawan yang memiliki komitmen yang tinggi. Apabila karyawan memiliki komitmen yang tinggi, karyawan tersebut akan mendedikasikan dirinya terhadap organisasi atau perusahaan.

Sebuah organisasi dan perusahaan pada umumnya percaya bahwa untuk mencapai suatu keunggulan diperlukan sebuah kerja sama tim atau kelompok sehingga akan mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan. Dalam dunia kerja saat ini, tugas-tugas semakin banyak dilakukan dalam tim-tim agar tujuan organisasi dapat tercapai dengan cepat, sehingga organisasi memerlukan karyawan yang dapat membantu satu sama lain di dalam timnya, menghindari konflik yang tidak perlu, menghormati orang lain dan peraturan dalam organisasi, mempunyai sikap toleransi, tanggung jawab dan lain sebagainya. Semakin tumbuh besar sikap sukarela dan tolong menolong sesama karyawan dalam satu tim, maka akan semakin mudah dalam mendapatkan target yang ditentukan. Perilaku seperti ini disebut dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. Organ (1988) mendefinisikan OCB sebagai perilaku yang merupakan pilihan dan inisiatif individual, tidak berkaitan dengan sistem reward formal organisasi tetapi secara agregat meningkatkan efektivitas organisasi. Dengan kata lain, OCB merupakan perilaku seseorang karyawan bukan karena tuntutan tugasnya namun lebih berdasarkan kesukarelaannya.

OCB melibatkan beberapa perilaku meliputi perilaku menolong orang lain, menjadi *volunteer* untuk tugas-tugas ekstra serta patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur-prosedur di tempat kerja. Perilaku-perilaku ini menggambarkan “nilai tambah karyawan” dan merupakan salah satu bentuk perilaku prososial yaitu perilaku sosial yang positif, konstruktif, dan bermakna membantu (Aldag & Resckhe, 1997 dalam Rohmah, 2011). Podsakoff, MacKenzie, Moorman dan Fetter (dalam Organ, et al, 2006) menyebutkan lima aspek OCB, yaitu *altruism*, *civic virtue*, *conscientiousness*, *courtesy*, dan *sportsmanship*.

Kemampuan-kemampuan yang dimiliki individu seperti kemampuan dalam berkomunikasi dengan baik dan benar serta kemampuan dalam mengikuti, memahami dan melaksanakan nilai-nilai yang ada di dalam organisasi sangat diperlukan dalam membentuk suatu komitmen di dalam sebuah organisasi. Karyawan akan cepat mudah beradaptasi dan merasa betah bekerja di dalam organisasi tersebut. Ketika karyawan yang memiliki komitmen yang tinggi pada organisasi maka karyawan akan

Istikomah : Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Budaya ...

melakukan apapun untuk memajukan organisasi atau perusahaan karena yakin dan percaya pada organisasi dimana karyawan tersebut bekerja (Luthans, 2005). Karyawan tersebut akan bekerja dengan sepenuh hati dan suka rela melakukan tindakan yang bertujuan memajukan organisasi atau perusahaan. Karyawan akan merasa senang dan merasa empati dalam membantu karyawan lain di luar tugas pokoknya, karyawan akan bekerja ekstra demi kelancaran jalannya organisasi, dan karyawan akan menerima segala kebijakan baru yang ada di dalam organisasi.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul penelitian yaitu : **“Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Budaya Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Melalui Komitmen Organisasi Sebagai Variabel *Intervening* Pada Karyawan Garmino Kebumen”**.

METODE

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Garmino Kebumen yang beralamat di Desa Jogopaten, Kecamatan Buluspesantren, Kabupaten Kebumen, Jawa Tengah.

Identifikasi Variabel

1. Variabel dependen : *organizational citizenship behavior*
2. Variabel independen : komunikasi interpersonal dan budaya organisasi
3. Variabel *intervening* : komitmen organisasi

Instrumen dan Alat Pengumpulan Data

Instrumen yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner, observasi, dan wawancara.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Garmino Kebumen dengan jumlah karyawan sebesar 64 orang dan menggunakan sampel jenuh yang artinya semua anggota populasi digunakan sebagai sampel dengan jumlah karyawan sebesar 64 orang.

Teknik Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif atau kualitatif yaitu analisis dengan merinci dan menjelaskan secara panjang lebar keterkaitan data penelitian dalam bentuk kalimat dari hasil jawaban kuesioner, misalnya jumlah responden, usia, dan tingkat pendidikan responden.

2. Analisis Statistik

Analisis yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, uji hipotesis, dan analisis jalur

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner (Ghozali, 2009:49).

Tabel 1.

Hasil Uji Validitas Variabel Komunikasi Interpersonal

Butir	r _{hitung}	r _{table}	Signifikansi	Keterangan
X1.1	0,737	0,254	0,000	Valid
X1.2	0,615	0,254	0,000	Valid
X1.3	0,680	0,254	0,000	Valid
X1.4	0,735	0,254	0,000	Valid
X1.5	0,782	0,254	0,000	Valid
X1.6	0,669	0,254	0,000	Valid

Sumber : Data primer diolah, 2019

Tabel 2.

Hasil Uji Validitas Variabel Budaya Organisasi

Butir	r _{hitung}	r _{table}	Signifikansi	Keterangan
X2.1	0,665	0,254	0,000	Valid
X2.3	0,561	0,254	0,000	Valid
X2.4	0,692	0,254	0,000	Valid
X2.5	0,725	0,254	0,000	Valid
X2.6	0,745	0,254	0,000	Valid

Sumber : Data primer diolah, 2019

Tabel 3.

Hasil Uji Validitas Variabel Komitmen Organisasi

Butir	r _{hitung}	r _{table}	Signifikansi	Keterangan
Y1.1	0,712	0,254	0,000	Valid
Y1.2	0,659	0,254	0,000	Valid
Y1.3	0,661	0,254	0,000	Valid
Y1.4	0,696	0,254	0,000	Valid
Y1.5	0,626	0,254	0,000	Valid
Y1.6	0,562	0,254	0,000	Valid

Sumber : Data primer diolah, 2019

Tabel 4.

Hasil Uji Validitas Variabel OCB

Butir	r _{hitung}	r _{table}	Signifikansi	Keterangan
Y2.1	0,590	0,254	0,000	Valid
Y2.2	0,703	0,254	0,000	Valid
Y2.3	0,713	0,254	0,000	Valid
Y2.4	0,680	0,254	0,000	Valid
Y2.5	0,690	0,254	0,000	Valid

Sumber : Data primer diolah, 2019

Berdasarkan hasil uji validitas pada penelitian ini, keseluruhan variabel dinyatakan valid karena $r_{hitung} > r_{table}$ dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 sehingga semua item butir pernyataan pada keseluruhan variabel dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan sebagai alat ukur suatu kuesioner untuk mengukur *reliabel* atau handal tidaknya jawaban dari kuesioner tersebut.

Istikomah : Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Budaya ...

Tabel 5. Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's alpha</i>	<i>r</i> Kritis	Keterangan
Komunikasi Interpersonal	0,792	0,60	<i>Reliable</i>
Budaya Organisasi	0,732	0,60	<i>Reliable</i>
Komitmen Organisasi	0,121	0,00	<i>Kelemah</i>
OCB	0,693	0,60	<i>Reliable</i>

Sumber : Data primer diolah, 2019

Berdasarkan tabel di atas, hasil analisis yang diperoleh menunjukkan bahwa seluruh nilai *cronbach's alpha* pada keseluruhan variabel lebih besar dari 0,60 sehingga semua variabel dinyatakan *reliable*.

Uji Normalitas

Berdasarkan hasil analisis data pada penelitian ini diperoleh bahwa *asymtotic significance* variabel komunikasi interpersonal dan budaya organisasi terhadap komitmen organisasi sebesar 0,415 lebih besar dari 0,05 maka distribusi dari model regresi tersebut adalah normal. Dan pada *asymtotic significance* variabel komunikasi interpersonal, budaya organisasi, dan komitmen organisasi terhadap OCB sebesar 0,850 lebih besar dari 0,05 maka distribusi dari model regresi tersebut adalah normal.

Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan pengujian pada penelitian ini diperoleh hasil pada gambar scatterplots tidak ada pola tertentu seperti titik-titik yang membentuk suatu pola tertentu yang teratur (melebar, menyempit), tidak terdapat pola yang jelas sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi pada penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

Uji Multikolinearitas

Berdasarkan data yang diperoleh pada penelitian ini dapat diketahui bahwa besaran nilai *tolerance* di atas 0,1 dan VIF di bawah 10 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas.

Uji t

Hubungan antara Komunikasi Interpersonal dan Komitmen Organisasi

Hasil uji t pada penelitian ini menunjukkan bahwa probabilitas signifikansi untuk variabel komunikasi interpersonal (X1) sebesar 0,004 kurang dari 0,05 dan hasil dari t_{hitung} 2,990 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 2,00172. Hasil ini dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal mempunyai pengaruh terhadap komitmen organisasi pada karyawan Garmino Kebumen atau dapat diartikan bahwa hipotesis (H1) diterima.

Hubungan antara Budaya Organisasi dan Komitmen Organisasi

Hasil uji t pada penelitian ini menunjukkan bahwa probabilitas signifikansi untuk variabel budaya organisasi (X2) sebesar 0,003 kurang dari 0,05 dan hasil dari t_{hitung} 3,109 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 2,00172. Hasil ini dapat disimpulkan bahwa budaya organisasi mempunyai pengaruh terhadap komitmen organisasi pada karyawan Garmino Kebumen atau dapat diartikan bahwa hipotesis (H2) diterima.

Hubungan antara Komunikasi Interpersonal dan Organizational Citizenship Behavior

Hasil uji t pada Tabel IV-14 di atas, menunjukkan bahwa probabilitas signifikansi untuk variabel komunikasi interpersonal (X1) sebesar 0,042 kurang dari 0,05 dan hasil dari t_{hitung} 2,082 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 2,00172. Hasil ini dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal mempunyai pengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan Garmino Kebumen atau dapat diartikan bahwa hipotesis (H3) diterima.

Hubungan antara Budaya Organisasi dan Organizational Citizenship Behavior

Hasil uji t pada Tabel IV-14 di atas, menunjukkan bahwa probabilitas signifikansi untuk variabel budaya organisasi (X2) sebesar 0,032 kurang dari 0,05 dan hasil dari t_{hitung} 2,203 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 2,00172. Hasil ini dapat disimpulkan bahwa budaya organisasi mempunyai pengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan Garmino Kebumen atau dapat diartikan bahwa hipotesis (H4) diterima.

Hubungan antara Komitmen Organisasi dan Organizational Citizenship Behavior

Hasil uji t pada Tabel IV-14 di atas, menunjukkan bahwa probabilitas signifikansi untuk variabel komitmen organisasi (X2) sebesar 0,000 kurang dari 0,05 dan hasil dari t_{hitung} 6,395 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 2,00172. Hasil ini dapat disimpulkan bahwa budaya organisasi mempunyai pengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan Garmino Kebumen atau dapat diartikan bahwa hipotesis (H5) diterima.

Uji Koefisien Determinan

Berdasarkan hasil pengujian koefisien determinan substruktural I menunjukkan bahwa hasil pengujian koefisien determinan memiliki nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,542. Angka tersebut mengandung arti bahwa variabel komunikasi interpersonal dan budaya organisasi memiliki pengaruh terhadap komitmen organisasi sebesar 54,2% sedangkan sisanya sebesar 45,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat pada model penelitian ini. Sedangkan pengujian koefisien determinan substruktural II memiliki nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,791. Angka tersebut

Istikomah : Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Budaya ...

mengandung arti bahwa variabel komunikasi interpersonal, budaya organisasi, dan komitmen organisasi memiliki pengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* sebesar 79,1% sedangkan sisanya sebesar 20,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat pada model penelitian ini.

Uji Koefisien Korelasi

Berdasarkan hasil pengujian pada penelitian ini menunjukkan hasil pengujian koefisien korelasi dengan nilai signifikansi (*2-tailed*) antara variabel komunikasi interpersonal dengan variabel komitmen organisasi sebesar 0,000 kurang dari 0,05 yang berarti terdapat nilai korelasi yang signifikan antara variabel komunikasi interpersonal dan variabel komitmen organisasi. Dan berdasarkan nilai korelasi antara variabel komunikasi interpersonal dengan variabel komitmen organisasi adalah sebesar 0,695 menunjukkan bahwa korelasi tersebut kuat. Sedangkan pengujian antara variabel budaya organisasi dengan variabel komitmen organisasi sebesar 0,000 kurang dari 0,05 yang berarti terdapat nilai korelasi yang signifikan antara variabel budaya organisasi dan variabel komitmen organisasi. Dan berdasarkan nilai korelasi antara variabel budaya organisasi dengan variabel komitmen organisasi adalah sebesar 0,699 menunjukkan bahwa korelasi tersebut kuat.

Analisis Jalur

Untuk menguji efek mediasi atau intervening digunakan model analisis jalur dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 6. Hasil Analisis Jalur

	Pengaruh Langsung	Pengaruh Tidak Langsung	Pengaruh Total
X1 -> Y1	0,392		
X1 -> Y2	0,199		
X2 -> Y1	0,408		
X2 -> Y2	0,211		
Y1 -> Y2	0,573		
X1 -> Y1 -> Y2		$0,392 \times 0,573 = 0,224$	$0,199 \times 0,224 = 0,044$
X2 -> Y1 -> Y2		$0,408 \times 0,573 = 0,233$	$0,211 \times 0,233 = 0,049$

Sumber : Data primer diolah, 2019

PENUTUP

Kesimpulan

1. Hasil penelitian tersebut diketahui bahwa penelitian telah memenuhi aspek validitas dan reliabilitas.
2. Pada uji statistik, variabel komunikasi interpersonal, budaya organisasi, dan komitmen organisasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan dengan variabel OCB.
3. Hasil uji mediasi atau intervening variabel komitmen organisasi merupakan variabel mediasi antara hubungan variabel komunikasi interpersonal dengan OCB dan hubungan

variabel budaya organisasi dengan OCB. Hal ini menunjukkan bahwa variabel komitmen organisasi memiliki pengaruh sebagai variabel mediasi atau intervening.

Saran

1. Garmindo Kebumen perlu mempertegas kembali aturan-aturan yang ada di tempat kerja dan perlu membuat serta memberikan sanksi yang tegas untuk karyawan yang melanggar aturan agar suasana kerja lebih efektif.
2. Pimpinan Garmindo perlu mengadakan *breafing* setiap hari untuk mengulas atau mengevaluasi apa yang menjadi kekurangan selama bekerja dan apa yang harus dicapai.
3. Perlu diadakan acara *family gathering* untuk meningkatkan hubungan komunikasi sesama karyawan dan pimpinan agar terjalin hubungan yang harmonis dan lebih baik lagi serta karyawan akan menjadi betah bekerja di Garmindo Kebumen.
4. Garmindo Kebumen perlu lebih memberikan rasa yakin bahwa yang dilakukan karyawan dalam pekerjaannya adalah berharga bagi organisasi agar karyawan merasa nyaman dan merasa mendapatkan dukungan yang penuh dari Garmindo Kebumen.
5. Langkah yang dapat diambil untuk menumbuhkan perilaku saling membantu antar karyawan diantaranya memberikan pemahaman bahwa antar karyawan adalah salah satu kesatuan organisasi. Pemahaman ini dapat dilakukan melalui motivasi yang diberikan organisasi atau perusahaan dengan harapan agar dapat memunculkan individu yang memiliki perilaku OCB yang ditandai dengan munculnya inisiatif serta keinginan untuk saling menolong antar karyawan demi tercapainya tujuan Garmindo Kebumen.

DAFTAR PUSTAKA

- DeVito, J. A. 1997. *Komunikasi Antar Manusia*. Edisi Kelima. Jakarta : Profesional Book.
- _____.2004. *The Interpersonal Communication Book, 10th ed.* Boston : Pearson Allyn & Bacon.
- _____. 2007. *The Interpersonal Communication Book, 11st Edition.* Pearson Educations, Inc.
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ivancevich, Konopaske dan Matteson. 2008. *Organizational Behavior and Management*. New York : McGraw-Hill.

Istikomah : Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Budaya ...

- Kast. 1996. *Organisasi dan Manajemen*. Alih Bahasa Hasyimi. Edisi Keempat. Bandung : Bumi Aksara.
- Luthans F. . 2005. *Organizational Behavior*. 10th ed. Terjemahan. The Mc.Graw-Hill Companies Inc.
- . .2006. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta : ANDI.
- Organ, D. W. 1988. *Organizational Citizenship Behavior : The Good Soldier Syndrome*. Lexington, M.A : Lexington Books.
- Organ, D. W., et al. 2006. *Organizational Citizenship Behavior. It's Nature, Antecedents and Consequences*. California : Sage Publications, Inc.
- Robbins & Judge. 2007. *Perilaku organisasi*. Jakarta : Salemba Empat. Hal 74.
- Rohmah, N. 2011. “Pengaruh Kepemimpinan, Komitmen Organisasi, dan Komunikasi Interpersonal Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Karyawan Negeri Sipil Politeknik Ilmu Pelayaran (PIP) Semarang”. *Artikel Ilmiah*. Program Pasca Sarjana Program Studi Magister Manajemen. Universitas Semarang.
- Sopiah. 2008. *Perilaku Organisasional*. Penerbit : Andi.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.