

HUBUNGAN ANTARA KEPUASAN KERJA DENGAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR PADA KARYAWAN CV. ELFA'S KUDUS

Chasan Nafi', Endang Sri Indrawati

Fakultas Psikologi, Universitas Diponegoro

Jl. Prof. Soedarto, SH, Kampus Undip Tembalang, Semarang, Indonesia 50275

chasannafi@yahoo.com, esi_iin@yahoo.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara Kepuasan Kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior* pada Karyawan CV. Elfa's Kudus. Populasi penelitian sebanyak 47 karyawan CV. Elfa's Kudus. Teknik *sampling* yang digunakan adalah studi populasi. Uji coba dan penelitian dilakukan kepada 47 karyawan CV. Elfa's Kudus. Alat ukur yang digunakan pada penelitian ini adalah skala *Organizational Citizenship Behavior* (29 aitem, $\alpha = 0,905$) dan Skala Kepuasan Kerja (28 aitem, $\alpha = 0,922$). Metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini dengan analisis regresi sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan positif signifikan antara kepuasan kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan CV. Elfa's Kudus ($r = 0,502$; $p < 0,00$). Hal tersebut menunjukkan bahwa hipotesis yang diajukan peneliti, yaitu hubungan antara Kepuasan Kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan CV. Elfa's Kudus dapat **diterima**. Semakin tinggi kepuasan kerja maka semakin tinggi *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan, sebaliknya semakin rendah kepuasan kerja maka semakin rendah *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan. Variabel kepuasan kerja memberikan sumbangan efektif sebesar 27% terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

Kata kunci: *Organizational Citizenship Behavior*, Kepuasan Kerja, Karyawan.

Abstrack

This study aims to determine the relationship between Job Satisfaction with Organizational Citizenship Behavior on Employees CV. Elfa's Holy. The population of research is 47 employees CV. Elfa's Holy. The sampling technique used is population study. Trial and research conducted to 47 employees CV. Elfa's Holy. Measuring tool used in this research is the scale of Organizational Citizenship Behavior (29 aitem, $\alpha = 0,905$) and Job Satisfaction Scale (28 aitem, $\alpha = 0,922$). Data analysis method used in this research with simple regression analysis. The results showed that there is a significant positive relationship

between job satisfaction with Organizational Citizenship Behavior on employees CV. Elfa's Holy ($r = 0,502$; $p < 0,00$). It shows that the hypothesis proposed by researchers, namely the relationship between Job Satisfaction with Organizational Citizenship Behavior pada Karyawan CV. Elfa's Kudus is acceptable. The higher the job satisfaction the higher the Organizational Citizenship Behavior on employees, the lower the job satisfaction the lower the Organizational Citizenship Behavior on the employees. Job satisfaction variable contributes 27% effective to Organizational Citizenship Behavior.

Keyword: *Organizational Citizenship Behavior, Job Satisfaction, Employee*

PENDAHULUAN

Karyawan adalah makhluk sosial yang menjadi kekayaan utama bagi setiap perusahaan. Mereka ini menjadi perencanaan pelaksana, dan pengendali yang selalu berperan aktif dan mewujudkan tujuan perusahaan. Karyawan ini menjadi pelaksana yang menunjang tercapainya tujuan, mempunyai tujuan, mempunyai pikiran, perasaan dan keinginan yang dapat mempengaruhi pikiran sikap-sikapnya terhadap pekerjaannya. Sikap ini akan menentukan prestasi kerja, dedikasi dan kecintaan terhadap pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Sikap-sikap positif harus dibina, sedangkan sikap-sikap negatif hendaknya dihilangkan sedini mungkin (Fathoni, 2006).

Robbins dan Judge (2008) menyatakan majunya suatu organisasi membutuhkan karyawan yang mampu melakukan lebih dari sekedar tugas biasa mereka, dimana karyawan memberikan kinerja yang melebihi harapan yang ditargetkan oleh atasannya. Dalam dunia kerja yang dinamis seperti saat ini, di mana tugas semakin sering dikerjakan dalam tim dan fleksibilitas sangatlah penting, organisasi membutuhkan karyawan yang akan memperlihatkan perilaku “kewargaan yang baik”, seperti membantu individu lain dalam tim, mengajukan diri untuk melakukan pekerjaan ekstra, menghindari konflik yang tidak perlu, menghormati semangat dan isi peraturan, serta dengan besar hati menoleransi kerugian dan gangguan terkait pekerjaan yang kadang terjadi.

Pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa karyawan sebagai sumber daya manusia dalam organisasi merupakan hal yang sangat dibutuhkan bagi keberhasilan organisasi. Hal ini dikarenakan karyawan merupakan perencanaan pelaksana, dan pengendali yang selalu berperan aktif dan mewujudkan tujuan perusahaan. Demi tercapainya keberhasilan organisasi, dibutuhkan karyawan yang bersedia melakukan lebih dari sekedar tugas utamanya, yang akan memberikan kinerja yang melebihi harapan. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Robbins dan Judge

(2008), bahwa organisasi menginginkan dan membutuhkan karyawan yang bersedia melakukan tugas yang tidak tercantum dalam deskripsi pekerjaannya.

Karyawan yang bersedia melakukan lebih dari sekedar tugas utamanya, atau tugas yang tidak tercantum dalam deskripsi pekerjaannya, diistilahkan sebagai perilaku Organizational Citizenship Behavior, atau disingkat OCB. Sebagaimana yang dikatakan oleh Luthans (2006), bahwa OCB adalah peran ekstra perilaku sosial organisasi maupun perilaku suka rela dalam organisasi yang mencakup kecenderungan sifat kooperatif dan kesungguhan karyawan terhadap organisasi.

Karyawan yang memberi kontribusi pada keefektifan organisasi dengan melakukan hal di luar tugas atau peran utama mereka adalah aset bagi perusahaan. Contoh tindakan OCB karyawan dalam perusahaan adalah bekerja sukarela untuk aktivitas pekerjaan ekstra, membantu rekan kerja, dan ia memberikan komentar positif mengenai perusahaan. OCB merupakan nilai organisasi karena meskipun OCB tidak dipandang sebagai ukuran kinerja tradisional, OCB masih dapat memengaruhi kinerja organisasi dengan mendukung aktivitas tugas yang ada dan memengaruhi evaluasi kinerja. Karyawan yang menunjukkan OCB, seperti membantu yang lain atau membuat saran inovatif, menerima rating kinerja yang lebih tinggi (Luthans, 2006).

Garay (dalam Yuniar, 2011) menyatakan beberapa penelitian tentang OCB mengungkap bahwa dampak dari OCB mampu meningkatkan efektifitas dan kesuksesan organisasi, sebagai contoh biaya operasional rendah, waktu penyelesaian pekerjaan lebih cepat, dan penggunaan sumber daya secara optimal. Berdasarkan peran dan manfaat OCB tersebut, manager atau akademisi sumber daya manusia berusaha mendorong tumbuhnya OCB dalam organisasi melalui berbagai cara termasuk dengan memasukkan kriteria OCB dalam penilaian kerja. Penelitian lain yang dilakukan oleh Gunawan, Solang, dan Kartika (2012) mengenai pengaruh Organizational Citizenship Behavior terhadap kinerja karyawan dan kepuasan konsumen. Penelitian tersebut ditemukan hasil bahwa Organizational Citizenship Behavior (OCB) berpengaruh terhadap kinerja karyawan dan kepuasan konsumen Hotel Sheraton Surabaya. Perilaku Organizational Citizenship Behavior (OCB) yang menonjol pada karyawan Hotel Sheraton Surabaya adalah *consciousness* yang meliputi kerelaan karyawan untuk bekerja melebihi waktu yang ditentukan. Pada penelitian ini diketahui bahwa variabel OCB berpengaruh pula terhadap kepuasan konsumen Hotel Sheraton Surabaya.

Berdasarkan penelitan diatas dapat diketahui bahwa organisasi memerlukan individu yang akan bersedia memberikan upaya lebih daripada yang biasa ditugaskan kepada mereka, dan banyak bukti yang menunjukkan bahwa organisasi yang memiliki karyawan seperti ini lebih unggul daripada organisasi yang tidak

memiliki karyawan tersebut. Akan tetapi, ada pula kekurangan dari OCB, seperti karyawan mungkin akan mengalami beban kerja berlebih, stres, dan konflik pekerjaan-keluarga (Robbins dan Coulter, 2010).

Penelitian diatas dapat diketahui bahwa organisasi memerlukan individu yang akan bersedia memberikan upaya lebih daripada yang biasa ditugaskan kepada mereka, dan banyak bukti yang menunjukkan bahwa organisasi yang memiliki karyawan seperti ini lebih unggul daripada organisasi yang tidak memiliki karyawan tersebut. Akan tetapi, ada pula kekurangan dari OCB, seperti karyawan mungkin akan mengalami beban kerja berlebih, stres, dan konflik pekerjaan-keluarga (Robbins dan Coulter, 2010).

Meskipun ada kekurangan dari OCB, namun demikian banyak referensi yang mengatakan bahwa OCB lebih banyak memberi keuntungan daripada kerugiannya. Seperti yang dikatakan Luthans (2006), bahwa semua jenis OCB berharga bagi organisasi dan meskipun OCB sering tidak terdeteksi oleh sistem penghargaan, terdapat bukti bahwa individu yang menunjukkan OCB memiliki kinerja lebih baik dan menerima evaluasi kinerja yang lebih tinggi.

Tanpa memandang alasan terjadinya OCB, intinya adalah bahwa OCB memiliki dampak positif bagi organisasi (Robbins dan Coulter, 2010). Dasar kepribadian untuk OCB ini merefleksikan ciri/ trait predisposisi karyawan yang kooperatif, suka menolong, perhatian, dan bersungguh-sungguh (Luthans, 2006).

Berbagai dampak positif dari OCB seperti yang diuraikan di atas menjadi alasan bahwa penelitian mengenai OCB cukup penting untuk dilakukan. Seperti pendapat Luthans (2006, h.251), bahwa OCB juga berhubungan dengan kinerja dan keefektifan kelompok dan organisasi.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap karyawan CV Elfa's Kudus pada tanggal 7 November 2016, diketahui bahwa terdapat karyawan yang bersedia melakukan OCB, dan ada pula yang kurang bersedia. Rendahnya OCB pada CV Elfa's Kudus diantaranya adalah kepuasan kerja, kelambanan kerja, kebosanan kerja, penurunan efisien kerja, senioritas, kecemburuan sosial, semangat kerja dan penurunan produktivitas kerja. Berdasarkan hasil observasi juga ditemukan masih banyak karyawan yang bermalasan dan bukan menunjang kemajuan dan pengembangan organisasi, namun akan menghambat kemajuan dan pengembangan dari perusahaan itu sendiri. Senada dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Kusumajati (2014) bahwa rendahnya OCB karyawan akan mempengaruhi kemajuan organisasi, dimana karyawan tidak mempunyai kontribusi untuk perusahaan dan bekerja asal-asalan.

Berdasarkan hasil wawancara diatas, muncul dan tidaknya perilaku OCB pada karyawan tentunya tidak terjadi begitu saja, melainkan terdapat faktor-faktor sebagai anteceden dari OCB. Sebagaimana dikatakan Luthans (2006), bahwa penelitian terbaru menemukan faktor yang memengaruhi OCB, di antaranya adalah sikap kerja, kepribadian, kualitas dan konteks hubungan.

Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Fadhilah (2014), dalam penelitiannya menemukan hasil bahwa terdapat hubungan positif antara keterlibatan kerja dengan Organizational Citizenship Behavior. Tingginya OCB pada subjek diduga selain iklim organisasi dapat disebabkan karena gaya kepemimpinan, komitmen, serta kepuasan kerja.

Baron dan Byrne (2005) mengungkapkan faktor-faktor yang berperan dalam kemunculan organizational citizenship behavior adalah kepuasan kerja, keadilan yang dipersepsikan, persepsi karyawan terhadap keluasaan pekerjaan mereka, serta promosi jabatan dan kenaikan gaji.

Dari berbagai faktor tersebut di atas, salah satu faktor OCB yaitu kepuasan kerja masih perlu diteliti lebih lanjut karena masih dipertanyakan hubungannya dengan OCB. Seperti yang dikemukakan oleh King (2010), bahwa psikolog psikologi industri dan organisasi juga tertarik dengan pertanyaan apakah kepuasan kerja berhubungan dengan aspek lain dari pekerjaan, seperti kehadiran, OCB, dan kinerja. Apakah pekerja yang bahagia adalah pekerja yang lebih produktif tetap menjadi perdebatan, seperti yang dibahas pada bagian kontroversi kritis.

Sambung (2011) telah mengutip berbagai hasil penelitian, dan mengatakan bahwa dari beberapa penelitian terdahulu, ditemukan masih adanya perbedaan hasil temuan antara kepuasan kerja dengan OCB, sehingga masih perlu diteliti kembali hubungan kedua variabel tersebut. Perbedaan hasil temuan tersebut ditemukan adanya hubungan atau pengaruh yang signifikan kepuasan kerja terhadap OCB, dan tidak adanya hubungan atau tidak ada pengaruh kepuasan kerja terhadap OCB.

Hasil penelitian hubungan antara kepuasan kerja dengan OCB ditemukan oleh Rita (2012), menunjukkan bahwa hubungan kepuasan kerja dengan organizational citizenship behavior yang dianalisis dengan regresi berganda. Analisis dengan regresi berganda digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel-variabel independen (pay satisfaction dan benefit satisfaction) secara bersama-sama terhadap variabel dependen (organizational citizenship behavior) menunjukkan hasil yang tidak signifikan.

Mengacu pada pendapat King (2010) dan penelitian diatas, pada penelitian ini kepuasan kerja akan diteliti lebih lanjut dalam hubungan kepuasan kerja dengan

OCB. Hal ini dikarenakan masih terdapat pertanyaan apakah kepuasan kerja berhubungan dengan OCB.

Hasibuan (2009), mengatakan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan positif, menyenangkan, dan mencintai pekerjaannya. Noe, Hollenbeck, Gerhart, dan Wright (2011) mengatakan bahwa kepuasan kerja dapat didefinisikan sebagai perasaan senang akibat persepsi bahwa pekerjaan individu memenuhi atau memungkinkan terpenuhinya nilai-nilai kerja penting baginya.

Menurut Robbins dan Judge (2008), kepuasan kerja adalah suatu perasaan positif tentang pekerjaan individu yang merupakan hasil dari evaluasi karakteristiknya. Siagian (2010) yang mendefinisikan kepuasan kerja sebagai suatu cara pandang seseorang baik yang bersifat positif maupun yang bersifat negatif tentang pekerjaannya. Kepuasan kerja sebagai hasil keseluruhan dari derajat rasa suka atau tidak sukanya tenaga kerja terhadap berbagai aspek dari pekerjaannya. Kata lain, kepuasan kerja mencerminkan sikap tenaga kerja terhadap pekerjaannya (Howell dan Dipboye, dalam Munandar, 2001).

Robbins dan Judge (2008) mengatakan bahwa karyawan yang puas tampaknya cenderung berbicara secara positif tentang organisasi, membantu individu lain, dan melewati harapan norma dalam pekerjaan mereka. Selain itu, karyawan yang puas mungkin lebih mudah berbuat lebih dalam pekerjaan mereka karena mereka ingin merespon pengalaman positif mereka.

Luthans (2006) mengatakan bahwa kepuasan kerja yang rendah cenderung menyebabkan pergantian karyawan dan ketidakhadiran, sementara kepuasan kerja yang tinggi sering menghasilkan lebih sedikit kecelakaan dan keluhan kerja, sedikit waktu yang diperlukan untuk memelajari tugas baru, dan berkurangnya stres.

Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Tinambuan (2015), bahwa hubungan antara variabel kepuasan kerja dengan Produktivitas kerja dengan nilai r sebesar 0,486 dan nilai $RSquare$ sebesar 0,236 atau dengan kata lain variabel kepuasan kerja berkontribusi terhadap variabel produktivitas sebesar 23,6 %. Hal ini juga sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Muhaimin (2004), yang membahas tentang hubungan Antara Kepuasan Kerja dengan Disiplin Kerja Karyawan Operator Shaving Computer bagian Produksi pada PT.Primarindo Asia Infrastruktur Tbk di daerah Bandung. Hasil penelitian tersebut menunjukkan adanya nilai korelasi positif dan signifikan dimana kepuasan kerja berkontribusi terhadap produktivitas kerja sebesar 38,5 %.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka muncul pertanyaan apakah ada hubungan antara kepuasan kerja dengan organizational

citizenship behavior, khususnya pada karyawan CV Elfa's Kudus? sehingga akan dilakukan penelitian berjudul "Hubungan antara Kepuasan Kerja dengan Organizational Citizenship Behavior pada karyawan CV Elfa's Kudus".

METODE

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan CV Elfa's Kudus. Karakteristik populasinya yaitu sebagai karyawan yang telah bekerja selama 5 tahun dan berpendidikan SMA yang bekerja dibagian menjahit, memotong, dan harian. Jumlah karyawan tersebut adalah 47 orang. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampling jenuh. Pada penelitian ini semua anggota dalam populasi akan diambil sebagai subjek penelitian karena jumlahnya terbatas dan masih dalam jangkauan sumber daya peneliti (2010).

Instrumen pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan skala psikologi. Skala yang digunakan adalah skala *OCB* dan Kepuasan Kerja. Skala *OCB* (29 aitem, $\alpha = 0,905$), disusun berdasarkan dimensi *OCB* menurut Organ (dalam Luthans, 2006). Skala Kepuasan Kerja (28 aitem, $\alpha = 0,922$), disusun berdasarkan dimensi Kepuasan Kerja menurut Luthans (2006).

Metode analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis penelitian adalah analisis regresi sederhana dengan menggunakan SPSS 17.0.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1.

Uji Normalitas

Variabel	<i>Kolmogorov-Smirnov Goodness of Fit Test</i>	p	Bentuk
<i>Organizational Citizenship Behavior</i>	0,850	0,465 ($p > 0,05$)	Normal
Kepuasan Kerja	0,672	0,758 ($p > 0,05$)	Normal

Berdasarkan hasil uji normalitas, diperoleh nilai Kolmogorov-Smirnov sebesar 0,850 dengan signifikansi $p=0,465$ ($p>0,05$) untuk variabel *Organizational Citizenship Behavior* dan Kolmogorov-Smirnov 0,672 dengan signifikansi $p=0,758$ ($p>0,05$) untuk variabel Kepuasan Kerja. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel *Organizational Citizenship Behavior* dan Kepuasan Kerja memiliki distribusi yang normal

Tabel 2.

Uji Linieritas

Nilai F	Signifikansi	p
16,656	0,000	$p<0,05$ (linier)

Berdasarkan hasil uji linearitas, menunjukkan bahwa hubungan antara variabel Kepuasan Kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior* menghasilkan nilai koefisien F sebesar 16,656 dengan nilai signifikansi sebesar $p=0,000$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kedua variabel penelitian memiliki hubungan yang linear.

Tabel 3.

Uji Hipotesis

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	sig
	B	Std. error	Beta		
1 (constant)	45,511	13,731		2,413	0,021
Kepuasan kerja	0,457	0,148	0,520	4,116	0,000

Hasil uji analisis tersebut yang menguji hubungan antara Kepuasan Kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior* menghasilkan nilai korelasi sebesar 0,520 ($p<0,01$), artinya ada hubungan positif signifikan antara Kepuasan Kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior*.

Hasil analisis tersebut menunjukkan bahwa hipotesis yang berbunyi “Ada hubungan positif antara Kepuasan Kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior*”. Semakin tinggi Kepuasan Kerja maka intensi *Organizational Citizenship Behavior* cenderung tinggi, begitu pula sebaliknya semakin rendah Kepuasan Kerja maka *Organizational Citizenship Behavior* akan semakin rendah” dapat diterima pada taraf signifikansi 1%.

Berdasarkan nilai konstanta dan variabel prediktor di atas, maka didapatkan persamaan regresi $Y = 45,511 + 0,457X$, sehingga dapat diprediksikan bahwa variabel *organizational citizenship behavior* rata-rata akan berubah sebesar 0,457 untuk setiap unit perubahan yang terjadi pada variabel kepuasan kerja.

Tabel 4.

Uji Hipotesis 2

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,520	0,270	0,254	7,893

Tabel 18 menunjukkan bahwa koefisien determinasi atau R Square sebesar 0,270. Angka tersebut mengandung pengertian bahwa dalam penelitian ini, kepuasan kerja memiliki sumbangan efektif sebesar 27% terhadap *organizational citizenship behavior*. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa tingkat konsistensi *organizational citizenship behavior* sebesar 27% dapat diprediksi oleh variabel kepuasan kerja, sisanya sebesar 73% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diungkap dalam penelitian ini.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini adalah ada hubungan positif yang signifikan antara kepuasan kerja dengan *organizational citizenship behavior* pada karyawan bagian menjahit, memotong, dan harian CV Elfa’s Kudus. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi kepuasan kerja maka semakin tinggi pula *organizational citizenship behavior*, demikian pula sebaliknya. Semakin rendah kepuasan kerja maka semakin rendah pula *organizational citizenship behavior*. Sumbangan efektif atau besaran pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* adalah sebesar 27%, dan sisanya 73% merupakan faktor-faktor lain yang diduga ikut mempengaruhi *organizational citizenship behavior*.

DAFTAR PUSTAKA

- Alsa, A. (2010). Pendekatan kuantitatif dan kualitatif serta kombinasinya dalam penelitian psikologi. satu uraian singkat dan contoh berbagai tipe penelitian. cetakan IV. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Arikunto, S. (2010). Prosedur penelitian. suatu pendekatan praktik. edisi revisi 2010. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Azwar, S. (2010). Metode penelitian. edisi 1. cetakan XI. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. (2010). Penyusunan skala psikologi. edisi 1. cetakan XIV. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. (2010). Reliabilitas dan validitas. edisi ke-3, cetakan X. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Baron, R.A., & Byrne, D. (2005). Psikologi sosial. jilid 2. edisi kesepuluh. Alih Bahasa: Ratna Djuwita. Jakarta: Erlangga.
- Budihardjo, A. 2004. Mengenal organizational citizenship behavior (OCB). Forum Manajemen Prasetiya Mulya Tahun ke-XVIII, No. 82 April 2004.
- Cozby, P.C. (2009). Methods in behavioral research. edisi ke-9. Alih Bahasa: Maufur. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Fadhilah, L.U.M. (2014). Hubungan antara keterlibatan kerja dengan organizational citizenship behavior (OCB) di universitas muhammadiyah surakarta (UMS). Jurnal psikologi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Fathoni, A. (2006). Organisasi dan manajemen sumber daya manusia. Jakarta: Rineka Cipta.
- Gunawan, J.S., Solang, P.D., & Kartika E.W. (2012). Organizational citizenship behavior yang berpengaruh pada kinerja karyawan dan kepuasan konsumen di hotel sheraton surabaya. Jurnal. Surabaya.
- Handoko, T. H. (2001). Manajemen personalia dan Sumber daya manusia. Yogyakarta :BPFE.
- Hasibuan, M.S.P. (2009). Manajemen sumber daya manusia. edisi revisi. cetakan ketiga belas. Jakarta: Bumi Aksara.
- King, L.A. (2010). Psikologi umum: sebuah pandangan apresiatif. buku 2. Penerjemah: Brian Marwensdy. Jakarta: Salemba Humanika.

- Khalid, S & Ali, H.. (2005). The effect of organizational citizenship behavior on withdrawal behavior: a malaysian study. *International Journal Of Management and Entrepreneurship*, 1(1):30-40, 2005.
- Kusumajati, D.A. (2014). Organizational citizenship behavior (OCB) karyawan pada perusahaan X. *Jurnal Humaniora*. Vol.5, No.1 (62-70).
- Luthans, F. (2006). *Perilaku organisasi*. edisi sepuluh. Penerjemah: Yuwono, V.A., dkk. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Mangkunegara, A. P. (2005). *Perilaku dan budaya organisasi*, cetakan pertama. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Muhaimin. (2004), “Hubungan antara kepuasan kerja dengan disiplin kerja karyawan operator shawing computer bagian produksi pada PT.Primarindo Asia Infrastruktur Tbk di Bandung”, *Jurnal Pshyche*. Fakultas Psikologi, Universitas Bina Darma, Palembang.
- Munandar, A.S. (2001). *Psikologi industri dan organisasi*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press).
- Muranaka, A.S. (2012). Pengaruh kepuasan kerja dan komitmen terhadap organizational citizenship behavior (OCB) pada karyawan Bank Perkreditan Rakyat Dana Niaga Mandiri Makassar. Skripsi (tidak dipublikasikan). Makassar: Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin Makassar.
- Noe, R.A., Hollenbeck, J.R., Gerhart, B., & Wright, P.M. (2011). *Manajemen sumber daya manusia: mencapai keunggulan bersaing*. buku 2. edisi 6. Penerjemah: Didik Prayitno. Jakarta: Salemba Empat.
- Panggabean, M.S. (2004). *Manajemen sumber daya manusia*. cetakan kedua. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Rita. (2012). Hubungan kepuasan kerja dengan perilaku organizational citizenship behavior. *Jurnal Binus Bussines* . Vol. 3, No. 1 (83-92).
- Robbins, S.P., & Coulter, M. (2010). *Manajemen*. edisi kesepuluh. jilid 2. Alih Bahasa: Bob Sabran dan Devri Barnadi Putera. Jakarta: Erlangga.
- Robbins, S.P., & Judge, T.A. (2008). *Perilaku organisasi*. organizational behavior. buku 1. edisi 12. Penerjemah: Angelica, D., Cahyani, R., dan Rosyid, A. Jakarta: Salemba Empat.
- Sambung, R. (2011). Pengaruh kepuasan kerja terhadap OCB-I dan OCB-O dengan dukungan organisasi sebagai variabel moderating. *Analisis Manajemen*. Vol.5, No.2 (77-90).

- Siagian, S.P. (2010). Manajemen sumber daya manusia. cetakan kedelapan belas. Jakarta: Bumi Aksara.
- Soegandhi, V.M., Sutanto, E.M., & Setiawan, R. (2013). Pengaruh kepuasan kerja dan loyalitas kerja terhadap organizational citizenship behavior pada karyawan PT. Surya Timur Sakti Jatim. AGORA. Vol.1, No.1 (1-12).
- Suryabrata, S. (2005). Pengembangan alat ukur psikologis. Yogyakarta: Andi Offset.
- Suryabrata, S. (2011). Metodologi penelitian. edisi 1. cetakan 22. Jakarta: Rajawali Pers.
- Taylor, S.E., Peplau, L.A., & Sears, D.O. (2009). Psikologi sosial. edisi kedua belas. cetakan ke-1. Alih Bahasa: Tri Wibowo, B.S. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Tim Penulis Fakultas Psikologi UI. (2009). Psikologi sosial. Jakarta: Penerbit Salemba Humanika.
- Tinambunan, A.H. (2015). Hubungan antara kepuasan kerja dengan produktivitas kerja karyawan X. Skripsi. Medan: Universitas HKBP Nommensen.
- Widianingtanti, L.T. (2007). Kepuasan kerja karyawan ditinjau dari komitmen terhadap organisasi dan iklim organisasi. Psikodimensia. Kajian Ilmiah Psikologi. Vol.6, No.1 (39-50).
- Widyanto, R., Lau, J.S., & Kartika E.W. (2012). Pengaruh kepuasan kerja terhadap organizational citizenship behavior (OCB) melalui komitmen organisasional karyawan cleaning servis di iss Surabaya. Jurnal. Surabaya: Managemen Perhotelan Universitas Kristen Petra.
- Yuniar, I.G.A.A.Y., Nurtjahjanti, H., & Rusmawati, D. (2011). Hubungan antara kepuasan kerja dan resiliensi dengan organizational citizenship behavior (OCB) pada karyawan kantor pusat PT. BPD Bali. Jurnal Psikologi Undip. Vol.9, No.1 (1-12).