

PENGARUH PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR MELALUI JOB SATISFACTION DAN COMMITMEN AFFEKTIF PADA ID PHOTOBOOK YOGYAKARTA

Rahmad Wahyudi

Fakultas Ekonomi Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa

Email : rahmadwahyudi400414@gmail.com

Intisari

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui job satisfaction (JOB) dan Affective Commitment (AC) memediasi pengaruh Perceived Organizational Support (POS) terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB). Populasi dalam penelitian ini seluruh karyawan ID Photo Book yang berjumlah 80 karyawan. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah convenience sampling, sehingga didapatkan sampel penelitian sebanyak 50 karyawan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner, sedangkan teknik analisis data yang digunakan yaitu regresi dengan metode causal dan sobel. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan Perceived Organizational Support (POS) berpengaruh terhadap job satisfaction (JOB) dan Affective Commitment (AC) karena memiliki nilai Signifikan $< 0,05$. Sedangkan job stratification (JOB) dan Affective Commitment (AC) tidak berpengaruh terhadap organizational citizenship behavior (OCB) karena memiliki nilai Signifikan $> 0,05$. Sedangkan berdasarkan uji sobel variabel job satisfaction (JOB) dan Affective Commitment (AC) tidak memediasi pengaruh Perceived Organizational Support (POS) terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB).

Kata Kunci : *Organizational citizenship behavior (OCB), Perceived Organizational Support (POS), job satisfaction (JOB), dan Affective Commitment (AC).*

Abstract

This study aims to determine the satisfaction job (JOB) and Affective Commitment (AC) mediates the effect of Perceived Organizational Support (POS) on Organizational Citizenship Behavior (OCB). The population in this study all employees ID Photo Book which numbered 80 employees. The sampling technique in this research is convenience sampling, to obtain a sample of 50 employees. Data collection techniques in this study using questionnaires, while data analysis technique used is regression with clausal methods and Sobel. Based on the results of this study indicate Perceived Organizational Support (POS) effect on satisfaction job (JOB) and Affective Commitment (AC) because it has a significant value < 0.05 . While the satisfaction job (JOB) and Affective Commitment (AC) has no effect on organizational citizenship behavior (OCB) because it has a significant value > 0.05 . While based on the Sobel test satisfaction variable job (JOB) and Affective Commitment (AC) did not mediate the effect of Perceived Organizational Support (POS) on Organizational Citizenship Behavior (OCB).

Keywords: *Organizational citizenship behavior (OCB), Perceived Organizational Support (POS), stratification job (JOB), and Affective Commitment (AC).*

PENDAHULUAN

Perusahaan menghadapi persaingan yang begitu ketat harus memiliki modal yang sangat penting yaitu sumber daya manusia atau Karyawan. Sumber daya manusia adalah orang-orang yang menyediakan tenaga, kreativitas, dan bakat untuk kemajuan perusahaan. Mereka memiliki tugas untuk mengarahkan kemana perusahaan harus berjalan menjadi lebih maju dan

mengembangkan perusahaan agar semakin besar. Karena itu, perusahaan harus berupaya mempertahankan SDM yang potensial agar tidak berdampak pada perpindahan karyawan. Pentingnya peran karyawan dalam keunggulan bersaing menjadi faktor yang mendorong perusahaan concern terhadap permasalahan SDM (Vania dan Purba, 2014). Perusahaan yang concern terhadap masalah yang sedang dihadapi karyawannya, akan membuat karyawan berperilaku terbaik dan melakukan tugas melebihi dari apa yang dipersyaratkan dalam pekerjaannya. Dengan kata lain, karyawan tersebut menampilkan perilaku extra-role, yang disebut sebagai Organizational Citizenship Behavior (OCB) (Mustikasari, 2015).

Banyak penelitian terdahulu yang menemukan bukti empiris mengenai faktor yang mempengaruhi Organizational Citizenship Behaviour, diantaranya: Penelitian yang dilakukan oleh Dewanti pada tahun 2017 dengan judul Audit Pengaruh Perceived Organizational Support dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behaviour. Hasil penelitian ini menunjukkan Affective Organizational Commitment (AOC) dan Perceived Organizational Support (POS) berpengaruh positif terhadap Organizational Citizenship Behaviour (OCB). Walaupun demikian terdapat keragu-raguan yang dapat dilihat pada respon Cukup Setuju (CS) pada semua pernyataan, yang menunjukkan bahwa responden berada diposisi antara Setuju (S) dan Tidak Setuju (TS). Sehingga disarankan agar organisasi, dalam hal ini, STMIK STIKOM Bali diantaranya untuk dapat meningkatkan sumber daya (mis., persediaan, peralatan, teknologi, dll.) agar para Dosen dapat melakukan pekerjaan mereka secara efektif yang berdampak pada performa kerja dan meningkatkan bobot nilai dari POS.

Penelitian yang dilakukan oleh Cipta (2017) yang berjudul pengaruh perceived organizational support (pos) dan efikasi diri terhadap organizational citizenship behavior (ocb) pada guru sd swasta di kecamatan jatiasih kota bekas. Hasil penelitian menunjukkan (1) Terdapat pengaruh langsung positif perceived organizational support (pos) terhadap organizational citizenship behavior (ocb). (2) Terdapat pengaruh langsung positif efikasi diri terhadap organizational citizenship behavior (ocb). (3) Terdapat pengaruh langsung positif perceived organizational support (pos) terhadap efikasi diri.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai perhatian yang dilakukan perusahaan akan menimbulkan komitmen dan kepuasan dalam berkerja karyawan sehingga terbentuknya organizational citizenship behavior dengan kinerja karyawan yang baik. Peneliti mereplikasi penelitian yang dilakukan oleh Dewinta (2017) dengan menambahkan dua variabel mediasi yaitu komitmen affektif dan kepuasan kerja, sehingga peneliti tertarik mengambil judul penelitian: Pengaruh perceived organizational support (POS) terhadap organizational citizenship behavior (OCB) melalui job satisfaction dan affective commitment di Id Photobook Yogyakarta.

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Organizational Citizenship Behavior (OCB)

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).

Perceived Organizational Support (POS)

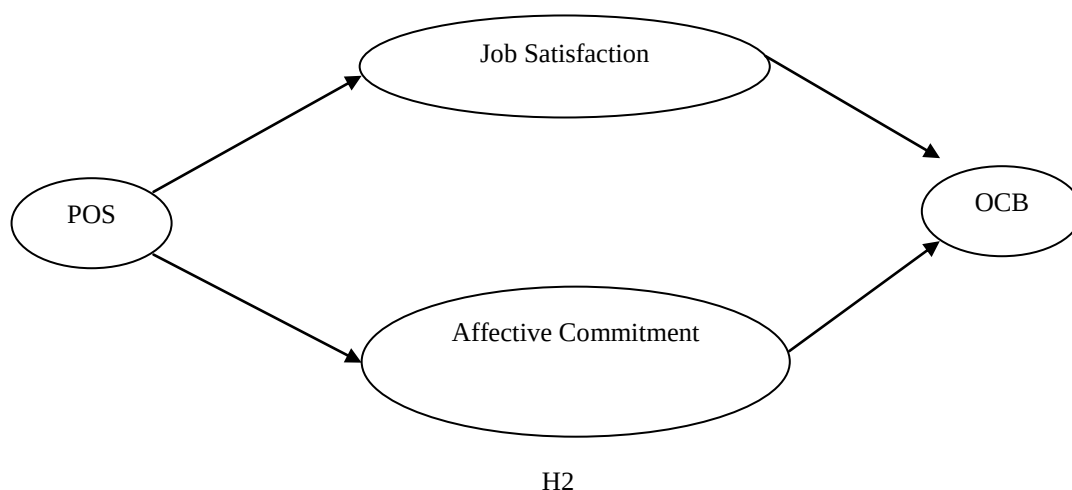
Perceived Organizational Support (POS) merupakan persepsi karyawan terhadap bagaimana organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli terhadap kesejahteraan mereka (Eisenberger) dalam Paille, Bourdeau, & Galois (2010).

Job satisfaction

Definisi job satisfaction menurut Greenberg dan Baron (2003, p. 148) adalah sikap positif atau negatif yang ditunjukkan seseorang individu berkaitan dengan pekerjaan mereka.

Komitmen affektif

Meyer dan Allen (1997) juga mendefinisikan komitmen afektif merupakan keterikatan emosional karyawan kepada organisasi, identifikasi karyawan dengan organisasi, dan keterlibatan karyawan dalam suatu organisasi tertentu, dimana karyawan menetap dalam organisasi karena mereka menginginkannya. Berdasarkan penjelasan sebelumnya, maka kerangka penelitian sebagai berikut:



Gambar 1

Berdasarkan kerangka diatas pada gambar 2.3, maka dapat ditarik hipotesis sebagai berikut:

H1: Job satisfaction memediasi pengaruh Perceived Organizational Support (POS) terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB)

H2: Affective commitment memediasi pengaruh Perceived Organizational Support (POS) terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB)

METODE PENELITIAN

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai ID PHOTOBOK Daerah Istimewa Yogyakarta. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *convenience sampling*. Teknik pengambilan sampel berdasarkan ketersediaan data, sehingga sampel yang terpilih ada pada waktu dan tempat yang tepat.

Sampel dalam penelitian ini adalah 50 pegawai ID Photobook Yogyakarta. Jenis data dalam penelitian ini adalah data subjek. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer, karena data diambil langsung ke responden. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (*mean*), standar deviasi, varian, maksimum, minimum, *sum*, *range*, kurtosis dan *skewness* (Ghozali, 2013: 19). Analisis deskriptif yang digunakan dalam penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran mengenai variabel-variabel di dalam penelitian ini. Statistik deskriptif dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 1
Statistik Deskriptif Total Jawabn Kuesioner

	N	Minimal	Maksimal	Rata-rata	Standar deviasi
Perceived organizational support	50	14	20	17,40	1,979
Kepuasan kerja	50	12	20	17,34	2,144
Komitmen affektif	50	26	39	33,72	3,482
Organizational citizenship behavior	50	13	20	16,30	1,919

Sumber: Data primer ,diolah 2019

Berdasarkan Tabel 1 diatas dapat diuraikan bahwa Perceived organizational support (POS) memiliki nilai minimum 14, nilai maksimum 20, nilai rata-rata sebesar 17,40 dan standar deviasi sebesar 1,979. Kepuasan kerja memiliki nilai minimum 12, nilai maksimum 20, nilai rata-rata 17,34 dan standar deviasi sebesar 2,144. Komitmen affektif memiliki nilai minimum 26, nilai maksimum 39, nilai rata-rata 33,72 dan standar deviasi sebesar 3,482. Organizational Citizenship Behavior (OCB) memiliki nilai minimum 13, nilai maksimum 20, nilai rata-rata 16,30 dan standar deviasi sebesar 1,919.

Uji Validitas dan Reabilitas

Validitas

Uji Validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk *degree of freedom* (df)= $n - 2$, dalam hal ini n adalah jumlah sampel yaitu (df) = $50-2$ sebesar 0,3120. Uji Validitas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Variabel Perceived Organizational Support

Tabel 2
Hasil Uji Validitas Variabel Percived organizational support

Butir	R table	R hitung	Keterangan
1.	0,2787	0,738	Valid
2.	0,2787	0,755	Valid
3.	0,2787	0,851	Valid
4.	0,2787	0,772	Valid

Sumber: Data primer, diolah (2019)

Berdasarkan tabel 2 dapat dijelaskan bahwa r hitung lebih besar dari r tabel untuk butir 1 sampai 4, sehingga 4 item pernyataan yang dipakai pada variabel Percived organizational support dinyatakan valid dan dapat digunakan.

Variabel Kepuasan kerja

Tabel 3
Hasil Uji Validitas Kepuasan kerja

Butir	R table	R hitung	Keterangan
1.	0,2787	0,750	Valid
2.	0,2787	0,791	Valid
3.	0,2787	0,840	Valid
4.	0,2787	0,813	Valid

Sumber: Data primer, diolah (2019)

Berdasarkan tabel 3 dapat dijelaskan bahwa r hitung lebih besar dari r tabel untuk butir 1 sampai 4, sehingga 4 item pernyataan yang dipakai pada variabel Kepuasan kerja ini dinyatakan valid dan dapat digunakan.

Variabel Komitmen Affektif

Tabel 4
Hasil Uji Validitas Variable Komitmen affektif

Butir	R table	R hitung	Keterangan
1.	0,2787	0,626	Valid
2.	0,2787	0,770	Valid
3.	0,2787	0,664	Valid
4.	0,2787	0,750	Valid
5.	0,2787	0,664	Valid
6.	0,2787	0,632	Valid
7.	0,2787	0,599	Valid
8.	0,2787	0,695	Valid

Sumber: Data primer, diolah (2019)

Berdasarkan tabel 4 dapat dijelaskan bahwa r hitung lebih besar dari r tabel untuk butir 1 sampai 8, sehingga 8 item pernyataan yang dipakai pada variabel Komitmen affektif dinyatakan valid dan dapat digunakan.

Variabel Organizational citizenship behavior

Tabel 5
Hasil Uji Validitas Variable Organizational citizenship behavior

Butir	R table	R hitung	Keterangan
1.	0,2787	0,844	Valid
2.	0,2787	0,742	Valid
3.	0,2787	0,783	Valid
4.	0,2787	0,700	Valid

Sumber: Data primer, diolah (2019)

Berdasarkan tabel 5 dapat dijelaskan bahwa r hitung lebih besar dari r tabel untuk butir 1 sampai 4, sehingga 4 item pernyataan yang dipakai pada variabel Organizational citizenship behavior dinyatakan valid dan dapat digunakan.

Reabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* (α). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$ (Nunnally, 1967 dalam Ghazali 2007: 46).

Hasil reabilitas dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 6
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	Nilai minimum	<i>Cronbach alpha</i> (α)	Keterangan
Perceived organizational support	0,60	0,785	Reliabel
Kepuasan kerja	0,60	0,811	Reliabel
Komitmen affektif	0,60	0,827	Reliabel
Organizational citizenship behavior	0,60	0,767	Reliabel

Sumber: Data primer, diolah (2019)

Berdasarkan tabel 6 seluruh pernyataan yang ada pada instrumen penelitian layak digunakan sebagai kuesioner untuk mengukur variable. Pernyataan-pernyataan telah memenuhi persyaratan reliabilitas yaitu nilai *Cronbach Alpha* diatas 0,60.

Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas berfungsi untuk menguji suatu model regresi, variabel pengganggu. Model regresi yang baik harus memiliki distribusi normal atau mendekati normal. Uji normalitas yang dilakukan dengan One-Sample Kolmogorov-Smirnov (K-S), dengan ketentuan jika tingkat signifikan $> 0,05$ maka berdistribusi normal dan sebaliknya jika tingkat signifikan $< 0,05$ maka berdistribusi tidak normal.

Tabel 7
Hasil Uji Normalitas

Keterangan	<i>Residual</i>	<i>Alpha</i>
N <i>Asymp. Sig (2-tailed)</i>	50 0,200	0,05

Sumber: Data Primer, diolah (2019)

Berdasarkan Tabel 7 dapat diketahui bahwa nilai *Asymp.Sig (2-tailed)* sebesar 0,200. Hal ini menunjukkan bahwa nilai signifikan lebih dari 0,05, maka data residual pada penelitian ini berdistribusi normal.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dan residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang tidak homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

Tabel 8
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Signifikan	Alpha
<i>Perceived organizational support</i>	0,742	0,05
<i>Kepuasan kerja</i>	0,302	0,05
<i>Komitmen affektif</i>	0,113	0,05

Sumber: Data primer, diolah (2019)

Berdasarkan tabel 8 menunjukkan bahwa nilai *Perceived Organizational Support* signifikansi lebih besar dari nilai *alpha* $0,742 > 0,05$, nilai *Kepuasan kerja* signifikansi lebih besar dari nilai *alpha* $0,302 > 0,05$ dan nilai *Komitmen affektif* signifikan lebih besar dari nilai *alpha* $0,113 > 0,05$. Jadi dalam penelitian ini model regresi yang digunakan tidak terjadi adanya *heteroskedastisitas*.

Uji Causal

Berdasarkan pengujian causal yang telah dilakukan dapat diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 9
Hasil Uji Causal Variabel POS dimediasi JOB terhadap OCB

Variabel	Persamaan	Hasil	Kesimpulan
POS terhadap JOB	$JOB = \alpha + POS$ (a atau H1) $= -0,259 + 0,000$	Berpengaruh	Job satisfaction (JOB) tidak memediasi hubungan POS terhadap OCB
JOB terhadap OCB	$OCB = \alpha + JOB$ (b atau H3) $= 14,691 + 0,474$	Tidak berpengaruh	

Sumber: Data Primer, diolah (2019)

Hasil tabel 9 hasil uji causal didapatkan kesimpulan bahwa Kepuasan kerja (JOB) memediasi secara parsial hubungan *Perceived Organizational Support* (POS) terhadap

Organization Citizenship Behavior (OCB), karena Perceived Organizational Support (POS) terhadap kepuasan kerja (JOB) signifikan, sedang kepuasan kerja (JOB) terhadap Organization Citizenship Behavior (OCB) tidak signifikan (Ghozali, 2016: 236).

Tabel 4.10

Hasil Uji Causal Variabel POS dimediasi KA terhadap OCB

Variabel	Persamaan	Hasil	Kesimpulan
POS terhadap KA	$KA = \alpha + POS$ (a atau H2) $= 18,078 + 0,000$	Berpengaruh	Komitmen affektif tidak memediasi hubungan POS terhadap OCB
KA terhadap OCB	$OCB = \alpha + KA$ (b atau H4) $= 17,083 + 0,771$	Tidak berpengaruh	

Sumber: Data Primer, diolah (2019)

Hasil tabel 10 hasil uji causal didapatkan kesimpulan bahwa Komitmen affektif (KA) memediasi secara parsial hubungan Perceived Organizational Support (POS) terhadap Organization Citizenship Behavior (OCB), karena Perceived Organizational Support (POS) terhadap Komitmen affektif (KA) signifikan, sedang Komitmen affektif (KA) terhadap Organization Citizenship Behavior (OCB) tidak signifikan (Ghozali, 2016: 236).

Uji Sobel

Berdasarkan hasil analisis persamaan pemediasi diatas maka didapatkan data sebagai berikut:

Tabel 11

Data Uji Sobel JOB memediasi pengaruh POS terhadap OCB

Variabel	Koefisien	Standar Error
Perceived organizational support	1,011 (a)	0,056 (Sa)
Kepuasan kerja	0,093 (b)	0,129 (Sb)

Sumber: Data Primer, diolah (2019)

Berdasarkan data uji sobel pada table 11 di atas maka dapat diperoleh hasil perhitungan uji sobel menurut Ghozali (2016) sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 S_{ab} \times 1 &= \sqrt{b^2 S_a^2 + a^2 S_b^2 + S_a^2 S_b^2} \\
 &= \sqrt{0,093^2 \cdot 0,056^2 + 1,011^2 \cdot 0,129^2 + 0,056^2 \cdot 0,129^2}
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 &= \sqrt{0,017088425001} \\
 &= 0,1307227026992634 \\
 t &= \frac{ab}{Sab} \\
 &= \frac{0,094023}{0,1307227026992634} \\
 &= 0,719
 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan didapatkan hasil bahwa t hitung sebesar $0,719 < t$ tabel sebesar 2,021 yang artinya variabel kepuasan kerja (JOB) tidak memediasi pengaruh perceived organizational support terhadap organizational citizenship behavior.

Tabel 12

Data Uji Sobel KA memediasi pengaruh POS terhadap OCB

Variabel	Koefisien	Standar Error
Perceived organizational support	0,899 (a)	0,218 (Sa)
Komitmen affektif	0,023 (b)	0,079 (Sb)

Sumber: Data Primer, diolah (2019)

Berdasarkan data uji sobel pada table 12 di atas maka dapat diperoleh hasil perhitungan uji sobel menurut Ghozali (2016) sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 S_{ab} \times 1 &= \sqrt{b^2 S_a^2 + a^2 S_b^2 + S_a^2 S_b^2} \\
 &= \sqrt{0,023^2 \cdot 0,218^2 + 0,899^2 \cdot 0,079^2 + 0,218^2 \cdot 0,079^2} \\
 &= \sqrt{0,005365719921} \\
 &= 0,0732510745381936 \\
 t &= \frac{ab}{Sab} \\
 &= \frac{0,020677}{0,0732510745381936} \\
 &= 0,00151
 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan didapatkan hasil bahwa t hitung sebesar $0,00151 < t$ tabel sebesar 2,021 yang artinya variabel komitmen affektif tidak memediasi pengaruh perceived organizational support terhadap organizational citizenship behavior

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut: Hasil uji sobel menunjukkan Job satisfaction tidak memediasi pengaruh Perceived Organizational Support (POS) terhadap Organizational Citizenship Behavior, Hasil uji sobel menunjukkan Affective commitment tidak memediasi pengaruh Perceived Organizational Support (POS) terhadap Organizational Citizenship Behavior. Berdasarkan penelitian yang

dilakukan maka keterbatasan penelitian ini adalah: Berdasarkan hasil uji determinan (R) menunjukkan pengaruh komitmen afektif dan kepuasan kerja terhadap Organization Citizenship Behavior kurang dominan karena di bawah 50%. Sampel penelitian ini hanya terdapat 50 karena hambatan waktu bertemu responden. Berdasarkan keterbatasan sebelumnya, maka saran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Untuk penelitian yang selanjutnya agar di tambahkan lagi variabel independen supaya berpengaruh dominan terhadap Organization Citizenship Behavior (OCB), Untuk pengumpulan data agar lebih efisien peneliti menyusun jadwal bertemu responden, sehingga responden yang didapat lebih dari 50 karyawan, Perusahaan harus lebih memperhatikan kesejahteraan karyawan dan lebih menghargai ide-ide karyawan, sehingga dapat meningkatkan efektivitas fungsi organisasi, Perusahaan sebaiknya lebih memperhatikan gaji, posisi, sistem karir karyawan, sehingga karyawan akan merasa puas terhadap perusahaan dan nantinya akan timbul perilaku extra-role pada karyawan dan Perusahaan harus lebih memperhatikan keterikatan emosional pada karyawan sehingga dapat menimbulkan perilaku ocb pada karyawan di perusahaan tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, Desi. 2017. *Pengaruh perceived organizational support terhadap organizational citizenship behavior dengan job engagement dan job satisfaction sebagai variabel mediasi pada PNS Pusat pendidikan dan pelatihan kementerian dalam negeri regional yogyakarta*. Jurnal Universitas Pembangunan Nasional.
- Cohen, E. V., Hagestuen, R., González-Ramos, G., Cohen, H. W., Bassich, C., Book, E., Bradley, K. P., Carter, J. H., Di Minno, M., Gardner, J., Giroux, M., González, M. J., Holten, S., Joseph, R., Kornegay, D. D., Simpson, P. A., Tomaino, C. M., Vandendolder, R. P., Walde-Douglas, M., Wichmann, R., & Morgan, J. C. 2016. *Interprofessional education increases knowledge, promotes team building, and changes practice in the care of Parkinson's disease*. Parkinsonism & Related Disorders, 22: 21-27.
- Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P.D., dan Rhoades, L. 2001. *Reciprocation of Perceived Organizational Support*. Journal of Applied Psychology. 86 (1): 42-51.
- Ferdinand, A. 2005a. *Structural equation modeling dalam penelitian manajemen (Edisi 5. ed.)*: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Ferdinand, A. 2005b. *Structural equation modeling dalam penelitian manajemen*: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Ferdinand, A. 2014. *Structural Equation Modeling: Dalam Penelitian Manajemen*: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Ghozali, I. 2013. *Model Persamaan Struktural: Konsep dan Aplikasi dengan AMOS 21.0*: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., Anderson, R.E., Tatham, R. L., & Black, W.C. . 1998. *Multivariate data analysis (Fifth edition ed.)*: Prentice-Hall International, Inc.
- JR, J. F. H., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. 2006. *Multivariate Data Analysis*. New York: Macmillan Publishing Company.
- Kiswari, Yuli., Aziz Fathoni., dan Magdalena Minarsih. 2016. *Pengaruh kepuasan kerja, persepsi pegawai dan komitmen organisasi pegawai terhadap organizational*

- citizenship behavior pada PT. Berkah Illahi di Kota Semarang*. Jurnal Universitas Padanaran Semarang.
- Ku, H.-Y., Tseng, H. W., & Akarasriworn, C. 2013. *Collaboration factors, teamwork satisfaction, and student attitudes toward online collaborative learning*. *Computers in Human Behavior*, 29(3): 922-929.
- María, Ernesto dan Pablo. 2015. *Relationship between organizational commitments and organizational citizenship behaviour in a sample of private banking employees*. *International Journal of Sociology and Social Policy*, Iss 1/2 pp. 91 – 106.
- Mohammad, Habib and Alias.2001. *Job Satisfaction and Organisational Citizenship Behavior: An Empirical Study At Higher Learning Institution*. Jurnal Ilmu Pendidikan, (Online), Jilid 16, No. 2 (http://web.usm.my/aamj/16.2.2011/AAMJ_16.2.7.pdf,
- Mustikasari, Intan Nofika. 2015. *Analisis pengaruh keadilan organisasi, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi terhadap organizational citizenship behavior (OCB)*. Universitas Diponegoro Semarang.
- Organ, D. W. 1988. *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books.
- Putra, Putu Didit Permana dan Sriathi, Ayu. 2017. *Pengaruh perceived organizational support dan komitmen organisasi terhadap organizational citizenship behavior pada Hotel Four Seasons Resort*. Jurnal Universitas Udayana.
- Qamar, N. 2012. *Job Satisfaction and organizational commitment as antecedents of organizational citizenship behavior (OCB)*. *Interdisciplinary journal of contemporary research in business*. 4(7), 103-122.
- Triwibowo, Wahyu dan Tutuk Ari Arsanti. 2016. *Pengaruh kepuasan kerja terhadap organizational citizenship behaviour (OCB) dengan komitmen organisasi sebagai variabel mediasi pada Villa Almarik Resort*. Jurnal Universitas Kristen Satya Wacana.
- Sekaran, U. 2000. *Research methods for business : a skill-building approach*. In I. John Wiley & Sons. (Ed.), 3 ed.
- Vania, Lidya dan Sylvia Diana Purba. 2014. *Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) dengan Organizational Commitment sebagai Variabel Intervening pada rumah sakit Pantai Indah Kapuk di Jakarta*. Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya Jakarta.