

Kepuasan kerja, organizational citizenship behaviour (ocb) dan kinerja tenaga kependidikan

Gita Bonita Ramadanti[✉], Eeng Ahman²

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap OCB, pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai, pengaruh OCB terhadap kinerja pegawai, dan pengaruh kepuasan kerja melalui OCB terhadap kinerja pegawai. Penelitian ini dilakukan di Fakultas X Universitas Negeri Padang dengan jumlah populasi penelitian yaitu 59 orang pegawai. Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan skala likert 1 sampai dengan 5 dan diolah dengan menggunakan SPSS *for windows* 25.0. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dibuktikan dengan pendekatan analisis jalur (path analysis). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap OCB akan tetapi kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Selain itu OCB memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Sedangkan kepuasan kerja melalui OCB tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kinerja pegawai.

Kata kunci: Organizational citizenship behaviour; kepuasan kerja; kinerja pegawai

Job satisfaction, organizational citizenship behavior (ocb) and tendik performance

Abstract

This study aims to determine the effect of job satisfaction on OCB, the effect of job satisfaction on employee performance, the effect of OCB on employee performance, and the effect of job satisfaction through OCB on employee performance. This research was conducted at Faculty X, Padang State University with a total population of 59 employees. The approach used in this research is a quantitative approach. The questionnaire in this study used a Likert scale of 1 to 5 and was processed using SPSS for windows 25.0. Hypothesis testing in this study is evidenced by a path analysis approach. The results of this study indicate that job satisfaction has a significant effect on OCB but job satisfaction has no significant effect on employee performance. In addition, OCB has a significant influence on employee performance. Meanwhile, job satisfaction through OCB has no significant effect on employee performance.

Key words: Organizational citizenship behavior; job satisfaction; employee performance

PENDAHULUAN

Sebagai salah satu lembaga pendidikan tinggi di Indonesia, Universitas Negeri Padang (UNP) memiliki peran strategis untuk mencerdaskan kehidupan bangsa dalam menghasilkan sumberdaya manusia unggul. Seiring dengan perkembangan saat ini, UNP akan menghadapi tantangan yang semakin berat dalam menyongsong era *society 5.0* sehingga membutuhkan dukungan dari seluruh sumberdaya manusia yang terdapat didalamnya. Tenaga Kependidikan (Tendik) merupakan sumberdaya manusia selain dosen pada perguruan tinggi yang memiliki tugas sebagai pengadministrasi, pengelola serta melakukan pelayanan teknis untuk menunjang kegiatan pendidikan. Sebagai salah satu fakultas yang ada di UNP, Fakultas X harus mampu memaksimalkan kinerjanya guna untuk membantu mewujudkan impian UNP untuk terus mengukuhkan peranan serta posisinya pada kancah nasional, regional maupun global. Karena itu, dukungan dari Tendik untuk dapat bekerja secara maksimal sangat dibutuhkan. Agar Tendik dapat bekerja dengan maksimal, perlu didukung oleh tingkat kepuasan kerja dan OCB yang baik sehingga dapat menghasilkan kinerja yang optimal.

Kinerja merupakan bagian yang sangat penting dan menarik karena terbukti sangat penting manfaatnya, suatu lembaga menginginkan pegawai untuk bekerja sungguh-sungguh sesuai dengan kemampuan yang dimiliki untuk mencapai hasil kerja yang baik, tanpa adanya kinerja yang baik dari seluruh pegawai, maka keberhasilan dalam mencapai tujuan akan sulit tercapai. Dessler (2016) menyatakan bahwa kinerja merupakan prestasi aktual pegawai dibandingkan dengan prestasi yang diharapkan dari pegawai. Dinyatakan juga oleh Handoko (2014) bahwa pegawai bekerja dengan produktif atau tidak tergantung pada motivasi, kepuasan kerja, tingkat stress, kondisi fisik pekerjaan, sistem kompensasi, desain pekerjaan, dan aspek aspek ekonomis, teknis, serta keperilakuan lainnya.

Robbins (2013) menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan suatu perasaan yang positif terhadap suatu pekerjaan yang timbul dari penilaian atas karakteristik pekerjaan tersebut. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fu (2014) terhadap 476 pegawai yang bekerja pada suatu organisasi asuransi di China, yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai. Dengan begitu penting bagi manajer SDM untuk menstimulus tingkat kepuasan kerja pegawai dengan tujuan untuk menjaga atau bahkan meningkatkan kinerja pegawai. Hasil yang sama juga ditemukan pada penelitian yang dilakukan oleh Al-Ahmadi (2008), Khan *et al.* (2012), dan Sadasa (2013). Namun sebaliknya penelitian yang dilakukan Subakti (2013), Crossman dan Abou-Zaki (2003) menyatakan bahwa tidak ada pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai.

Praktik OCB yang dilakukan oleh seseorang di dalam suatu organisasi juga memiliki dampak yang positif terhadap kinerja pegawai. Menurut Organ, (dalam Luthans, 2011), OCB merupakan perilaku seseorang yang bersifat suka rela, tidak secara langsung atau secara eksplisit tercantum dalam sistem kompensasi formal, dan secara keseluruhan mampu mendukung fungsi organisasi. Dari pernyataan tersebut dapat dipahami bahwa penerapan OCB merupakan suatu hal yang tidak diatur oleh organisasi namun dapat memengaruhi kinerja. Pengaruh OCB terhadap kinerja juga telah banyak dibuktikan oleh studi yang dilakukan oleh para akademisi. Salah satu studi yang mendukung hubungan antara dua variabel ini adalah yang dilakukan oleh Ebrahimzadeh dan Gholami (2016). Hasil dari studi yang mereka lakukan terhadap staf dari *Guilan University of medical science* menyatakan bahwa praktik OCB memiliki dampak positif terhadap kinerja pegawai. Hasil serupa juga ditemukan pada penelitian yang dilakukan oleh Chiang *et al.* (2012), Ristiana (2013), dan Sawitri *et al.* Sedangkan penelitian Firman *et al* (2015) menyatakan bahwa OCB tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian penjelasan (*explanatory research*). Pada penelitian penjelasan dilakukan pengujian hipotesis dalam menjelaskan pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai dan *organizational citizenship behaviour* sebagai variabel intervening. Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan skala likert 1 sampai dengan 5 dan diolah dengan menggunakan SPSS *for windows* 25.0. Penelitian yang dilakukan berlokasi di Fakultas X Universitas Negeri Padang, Kota Padang Provinsi Sumatera Barat. Lama waktu penelitian ini yaitu dua bulan yakni bulan November 2021 s.d Januari 2022, sudah termasuk penyusunan literatur serta pemahaman umum terhadap objek penelitian, pembagian kuesioner, dan terakhir tabulasi data dengan analisis data kuantitatif.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai tendik Fakultas X Universitas Negeri Padang yang berjumlah 59 orang pegawai. Populasi ialah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016).

Variabel dalam penelitian ini adalah Kepuasan Kerja (X) yang meliputi 2 indikator yaitu Kepuasan Intrinsik dan Kepuasan Ektrinsik (Weiss, *cat al.* 1967). *Variabel Organizational Citizenship Behavior (Z)* yang meliputi 5 indikator yaitu Altruism (mementingkan orang lain, Conscientiousness (kehati-hatian), Sportmanship (sikap sportif), Courtesy (kehormatan) dan Civic virtue (kebajikan anggota) (Podsakoff, et al dalam Organ, 2006) dan variabel Kinerja Pegawai (Y) yang meliputi 6 indikator yaitu kualitas, produktivitas, pengetahuan mengenai pekerjaan, kepercayaan, ketersediaan dan kebebasan (Dessler, 2006).

Teknik Analisis data yang digunakan adalah mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya. Dan Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dibuktikan dengan pendekatan analisis jalur (path analysis). Menurut Sugiyono (2013) analisis jalur adalah bagian dari model regresi yang dapat digunakan untuk menganalisis hubungan sebab akibat antar satu variabel dengan variabel lainnya. Analisis jalur digunakan dengan menggunakan korelasi, regresi dan jalur sehingga dapat diketahui untuk sampai pada variabel intervening. Adapun pendapat dari Riduwan dan Kuncoro (2014) model analisis jalur digunakan untuk menganalisis pola hubungan antar variabel dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh langsung maupun tidak langsung seperangkat variabel independen (eksogen) terhadap variabel dependen (endogen).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Langkah awal yang dilakukan pada penelitian ini adalah uji validitas. Arikunto (2016) mengatakan bahwa uji validitas ialah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan dan kesahihan suatu instrumen. Pada penelitian ini pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS for Windows Versi 25.0. Hasil uji validitas terhadap variabel kepuasan kerja, OCB, dan kinerja pegawai dapat dilihat pada Tabel 1 yang menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan memiliki nilai r-hitung > r-tabel (0.254) maka seluruh instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian dinyatakan valid.

Tabel 1.
Hasil Uji Validitas

Variabel	r Hitung	r Tabel	Ket.	Variabel	r Hitung	r Tabel	Ket.	
Kepuasan Kerja (X1)	KP1	.634**	> 0,254	Valid	O11	.615**	> 0,254	Valid
	KP2	.675**	> 0,254	Valid	O12	.709**	> 0,254	Valid
	KP3	.583**	> 0,254	Valid	O13	.551**	> 0,254	Valid
	KP4	.570**	> 0,254	Valid	O14	.480**	> 0,254	Valid
	KP5	.627**	> 0,254	Valid	O15	.566**	> 0,254	Valid
	KP6	.456**	> 0,254	Valid	O16	.508**	> 0,254	Valid
	KP7	.451**	> 0,254	Valid	O17	.414**	> 0,254	Valid
	KP8	.570**	> 0,254	Valid	O18	.587**	> 0,254	Valid
	KP9	.544**	> 0,254	Valid	O19	.516**	> 0,254	Valid
	KP10	.634**	> 0,254	Valid	O20	.758**	> 0,254	Valid
	KP11	.663**	> 0,254	Valid	O21	.475**	> 0,254	Valid
	KP12	.570**	> 0,254	Valid	O22	.364**	> 0,254	Valid
	KP13	.509**	> 0,254	Valid	O23	.443**	> 0,254	Valid
	KP14	.469**	> 0,254	Valid	O24	.574**	> 0,254	Valid
	KP15	.287*	> 0,254	Valid	KN 1	.602**	> 0,254	Valid
	KP16	.583**	> 0,254	Valid	KN2	.586**	> 0,254	Valid

				Kinerja Tendik (Y2)				
	KP17	.436**	> 0,254	Valid	KN 3	.623**	> 0,254	Valid
	KP18	.556**	> 0,254	Valid	KN 4	.616**	> 0,254	Valid
	KP19	.330*	> 0,254	Valid	KN 5	.512**	> 0,254	Valid
	KP20	.435**	> 0,254	Valid	KN 6	.606**	> 0,254	Valid
OCB (Y1)	O1	.498**	> 0,254	Valid	KN 7	.508**	> 0,254	Valid
	O2	.435**	> 0,254	Valid	KN 8	.561**	> 0,254	Valid
	O3	.517**	> 0,254	Valid	KN 9	.467**	> 0,254	Valid
	O4	.498**	> 0,254	Valid	KN 10	.645**	> 0,254	Valid
	O5	.481**	> 0,254	Valid	KN 11	.633**	> 0,254	Valid
	O6	.603**	> 0,254	Valid	KN 12	.481**	> 0,254	Valid
	O7	.370**	> 0,254	Valid	KN 13	.573**	> 0,254	Valid
	O8	.687**	> 0,254	Valid	KN 14	.504**	> 0,254	Valid
	O9	.638**	> 0,254	Valid	KN 15	.573**	> 0,254	Valid
	O10	.669**	> 0,254	Valid	KN 16	.535**	> 0,254	Valid
					KN 17	.446**	> 0,254	Valid
					KN 18	.615**	> 0,254	Valid

Uji Reliabilitas

Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan cara *One Shot* atau pengukuran sekali saja. menurut Arikunto (2016), reabilitas menunjukkan suatu pengertian bahwa instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrument tersebut sudah baik. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 2. Berdasarkan hasil uji reliabilitas diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* Kepuasan Kerja 0,948, OCB 0,944 dan Kinerja 0,945 > 0,6 maka dapat disimpulkan bahwa semua instrumen tersebut reliable.

Tabel 2.
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Ket.
Kepuasan Kerja	0,948	> 0,6 Reliabel
OCB	0,944	> 0,6 Reliabel
Kinerja	0,945	> 0,6 Reliabel

Tabel 3.

Hasil Uji Normalitas dengan *Kolmogorov Smirnov (K-S)*
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		59
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	10.34546594
Most Extreme Differences	Absolute	.071
	Positive	.071
	Negative	-.057
Test Statistic		.071
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

Uji Multikolinieritas

Hasil uji multikolinieritas dapat dilihat pada Tabel 4, diperoleh nilai tolerance > 0.1 dan nilai VIF < 10, maka model regresi tidak terjadi multikolinieritas.

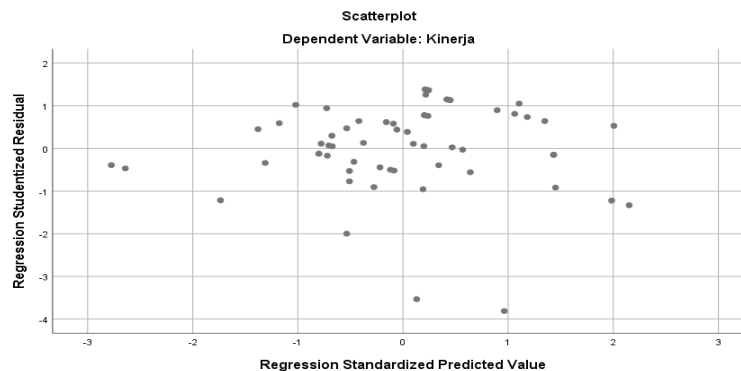
Tabel 4.
Hasil Uji Multikolinieritas
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	32.114	10.712		2.998	.004		
Kepuasan Kerja	.152	.104	.183	1.470	.147	.874	1.144
OCB	.331	.105	.392	3.147	.003	.874	1.144

a. Dependent Variable: Kinerja

Uji Heteroskedastisitas

Hasil uji heteroskedastisitas dilihat pada Gambar 2. Berdasarkan uji heteroskedastisitas grafik *Scatterplot* menunjukkan bahwa titik menyebar secara acak, baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.



Gambar 2.
Pengujian Heteroskedastisitas

Uji statistik yang dipakai untuk menguji ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan melalui uji glejser. Jika nilai signifikan di atas 0.05 maka dapat disimpulkan model regresi tidak mengandung heteroskedastisitas. Adapun nilai signifikansi uji glejser dapat dilihat dalam Tabel 5.

Tabel 5.
Hasil Uji Glejser
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-5.393	7.028		-.767	.446
Kepuasan Kerja	-.046	.068	-.093	-.682	.498
OCB	.151	.069	.301	2.193	.032

a. Dependent Variable: Abs_Res2

Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Metode analisis jalur (*Path Analysis*) bertujuan untuk menguji pengaruh variabel intervening. Adapun hasil dari analisis ini dapat menggunakan SPSS versi 25.0 for windows adalah sebagai berikut:

Persamaan Regresi 1

Tabel 6.
Analisis jalur persamaan Regresi 1
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.355 ^a	.126	.110	10.43582

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Kerja

Model	Coefficients ^a					
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	71.162	9.628		7.391	.000
	Kepuasan Kerja	.349	.122	.355	2.863	.006

a. Dependent Variable: OCB

Mengacu pada output Regresi Model 1 pada bagian tabel “coefficients” dapat diketahui bahwa nilai signifikansi dari variabel X yaitu $X=0,006$ lebih kecil dari 0,05. Hasil ini memberikan kesimpulan bahwa Regresi Model 1 yakni Kepuasan Kerja (X) berpengaruh signifikan terhadap Organizational Citizenship Behaviour (Y).

Besarnya nilai R Square yang terdapat pada tabel “Model Summary” adalah sebesar 0,126, hal ini menunjukkan bahwa sumbangan pengaruh X terhadap Y adalah sebesar 12,6% sementara sisanya 87,4% merupakan kontribusi dari variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian. Sementara itu, untuk nilai e1 dapat dicari dengan rumus:

$$e1 = \sqrt{1 - R^2}$$

$$e1 = \sqrt{1 - 0,126}$$

$$e1 = \sqrt{0,874}$$

$$e1 = 0,934$$

Persamaan Regresi 2

Tabel 7.
Analisis jalur persamaan Regresi 2
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.489 ^a	.239	.212	8.29660

a. Predictors: (Constant), OCB, Kepuasan Kerja

Model	Coefficients ^a					
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	32.114	10.712		2.998	.004
	Kepuasan Kerja	.152	.104	.183	1.470	.147
	OCB	.331	.105	.392	3.147	.003

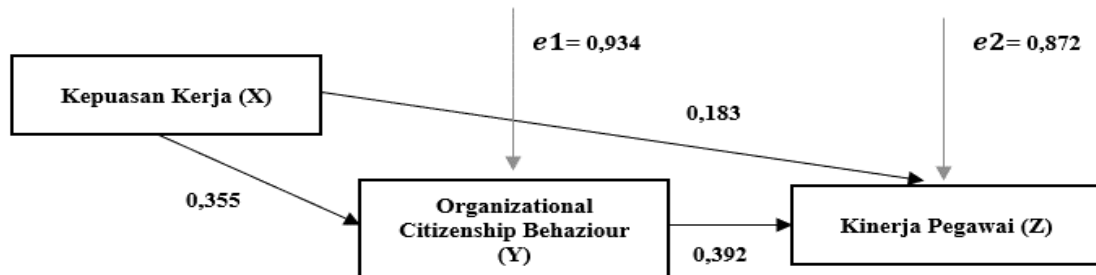
a. Dependent Variable: Kinerja

Berdasarkan pada output Regresi Model 2 pada bagian tabel “coefficients” dapat diketahui bahwa nilai signifikansi dari kedua variabel yaitu $X=0,147 >$ dari 0,05 dan $Y=0,003 <$ dari 0,05. Hasil ini memberikan kesimpulan bahwa Regresi Model 2 yakni variabel Kepuasan Kerja (X) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja (Z), sedangkan variabel OCB (Y) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja (Z).

Besarnya nilai R Square yang terdapat pada tabel “Model Summary” adalah sebesar 0,239, hal ini menunjukkan bahwa kontribusi X dan Y terhadap Z adalah sebesar 23,9% merupakan kontribusi dari variabel-variabel lain yang tidak diteliti. Sementara itu untuk nilai e1 dapat dicari dengan rumus:

$$e2 = \sqrt{1 - R^2}$$

$$e2 = \sqrt{1 - 0,239}$$
$$e2 = \sqrt{0,761}$$
$$e2 = 0,872$$



Analisis pengaruh X melalui Y terhadap Z

Pengaruh langsung yang diberikan X terhadap Z sebesar 0,183. Sedangkan pengaruh tidak langsung X melalui Y terhadap Z adalah perkalian antara nilai beta X terhadap Y dengan nilai beta Y terhadap Z yaitu: $0,355 \times 0,392 = 0,139$. Maka pengaruh total yang diberikan X terhadap Z adalah pengaruh langsung ditambah dengan pengaruh tidak langsung yaitu: $0,183 + 0,139 = 0,322$. Berdasarkan hasil perhitungan diatas diketahui bahwa nilai pengaruh langsung lebih besar dari pengaruh tidak langsung, hasil ini menunjukkan bahwa secara tidak langsung X melalui Y tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap Z.

SIMPULAN

Simpulan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa Hipotesis 1 diterima dikarenakan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap Organizational Citizenship Behaviour (OCB). Artinya semakin tinggi tingkat kepuasan kerja yang dirasakan oleh pegawai, maka OCB juga akan semakin meningkat. Hipotesis 2 dinyatakan ditolak dikarenakan kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kinerja pegawai. Hipotesis 3 diterima dikarenakan Organizational Citizenship Behaviour (OCB) berpengaruh terhadap kinerja. Artinya semakin tinggi OCB pegawai didalam organisasi, maka kinerja pegawai juga semakin meningkat. Untuk Hipotesis 4 ditolak dikarenakan nilai pengaruh langsung antara kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai lebih besar dari pengaruh tidak langsung, hasil ini menunjukkan bahwa secara tidak langsung kepuasan kerja melalui Organizational Citizenship Behaviour (OCB) tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kinerja pegawai.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi, A. (2009). Factors Affecting Performance of Hospital Nurses in Riyadh Region, Saudi Arabia. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 40-54.
- Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Chiang, C. -F., & Hsieh, T. -S. (2012). The Impacts of Perceived Organizational Support and Psychological Empowerment On Job Performance: The Mediating Effects of Organizational Citizenship Behavior. *International Journal of Hospitality Management*, 180-190.
- Crossman & Abou-Zaki. 2003. Job satisfaction and Employee Performance of Lebanese Banking staff. *Journal of Managerial Psychology*. 18 (4).
- Dessler, G. (2006). *Human Resource Management 7th edition*. New Jersey: Prentice Hall.
- Firman, et al. (2015). Pengaruh Budaya Organisasi, Lingkungan Kerja dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Karyawan Bank Indonesia Cabang Jember. *Artikel Ilmiah Mahasiswa*.
- Fu, W., & Deshpande, S. P. (2014). The Impact of Caring Climate, Job Satisfaction, and a Organizational Commitment on Job Performance of Employees in a China's Insurance Company. *Journal Business Ethics*, 339-349.

- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handoko, H. (2014). *Manajemen Personalia & Sumberdaya Manusia Edisi 2*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Khan, A. H., Nawaz, M. M., Aleem, M., & Hamed, W. (2012). Impact of Job Satisfaction on Employee Performance: An Empirical Study of Autonomous Medial Institutions of Pakistan. *African Journal of Business Management*, 2697- 2705.
- Luthans, F. (2011). *Organizational Behavior: An Evidence-Based Approach*. New York: McGraw-Hill.
- Organ, D. W., Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (2006). *Organizational Citizenship Behavior; Its Nature, Antecedents, and Consequences*. California: SAGE Publications.
- Ristiana, M. M. (2013). Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Dan Kinerja Karyawan Rumah Sakit Bhayangkara Trijata Denpasar. *Jurnal Ilmu Ekonomi & Manajemen*, 56- 70.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Organizational Behavior (15th ed.)*. Boston: Pearson.
- Sadasa, K. (2013). The Influence of Organizational Culture, Leadership Behavior, and Job Satisfaction towards Teacher Job Performance. *Indian Journal of Health and Wellbeing*, 1637-1642.
- Sawitri, D., Suswati, E., & Huda, K. (2016). The Impact of Job Satisfaction, Organizational Commitment, Organizational Citizenship Behavior (OCB) on Employee Performance. *International Journal of Organizational Innovation*, 24- 45.
- Subakti, Agung Gita. (2013). Pengaruh Motivasi, Kepuasan dan Sikap Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Café X Bogor. *Binus Business Review*. Vol. 4 No.2. 596-606.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Weiss, D. J., Dawis, R. V., England, G. W., & Loftquist, L. H. (1967). *Manual for The Minnesota Satisfaction Questionnaire*. Minnesota: Work Adjustment Project Industrial Relations Center University of Minnesota.