

PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR PADA PERAWAT RUMAH SAKIT DEWI SRI KARAWANG

Ahmad Junaedi¹, Suroso², Maman Mulya Karnama³
Universitas Buana Perjuangan Karawang^{1,2,3}
mn19.ahmadjunaedi@mhs.ubpkarawang.ac.id¹

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pada Perawat Rumah Sakit Dewi Sri Karawang. Penelitian ini menggunakan Verifikatif, sampel dalam penelitian ini responden sebanyak 102 orang jenis sampel jenuh mengambil seluruh populasi untuk dijadikan sampel. Data diperoleh menggunakan berita skala liket disebarkan secara langsung tatap muka. Metode analisis data menggunakan Analisis Regresi Linear Berganda menggunakan alat bantu SPSS V24. Hasil penelitian ini Variabel Kepuasan Kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior dan Komitmen Organisasi secara parsial berpengaruh positif serta signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior. Kepuasan Kerja serta Komitmen Organisasi secara simultan berpengaruh positif serta signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior Pada Perawat Rumah Sakit Dewi Sri Karawang

Kata Kunci: Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, Organizational Citizenship Behavior

ABSTRACT

This study aims to determine how Job Satisfaction and Organizational Commitment Influence Organizational Citizenship Behavior in Nurses at Dewi Sri Karawang Hospital. This study uses Verification, the sample in this study was 102 respondents, a saturated sample type, taking the entire population as a sample. Data was obtained using a liket scale news distributed directly face to face. The data analysis method used Multiple Linear Regression Analysis using SPSS V24. The results of this study showed that Job Satisfaction Variables partially had a positive and significant effect on Organizational Citizenship Behavior and Organizational Commitment partially had a positive and significant effect on Organizational Citizenship Behavior. Job Satisfaction and Organizational Commitment simultaneously had a positive and significant effect on Organizational Citizenship Behavior in Nurses at Dewi Sri Karawang Hospital.

Keywords: Job Satisfaction, Organizational Commitment, Organizational

PENDAHULUAN

Perkembangan industri rumah sakit yang sangat pesat menyebabkan persaingan bisnis rumah sakit menjadi sangat tajam, baik di pasar domestik maupun pasar internasional. Rumah sakit merupakan organisasi penyedia jasa kesehatan. Bagi organisasi penyedia jasa, kualitas pelayanan adalah salah satu faktor terpenting yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hal ini disebabkan karena konsumen pengguna jasa berharap mendapatkan pelayanan dengan kualitas terbaik (Zeithmal & Bitner, 2020) Oleh karena itu, rumah sakit berupaya memberikan pelayanan yang memuaskan agar pelanggan tetap menggunakan jasa rumah sakit dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang dibutuhkan.

Dalam industri rumah sakit, Perawat merupakan karyawan lini depan yang lebih sering berinteraksi dengan pasien, sehingga kinerja perawat berperan penting pada

keberhasilan sebuah rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan bagi pelanggan. Keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan tidak hanya ditentukan oleh perilaku karyawan yang menjadi tugas sesuai deskripsi pekerjaannya (*in role behavior*), tetapi perilaku karyawan yang berada di luar deskripsi kerjanya (*extra role behavior*) juga mendukung berfungsinya suatu organisasi.

Perilaku karyawan di luar tugas yang tercantum pada deskripsi pekerjaannya disebut Organ dengan *organizational citizenship behavior* (OCB). OCB ini tercermin melalui perilaku suka menolong orang lain, menjadi volunteer untuk tugas-tugas ekstra (Ni Luh Ketut Sri Sulistyawati, 2019). Rumah Sakit Dewi Sri adalah sebuah Rumah Sakit yang terletak di lokasi strategis yaitu dipusat kota Karawang. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti diketahui bahwa perilaku OCB perawat Rumah Sakit Dewi Sri masih rendah. Hal ini ditunjukkan dengan perilaku perawat yang sering mengeluh tentang kebijakan rumah sakit, tidak mau membantu kesulitan rekan kerjanya, kerjasama tim yang masih rendah, kurang aktif terhadap kontribusi ide dan saran untuk perkembangan rumah sakit. Sebelumnya peneliti melakukan pra survey terhadap 30 responden mengenai *organizational citizenship behavior*.

Tabel 1.
Pra survei Organizational Citizenship Behavior

No.	Indikator	Jawaban Responden	
		Ya	Tidak
1	Mementingkan orang lain	20	10
2	Membantu pekerjaan sulit	25	5
3	Menahan ketidakpuasan	21	9
4	Berpartisipasi dalam rapat	29	1
5	Memberi informasi	23	7

Sumber : Hasil Pra survei, 2024

Berdasarkan data diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa dari pernyataan yang diajukan mengenai indikator *Organizational Citizenship Behavior* masih adanya karyawan yang menjawab tidak terhadap indikator tersebut, khususnya pada indikator mementingkan orang lain dengan responden yang menjawab tidak sebanyak 10 orang. Yang berarti bahwa masih adanya perilaku yang mementingkan kepentingan pribadi dibandingkan kepentingan orang lain. Hal tersebut membuktikan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* belum berjalan dengan baik. Variable lain yang diteliti adalah kepuasan kerja karyawan. Kepuasan kerja merupakan suatu tanggapan emosional seseorang terhadap situasi dan kondisi kerja. Tanggapan emosional bisa berupa perasaan puas (positif) atau tidak puas (Sopiah, 2020:170). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Nisa Mutia Dinniaty (2019) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Berbeda dengan hasil penelitian Thesa dan Ugung, et al (2019) yang menyatakan bahwa Kepuasan Kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap OCB. Kepuasan kerja pada tingkat tertentu dapat mencegah karyawan untuk mencari pekerjaan di perusahaan lain apabila karyawan di perusahaan tersebut mendapatkan kepuasan, karyawan cenderung akan bertahan pada perusahaan walaupun tidak semua aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan kerja terpenuhi. Karyawan yang memperoleh kepuasan dari perusahaannya akan memiliki rasa keterikatan lebih besar terhadap perusahaan dibanding karyawan yang tidak puas. Dengan demikian para ahli memberikan beberapa definisi

tentang kepuasan kerja. Sebelumnya peneliti melakukan pra survey terhadap 30 responden mengenai Kepuasan kerja.

Tabel 2.
Pra survei Kepuasan Kerja

No	Indikator	Jawaban Responden	
		Ya	Tidak
1	Sistem promosi	24	6
2	Gaji	27	3
3	Sikap Atasan	28	2
4	Dukungan Rekan Kerja	22	8
5	Tanggung Jawab	19	11

Dari hasil pra survey diatas dapat diketahui bahwa masih adanya jawaban responden yang menyatakan tidak terhadap indikator yang dinyatakan pada indikator tanggung jawab dengan jawaban responden yang menjawab tidak sebanyak 19 orang. Yang berarti bahwa masih adanya perawat yang melaksanakan tugas tidak sesuai dengan tanggung jawabnya. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja perawat belum optimal. Variable berikutnya yang digunakan dalam penelitian ini adalah Komitmen Organisasi. Komitmen organisasional menggambarkan perilaku positif karyawan pada suatu organisasi. Komitmen organisasi dapat terjadi apabila karyawan mempunyai ikatan emosional terhadap organisasi serta memiliki niat pada diri karyawan dalam pengabdianannya kepada organisasi. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ni Luh Ketut Sri Sulistyawati (2019) menyakan bahwa Komitmen Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Hasil penelitiannya juga didukung oleh Thesa dan Ugung, et al (2019) yang menyatakan bahwa komitmen organisasi berpengaruh sangat signifikan terhadap OCB berbeda dengan penelitian Ferdvo Saputra (2023) yang menyatakan bahwa komitmen organisasi tidak berpengaruh terhadap OCB. Sebelumnya peneliti melakukan pra survey terhadap 30 responden mengenai Komitmen Organisasi.

Tabel 3.
Pra survei Komitmen Organisasi

No	Indikator	Jawaban Responden	
		Ya	Tidak
1	Kemauan yang kuat	22	8
2	Keterlibatan	24	6
3	Kebanggaan	24	6
4	Loyalitas	21	9
5	Mengetahui Tujuan Organisasi	16	14

Berdasarkan data diatas, diketahui bahwa komitmen organisasi belum maksimal karena jika dilihat per indikator masih adanya responden dengan jawaban tidak terutama pada indikator Mengetahui Tujuan Organisasi dengan jumlah jawaban tidak sebanyak 14 orang, hal ini menunjukkan bahwa masih adanya perawat yang merasa kurang memahami tujuan organisasi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif menurut Sugiyono (2019) adalah metodologi penelitian yang digunakan untuk meneliti suatu populasi atau sampel tertentu, pendekatan verifikatif, pada dasarnya ingin menguji kebenaran dari hipotesis yang dilaksanakan melalui pengumpulan data. Populasi adalah 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 (2019). Pada penelitian ini populasinya adalah seluruh Perawat RS Dewi Sri Karawang yang berjumlah 102 orang. Pengambilan sampel yang dilakukan didalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode sampling jenuh. Semua anggota populasi dijadikan sampel untuk membuat generalisasi dengan kesalahan yang relative kecil. Dengan jumlah populasi perawat sebanyak 102 orang.

Penelitian ini dimulai dengan memperoleh informasi tentang Kepuasan Kerja dan Komitmen organisasi di rumah sakit Dewi Sri Karawang melalui wawancara langsung, pengamatan, telaah dokumen perusahaan dan kuesioner. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif metode survei. Penelitian dekriptif metode survei diartikan sebagai proses pengambilan sampel dari populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengambil data pokok. Dalam penelitian ini semua populasi diambil sebagai responden. Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah data primer dengan menggunakan kuesioner, di mana responden dapat memilih jawaban sesuai dengan persepsinya (pertanyaan tertutup) berdasarkan ukuran skala Likert. Analisis data yang digunakan untuk mengetahui pengaruh keselamatan dan kesehatan kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan adalah dengan analisis regresi linear berganda

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Tabel 4.
Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja (X1)

Item Pernyataan	Rhitung	Rtabel	Kesimpulan
1	.709	0,30	Valid
2	.683	0,30	Valid
3	.636	0,30	Valid
4	.675	0,30	Valid

5	.642	0,30	Valid
6	.642	0,30	Valid
7	.624	0,30	Valid
8	.624	0,30	Valid
9	.709	0,30	Valid
10	.734	0,30	Valid
11	.683	0,30	Valid
12	.709	0,30	Valid
13	.683	0,30	Valid
14	.636	0,30	Valid
15	.624	0,30	Valid

Berdasarkan pada tabel 4 mengenai Hasil Uji Validitas Kepuasan Kerja (X1) diketahui didalam 15 pernyataan kuesioner variabel Kepuasan Kerja dikatakan valid, karena nilai r Hitung semua indikator lebih besar dari 0,30 ($r \geq 0,30$).

Tabel 5.
Hasil Uji Validitas Komitmen Organisasi (X2)

Item Pernyataan	Rhitung	Rtabel	Kesimpulan
1	.633	0,30	Valid
2	.654	0,30	Valid
3	.492	0,30	Valid
4	.641	0,30	Valid
5	.732	0,30	Valid
6	.646	0,30	Valid
7	.525	0,30	Valid
8	.611	0,30	Valid
9	.591	0,30	Valid
10	.732	0,30	Valid
11	.633	0,30	Valid
12	.654	0,30	Valid
13	.492	0,30	Valid
14	.641	0,30	Valid
15	.732	0,30	Valid

Berdasarkan pada tabel 5 mengenai Hasil Uji Validitas Komitmen Organisasi (X2) diketahui didalam 15 pernyataan kuesioner variabel Komitmen Organisasi dikatakan valid, karena nilai r Hitung semua indikator lebih besar dari 0,30 ($r \geq 0,30$).

Tabel 6.
Hasil Uji Validitas *Organization Citizenship Behavior* (Y)

Item Pernyataan	Rhitung	Rtabel	Kesimpulan
1	.480	0,30	Valid
2	.496	0,30	Valid
3	.406	0,30	Valid
4	.538	0,30	Valid
5	.526	0,30	Valid
6	.629	0,30	Valid
7	.450	0,30	Valid

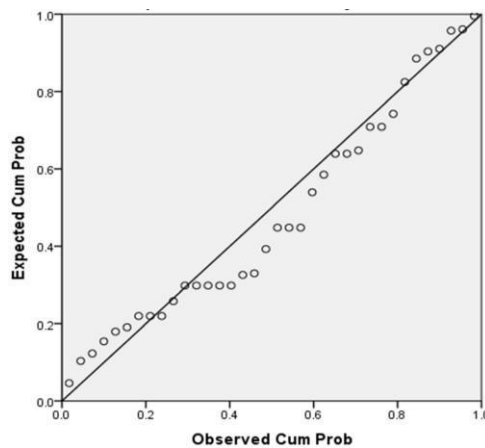
8	.472	0,30	Valid
9	.504	0,30	Valid
10	.442	0,30	Valid
11	.480	0,30	Valid
12	.496	0,30	Valid
13	.406	0,30	Valid
14	.538	0,30	Valid
15	.526	0,30	Valid

Berdasarkan pada tabel 6 mengenai Hasil Uji Validitas *Organization Citizenship Behavior* (Y) diketahui didalam 15 pernyataan kuesioner dari variabel *Organization Citizenship Behavior* dikatakan valid, karena nilai r Hitung semua indikator lebih besar dari 0,30 ($r \geq 0,30$)

Tabel 7.
Hasil Uji Relibilitas

Variabel	r Hitung	r Tabel	Kriteria
Kepuasan Kerja (X1)	0,902	0,60	Reliabel
Komitmen Organisasi (X2)	0,884	0,60	Reliabel
<i>Organization Citizenship Behavior</i> (Y)	0,926	0,60	Reliabel

Berdasarkan tabel 7 Dapat diketahui r hitung variabel Kepuasan Kerja sebesar 0,902, Komitmen Organisasi 0,884 dan *Organization Citizenship Behavior* sebesar 0,926. Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel karena r hitung lebih besar dari 0,60.



Gambar 2 menunjukkan bahwa titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal yang berarti sebaran data adalah normal. Dengan demikian data telah memenuhi asumsi normal. Pengujian normalitas data secara lebih tepat dapat dilakukan dengan uji Kolmogorov-Smirnov yang menentukan normalitas residual berdasarkan tabel Kolmogorov-Smirnov. Jika nilai signifikan lebih besar dari 0,05 maka data penelitian dinyatakan berdistribusi normal.

Tabel 8.
Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov

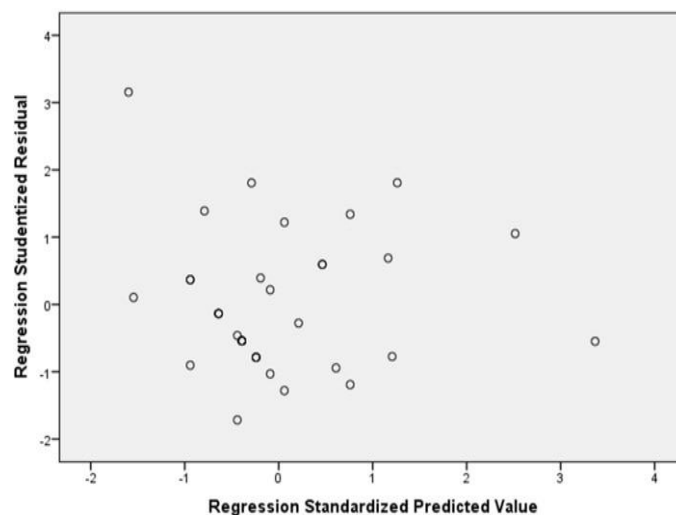
		Unstandardized Residual
N		102
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,3296683
Most Extreme	Absolute	,097
	Differences Positive	,074
	Negative	-,064
Kolmogorov-Smirnov Z		,094
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200

Pada tabel 8 di atas nilai signifikan uji Kolmogorov Smirnov adalah 0,200, lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan residual berdistribusi normal

Tabel 9.
Hasil Multikolinearitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta				Tolerance	VIF
1 (Constant)	5.297	1.118			4.738	.000		
X1	,756	,045	,770		16.976	.000	,995	1.005
X2	,230	,044	,239		5.258	.000	,995	1.005

Pada tabel di atas terlihat bahwa nilai tolerance adalah 0.995, lebih besar dari 0,10. Demikian juga nilai VIF sebesar 1,005 yang lebih kecil dari 10.0. Ini berarti tidak terdapat masalah multikolinearitas antar variabel independen dalam penelitian ini.



Pada gambar terlihat titik titik menyebar di atas dan di bawah nilai 0 sumbu Y. Dapat disimpulkan model regresi yang digunakan dalam penelitian ini tidak terdapat heterokedastisitas, yang berarti model regresi dapat dipergunakan.

Tabel 10.
Hasil Uji t parsial kepuasan kerja

Variabel Independen	t hitung	t tabel	Sig	Kesimpulan
Kepuasan Kerja	6,863	1,661	0,00	Hipotesis diterima

Berdasarkan table 10 dapat dilihat bahwa nilai t hitung 6,863 lebih besar dari t table 1,661 dan p value (sig) 0,00 lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti hipotesis diterima, yaitu Kepuasan Kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap OCB. Penelitian ini selaras dengan penelitian sebelumnya yang diteliti oleh Nisa Mutia Dinniaty, (2019) Berjudul Pengaruh kepuasan kerja, komitmen organisasi dan budaya organisasi terhadap organizational citizenship behavior.

Tabel 11.
Hasil Uji t parsial Komitmen Organisasi

Variabel Independen	t hitung	t tabel	Sig	Kesimpulan
Komitmen Organisasi	6,863	1,661	0,00	Hipotesis diterima

Berdasarkan table 11 dapat dilihat bahwa nilai t hitung 6,863 lebih besar dari t table 1,661 dan p value (sig) 0,00 lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti hipotesis diterima, yaitu Komitmen Organisasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap OCB. Penelitian ini selaras dengan penelitian sebelumnya yang diteliti oleh Ni Luh Ketut Sri Sulistyawati (2019) Berjudul Pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap organizational citizenship behavior pada karyawan hotel berbintang di Bali. National conference of creative industry: Sustainable tourism industry for economic development universitas Bunda Mulia, Jakarta.

Tabel 12.
Hasil Uji F ANOVA

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	3854.160	2	1927.080	338.426	.000b
Residual	552.342	97	5.694		
Total	4406.502	99			

Berdasarkan tabel , terlihat bahwa nilai F hitung sebesar 338,426 lebih besar dari nilai F tabel 2.36 dengan nilai probabilitas sebesar 0,00 lebih kecil dari nilai signifikan 0,05. Ini berarti variabel Kepuasan kerja dan variabel Komitmen Organisasi secara simultan atau bersama-sama berpengaruh terhadap variable OCB.

Tabel 13.
Hasil Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.935a	.859	.872	2.38626

Pada tabel menunjukkan nilai *R Square* sebesar 0,859 yang berarti bahwa variabel independen memberikan pengaruh sebesar 85.9 % terhadap variabel independen dan sisanya sebesar 14.1 % dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Berdasarkan temuan penelitian secara parsial, dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel Kepuasan Kerja (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Organizational Citizenship Behavior (Y) pada perawat Rumah Sakit Dewi Sri Karawang. Kondisi ini ditunjukkan melalui hasil uji yang memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,00 yang lebih kecil dari taraf signifikan 0,05. Selain itu, hasil uji t menunjukkan bahwa nilai t-hitung sebesar 6,863 lebih besar dibandingkan dengan nilai t-tabel sebesar 1,661. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Kerja (X1) berpengaruh secara signifikan dan parsial terhadap Organizational Citizenship Behavior (Y) pada perawat Rumah Sakit Dewi Sri Karawang. Penelitian ini selaras dengan temuan sebelumnya yang diteliti oleh Nisa Mutia Dinniaty (2019) dalam penelitiannya yang berjudul "Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, dan Budaya Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior." Selanjutnya, berdasarkan temuan penelitian secara parsial, dapat pula disimpulkan bahwa variabel Komitmen Organisasi (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Organizational Citizenship Behavior (Y) pada perawat Rumah Sakit Dewi Sri Karawang. Kondisi ini diperkuat oleh hasil uji yang menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,00, yang lebih kecil dari 0,05, dan nilai t-hitung sebesar 6,863 yang lebih besar daripada t-tabel sebesar 1,661. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Komitmen Organisasi (X2) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Organizational Citizenship Behavior (Y). Penelitian ini sejalan dengan penelitian Ni Luh Ketut Sri Sulistyawati (2019) yang berjudul "Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior pada Karyawan Hotel Berbintang di Bali," yang dipublikasikan dalam National Conference of Creative Industry: Sustainable Tourism Industry for Economic Development, Universitas Bunda Mulia, Jakarta.

Berdasarkan temuan penelitian secara simultan, dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel Kepuasan Kerja (X1) dan Komitmen Organisasi (X2) secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior (Y) pada perawat Rumah Sakit Dewi Sri Karawang. Hal ini dibuktikan melalui nilai F-hitung sebesar 338,426, yang lebih besar dari F-tabel sebesar 2,36, serta nilai signifikansi 0,00, yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior. Penemuan ini mendukung penelitian sebelumnya oleh Ni Luh Ketut Sri Sulistyawati (2019) yang meneliti pengaruh serupa dalam konteks karyawan hotel berbintang di Bali.

SIMPULAN

Bahwa terdapat pengaruh secara parsial antara Kepuasan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) di Rumah Sakit Dewi Sri Karawang, begitu pula dengan Komitmen Organisasi yang secara parsial juga berpengaruh signifikan

terhadap OCB. Selain itu, secara simultan, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi bersama-sama memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* perawat di Rumah Sakit Dewi Sri Karawang, yang menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut merupakan faktor penting dalam meningkatkan perilaku ekstra-peran pegawai di lingkungan rumah sakit tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Dinniatiy, N. M., & Fitriani, D. (2020). Pengaruh kepuasan kerja, komitmen organisasi dan budaya organisasi terhadap organizational citizenship behavior. *Jurnal Fokus Manajemen Bisnis*, 9(2), 229–240. <https://doi.org/10.12928/fokus.v9i2.1561>
- Mutiarni, R., & Hidayati, N. (2019). Pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap organizational citizenship behavior (OCB) di Kantor Kecamatan Wilayah Utara Brantas, Kabupaten Jombang. *JMD: Jurnal Riset Manajemen & Bisnis Dewantara*, 1(1), 25–36. <https://doi.org/10.26533/jmd.v1i1.257>
- Zakiyyatun Nisa, I., & Sarasi, V. (2022). Pengaruh budaya organisasi, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi terhadap organizational citizenship behavior pada karyawan Rumah Amal Salman. *Journal of Islamic Economics and Finance*, 3(2). <https://doi.org/10.59841/jureksi.v3i2.2690>
- Muchtadin, M., & Chaerudin, C. (2020). Influence of organizational commitment, work satisfaction, work motivation toward organizational citizenship behavior. *Dinasti International Journal of Education Management And Social Science*, 1(6), 930–944. <https://doi.org/10.31933/dijemss.v1i6.470>
- Aziz, L. A., & Kusmaryani, R. E. (2020). Kepuasan kerja sebagai determinan organizational citizenship behavior (OCB) pada pekerja paruh waktu coffee shop. *Acta Psychologia*, 4(2), 119–130. <https://doi.org/10.21831/ap.v4i2.52769>
- Astuti, N. P. A. W., Abiyoga, N. L., & Suputra, G. A. (2021). Pengaruh kepuasan kerja terhadap organizational citizenship behavior dengan komitmen organisasional sebagai variabel intervening. *WidyaAmrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata*, 1(3), 1018–1028. <https://doi.org/10.32795/vol4wamrtno1th24>
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1985). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 62(1), 12–40.
- Wexley, K. A., & Yuki, G. C. (2005). *Perilaku organisasi dan psikologi personalia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Wibowo. (2014). *Manajemen kinerja (Cetakan ke-4)*. Jakarta: Rajawali Pers.