



**PENGARUH EFIKASI DIRI TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZEN BEHAVIOR* DENGAN KEPUASAN KERJA KARYAWAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

**(Studi Pada Karyawan *Outlet Geprek Kak Rose* Cabang Kota Malang)**

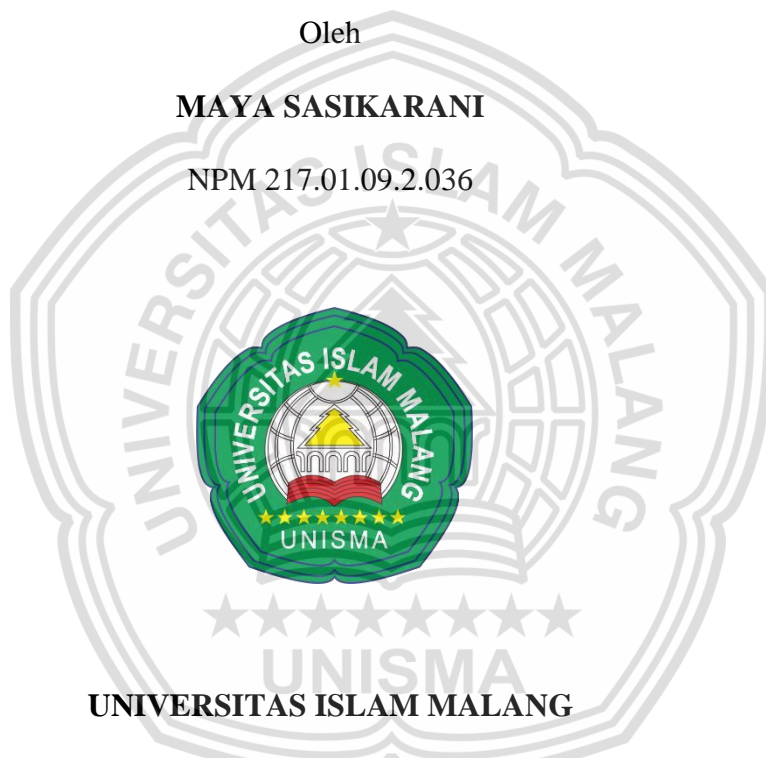
**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan  
memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis

Oleh

**MAYA SASIKARANI**

NPM 217.01.09.2.036



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG**

**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS**

**MALANG**

**2021**

## RINGKASAN

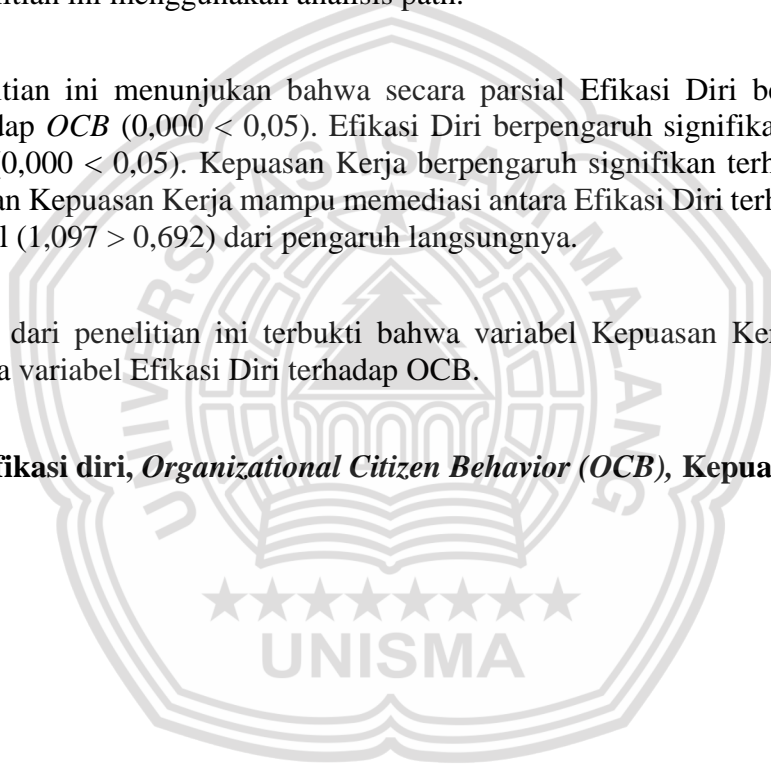
Maya Sasikarani, 2021. **PENGARUH EFIKASI DIRI TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZEN BEHAVIOR DENGAN KEPUASAN KERJA KARYAWAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (Studi Pada Karyawan Outlet Geprek Kak Rose Cabang Kota Malang)**. Dosen pembimbing I : Dra. Sri Nuringwahyu, M.Si , Dosen pembimbing II : Dra. Ratna Niken Hardati, M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari efikasi diri terhadap perilaku OCB melalui kepuasan kerja. Teknik pengambilan sampel nya adalah dengan menggunakan sampel jenuh dimana seluruh karyawan di 10 outlet Geprek Kak Rose Cabang Kota Malang yang berjumlah 73 karyawan menjadi responden. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan penyebaran kuesioner. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis path.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial Efikasi Diri berpengaruh signifikan terhadap OCB ( $0,000 < 0,05$ ). Efikasi Diri berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja ( $0,000 < 0,05$ ). Kepuasan Kerja berpengaruh signifikan terhadap OCB ( $0,000 < 0,05$ ) dan Kepuasan Kerja mampu memediasi antara Efikasi Diri terhadap OCB dengan nilai total ( $1,097 > 0,692$ ) dari pengaruh langsungnya.

Kesimpulan dari penelitian ini terbukti bahwa variabel Kepuasan Kerja mampu memediasi antara variabel Efikasi Diri terhadap OCB.

**Kata Kunci :** Efikasi diri, *Organizational Citizen Behavior (OCB)*, Kepuasan Kerja



## SUMMARY

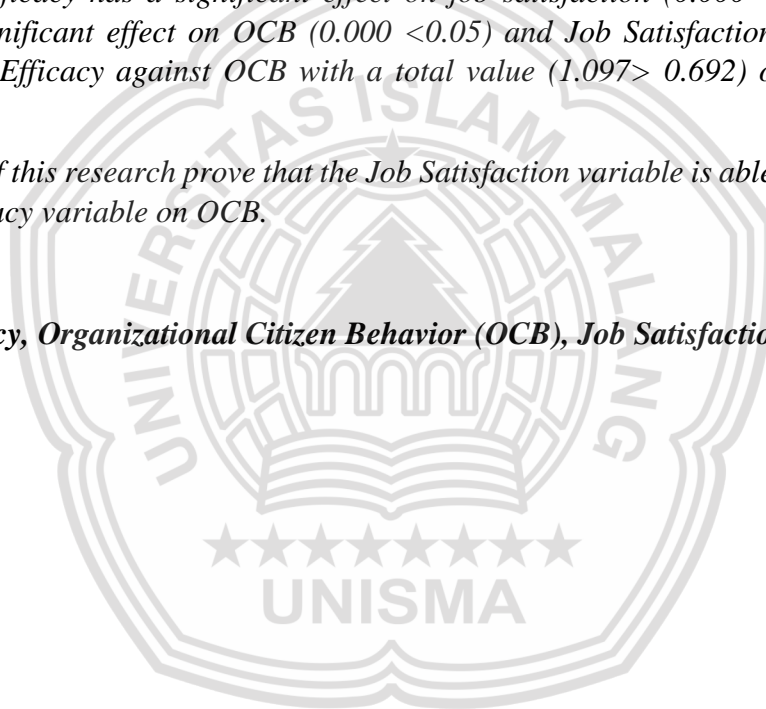
Maya Sasikarani, 2021. **EFFECT OF SELF-EFFICIENCY TOWARDS ORGANIZATIONAL CITIZEN BEHAVIORS WITH EMPLOYEE SATISFACTION AS A MEDIATION VARIABLES** (Study on Geprek Kak Rose Outlet Malang City Branch Employees). Supervisor I: Dra. Sri Nuringwahyu, M.Si, Supervisor II: Dra. Ratna Niken Hardati, M.Si.

*This study aims to determine the effect of self-efficacy on OCB behavior through job satisfaction. The sampling technique is to use saturated samples where all employees at 10 outlets of Geprek Kak Rose Malang City Branch, totaling 73 employees, are respondents. The data collection method used is by distributing questionnaires. The data analysis technique in this study used path analysis.*

*The results of this study indicate that partially Self Efficacy has a significant effect on OCB ( $0.000 < 0.05$ ). Self-Efficacy has a significant effect on job satisfaction ( $0.000 < 0.05$ ). Job Satisfaction has a significant effect on OCB ( $0.000 < 0.05$ ) and Job Satisfaction is able to mediate between Self-Efficacy against OCB with a total value ( $1.097 > 0.692$ ) of its direct effect.*

*The conclusions of this research prove that the Job Satisfaction variable is able to mediate between the Self-Efficacy variable on OCB.*

**Keywords:** *Self-efficacy, Organizational Citizen Behavior (OCB), Job Satisfaction*



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan komponen yang vital dalam suatu perusahaan karena memberikan dampak langsung pada kemampuan dari perusahaan untuk mencapai tujuannya. Dalam rangka mencapai tujuan yang diharapkan, sumber daya manusia perlu untuk diberi perhatian khusus dan dikaji lebih mendalam karena sumber daya manusia adalah yang pada akhirnya menentukan apakah perusahaan tersebut bisa berjalan dengan lancar atau gagal. Sumber daya manusia juga merupakan aset dari sebuah perusahaan yang memiliki peran penting. Hal ini dikarenakan jika tanpa adanya sumber daya manusianya yang profesional, maka seanggih apa pun teknologinya dan seberapa banyak dana yang dipersiapkan tidak akan berguna (Tjutju dan Suwanto, 2008).

Salah satu faktor maju tidaknya suatu perusahaan adalah tergantung pada sumber daya manusianya, karena produktivitas yang dihasilkan oleh sumber daya manusia merupakan produktivitas dari perusahaan. Sumber daya manusia yang berkualitas dan kompetitif sangat berkaitan dengan kinerja karyawan pada suatu perusahaan, sehingga penting upaya dari perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan. Salah satu upaya adalah

dengan melakukan penempatan individu yang sesuai dengan bidang atau sesuai dengan kebutuhan secara tepat dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi perusahaan. Suatu perusahaan dapat mempertahankan dan mengembangkan keberadaannya di masa mendatang jika didukung oleh karyawan yang sesuai baik dari segi kuantitatif, kualitatif, strategi, operasional dan fungsional.

Berkembangnya suatu perusahaan tidak pernah lepas dari faktor sumber daya manusia yang baik, performa perusahaan akan mencapai kesuksesan dengan dukungan dari kinerja terbaik sumber daya manusianya. Dalam dunia kerja tidak cukup jika hanya memiliki perilaku *intra-role* namun diperlukan juga perilaku di luar *job description* untuk mendukung tugas yang tertera dalam *intra-role*, seperti membantu rekan kerja dalam menyelesaikan tugas, bersungguh-sungguh pada saat mengikuti rapat atau kegiatan lain yang diadakan oleh perusahaan, tidak mengeluh terhadap kondisi dan fasilitas dalam perusahaan, giat dalam bekerja serta lain-lain. Perilaku seperti ini biasanya disebut sebagai perilaku *extra-role*. Perilaku *extrarole* merupakan perilaku yang memiliki kontribusi tidak kalah penting dengan perilaku *intra-role* (Robbins & Judge, 2008:40).

PT. Bersama Menggapai Cita merupakan perusahaan yang bergerak di bidang kuliner yang menaungi seluruh *Outlet* Geprek Kak Rise, dan merupakan perusahaan yang mengharapkan setiap karyawannya memberikan kinerja lebih (*extra job-role*) atau yang kita sebut OCB. OCB telah dikenal sebagai penyebab dari peningkatan kinerja organisasi

(*organizational performance*) karena perilaku tersebut memiliki peran sebagai “pelumas” dari mesin sosial dalam organisasi, dengan kata lain dengan adanya perilaku OCB maka interaksi sosial pada anggota-anggota organisasi menjadi lancar, mengurangi terjadinya perselisihan, dan meningkatkan efisiensi. Suatu perusahaan akan terlihat memiliki budaya kerja yang baik dengan adanya *Organizational Citizen Behavior*. Hal itu karena setiap karyawan berinisiatif mengambil bagian lebih dari yang seharusnya dikerjakan yang menyebabkan tercapainya tujuan dari perusahaan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusianya. Perilaku OCB di dalam tim kerja dapat menciptakan suasana yang kondusif, saling menguatkan, saling menopang dan saling mengisi, sehingga stabilitas perusahaan terjaga dan kinerja akan semakin membaik dan berikut data karyawan dari 10 Outlet Geprek Kak Rose yang berada di wilayah malang raya (Regional Jatim 1) :

**Tabel 1. Tabel Outlet dan jumlah karyawan Geprek Kak Rose**

No	Outlet	Jumlah Karyawan
1.	Bendungan Sutami	9
2.	Bunga Cengkeh	5
3.	Dinoyo	5
4.	Sawojajar	12
5.	Saxophone	6
6.	Sigura	11
7.	Suhat	6



Lanjutan Tabel 1

No	Outlet	Jumlah Karyawan
8.	Sukun	6
9.	Sumbersari	6
10.	Tlogomas	7
	Total	73

Sumber : HRD PT Bersama Menggapai Cita, November 2020

Berdasarkan data diatas dapat dilihat jika jumlah karyawan dari 10 *Outlet* Geprek Kak Rose adalah 73 karyawan, dimana jumlah mereka tersebar sesuai dengan tingkat keramaian konsumen pada setiap outletnya. *Organizational Citizenship Behavior* merupakan bentuk perilaku yang merupakan suatu bentuk tindakan, perilaku dan inisiatif individu, tidak berkaitan dengan sistem *reward* formal organisasi tetapi secara langsung dapat meningkatkan efektivitas organisasi. Hal ini berarti, perilaku tersebut tidak termasuk ke dalam persyaratan kerja atau deskripsi kerja karyawan sehingga tidak ditampilkan. Fenomena OCB banyak dijumpai peneliti pada karyawan di *Outlet* Geprek Kak Rose. Pada indikator OCB perilaku tolong menolong (*Altruism*), karyawan geprek kak rose senantiasa membantu tugas karyawan lain seperti kasir yang membantu pramusaji yang kewalahan untuk menyajikan makanan kepada konsumen. Karyawan di *outlet* juga dengan senang hati memberikan informasi seputar pekerjaan kepada karyawan baru atau karyawan yang sedang di training dimana perilaku tersebut mencakup indikator perilaku sukarela (*Conscientiousness*). Perilaku lainnya ditunjukkan dengan karyawan yang menyesuaikan diri pada

kebijaksanaan perusahaan saat pemotongan waktu jam kerja di masa pandemi yang juga mempengaruhi gaji mereka (*Sportmanship*/ perilaku toleransi terhadap keadaan), karyawan juga sering mengadakan makan siang bersama di saat istirahat jam kerja (*Courtesy*/ perilaku memelihara hubungan baik antar rekan kerja), dan dapat mengikuti perkembangan kemajuan PT Bersama Menggapai Cita yang kini telah berdiri sendiri sebagai sebuah perusahaan kompetitor dari PT Bersamai Menggapai Puncak (*Civic Virtue*/ perilaku tanggungjawab pada kehidupan perusahaan).

Selain OCB, kepuasan kerja karyawan juga merupakan aspek penting dari filosofi manajemen sumber daya manusia. Kepuasan kerja merupakan suatu perasaan positif dan negatif tentang meningkatkan pekerjaan yang dimiliki oleh karyawan. Sementara itu, menurut Saks (2002) kepuasan kerja karyawan dan sikap tentang kepuasan kerja dapat dinilai sebagai keseluruhan atau dalam hal kepuasan suatu individu. Sedangkan menurut As'ad (2005:105) faktor-faktor kepuasan kerja dipengaruhi oleh 1) faktor psikologis merupakan faktor yang berhubungan dengan kejiwaan karyawan yang meliputi minat, ketenangan dalam kerja, sikap terhadap pekerjaan, bakat dan ketrampilan yang dimiliki, 2) faktor sosial merupakan faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial baik antara sesama rekan kerja atau dengan atasannya, maupun karyawan yang berbeda jenis pekerjaan, 3) faktor fisik merupakan faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik lingkungan kerja dan kondisi fisik karyawan meliputi jenis pekerjaan, durasi waktu kerja dan istirahat, fasilitas kerja, pertukaran udara,



kondisi kesehatan karyawan dan juga umur, 4) faktor finansial, merupakan faktor yang berhubungan dengan jaminan kesejahteraan karyawan yang meliputi sistem dan besarnya gaji yang diterima, jaminan sosial, macam-macam tunjangan, fasilitas yang diberikan dan promosi.

Karyawan yang merasa puas pada pekerjaannya senantiasa akan memiliki tingkat efikasi diri yang tinggi. Choi, Price, dan Vinokur (2003) menjelaskan efikasi diri sebagai keyakinan yang secara signifikan memprediksi perilaku untuk memilih pencapaian tujuan, upaya penyelesaian tugas dan kinerja yang aktual. Efikasi diri secara nyata dan langsung mempengaruhi kepuasan kerja, karena dapat memperoleh keyakinan atas kemampuan diri untuk menyelesaikan tugas khusus menjadi lebih nyata. Efikasi diri tersebut juga dapat dilihat pada karyawan di Outlet Geprek Kak Rose dimana menurut Bandura terdiri dari tiga dimensi yaitu: pertama, *Magnitude* merupakan keyakinan karyawan dalam menyelesaikan tugas berdasarkan tingkat kesulitan pekerjaan yang dihadapi pada saat di outlet. Kedua, *Strength* merupakan tingkat kekuatan dan keyakinan karyawan untuk dapat menyelesaikan tugasnya di outlet dan ketiga, *Generality* merupakan keyakinan karyawan dalam menyelesaikan berbagai tugas yang berbeda dan saling membutuhkan antar sesama karyawan.

## B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan sebuah penelitian dengan mengangkat judul “PENGARUH EFIKASI DIRI TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZEN BEHAVIOR* DENGAN KEPUASAN KERJA KARYAWAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (Studi Pada Karyawan *Outlet* Geprek Kak Rose Cabang Kota Malang)”.

## C. Rumusan Masalah

1. Apakah efikasi diri berpengaruh terhadap *organizational citizen behavior* di *Outlet* Geprek Kak Rose Cabang Kota Malang?
2. Apakah efikasi diri berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan di *Outlet* Geprek Kak Rose Cabang Kota Malang?
3. Apakah kepuasan kerja karyawan berpengaruh terhadap *organizational citizen behavior* di *Outlet* Geprek Kak Rose Cabang Kota Malang?
4. Apakah efikasi diri berpengaruh terhadap *organizational citizen behavior* melalui kepuasan kerja karyawan di *Outlet* Geprek Kak Rose Cabang Kota Malang?

## D. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui pengaruh efikasi diri terhadap *organizational citizen behavior* di *Outlet* Geprek Kak Rose Cabang Kota Malang.
2. Mengetahui pengaruh efikasi diri terhadap kepuasan kerja karyawan di *Outlet* Geprek Kak Rose Cabang Kota Malang.

3. Mengetahui pengaruh kepuasan kerja karyawan terhadap *organizational citizen behavior* di *Outlet Geprek Kak Rose Cabang Kota Malang*.
4. Mengetahui pengaruh efikasi diri terhadap *organizational citizen behavior* melalui kepuasan kerja karyawan di *Outlet Geprek Kak Rose Cabang Kota Malang*.

#### E. Manfaat Penelitian

Berdasarkan uraian tujuan penelitian di atas, maka manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi perusahaan sebagai bahan pertimbangan evaluasi kinerja. Diharapkan penelitian ini bermanfaat bagi pihak Geprek Kak Rose Cabang Kota Malang untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan sehingga OCB serta efikasi diri di Geprek Kak Rose Cabang Kota Malang dapat diterapkan dengan baik.

2. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi, referensi, serta sebagai sarana belajar untuk peneliti lain yang nantinya akan melakukan penelitian lebih lanjut mengenai efikasi diri, *organizational citizen behaviour* dan kepuasan kerja serta dapat belajar lebih banyak mengenai fakta dan isu-isu yang terjadi Geprek Kak Rose Cabang Kota Malang.

## **F. Sistematika Pembahasan**

Sistematika pembahasan yang digunakan oleh peneliti guna mempermudah dalam membaca dan mempermudah mendapatkan gambaran dalam penulisan skripsi ini, maka dari itu penulis membagi lima bab uraian sebagai berikut :

### **Bab I : Pendahuluan**

Bab ini berisi mengenai latar belakang masalah yang menjelaskan landasan pemikiran dilakukannya penelitian ini, rumusan masalah yang berisi pertanyaan yang memerlukan melalui penelitian, tujuan penelitian berisi yang diharapkan bisa tercapai, manfaat penelitian berisi mengenai manfaat dari penelitian ini untuk pihak-pihak yang bersangkutan dan sistematika pembahasan yang berisi ringkasan materi pada setiap bab.

### **Bab II : Tinjauan Pustaka**

Bab ini berisi hasil penelitian terdahulu sebagai bahan pendukung dan berhubungan dengan penelitian ini, teori-teori yang didapatkan dari buku atau jurnal yang berkaitan dengan penelitian dan hipotesis sebagai jawaban sementara dari hasil penelitian yang sedang diteliti.

### **Bab III : Metode Penelitian**

Bab ini menguraikan variabel penelitian dan efisiensi operasional dimana skripsi terhadap variabel yang digunakan dalam penelitian akan dibahas sekaligus melakukan pendefinisian secara operasional. Penentuan jumlah sampel yang diambil dan metode pengambilan sampel. Jenis dan sumber data gambaran tentang jenis data yang digunakan untuk variabel

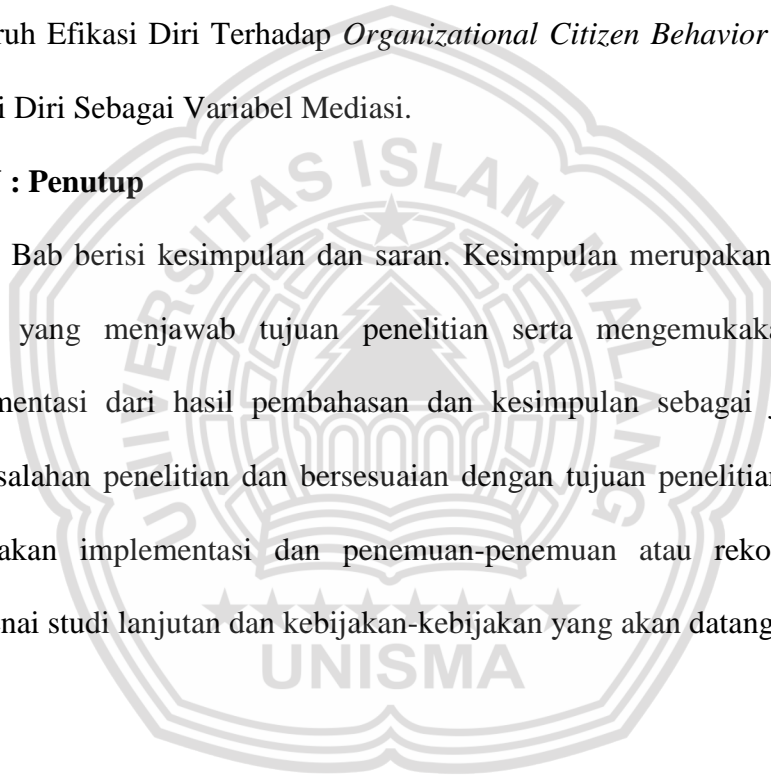
penelitian. Metode analisis data mengungkapkan bagaimana gambaran model analisis yang digunakan dalam penelitian.

#### **Bab IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Bab ini berisi gambaran umum objek penelitian, gambaran umum responden dan penyajian data, analisis data dan interpretasi serta pembahasan masalah dan menguraikan mengenai hasil dari penelitian Pengaruh Efikasi Diri Terhadap *Organizational Citizen Behavior* Dengan Efikasi Diri Sebagai Variabel Mediasi.

#### **Bab V : Penutup**

Bab berisi kesimpulan dan saran. Kesimpulan merupakan temuan pokok yang menjawab tujuan penelitian serta mengemukakan pula implementasi dari hasil pembahasan dan kesimpulan sebagai jawaban permasalahan penelitian dan bersesuaian dengan tujuan penelitian. Saran merupakan implementasi dan penemuan-penemuan atau rekomendasi mengenai studi lanjutan dan kebijakan-kebijakan yang akan datang.







## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh efikasi diri terhadap *OCB* dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi maka kesimpulan yang dapat ditarik dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Efikasi diri berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *OCB*. Artinya semakin baik efikasi diri disadari oleh karyawan maka akan mampu meningkatkan perilaku *OCB* dari karyawan itu sendiri. Dilihat dari rata-rata skor masing-masing item pernyataan dari variabel efikasi diri yang memiliki nilai tertinggi yaitu indikator yakin dapat menyelesaikan tugas tertentu “karyawan memiliki keyakinan terhadap kemampuan dalam mengambil tindakan untuk mencapai suatu hasil” (4,44) dengan frekuensi jawaban “sangat setuju” sebanyak 38 karyawan. Sehingga dapat diketahui bahwa variabel efikasi diri yang paling mendominasi atau paling dianggap penting oleh responden atau karyawan Geprek Kak Rose adalah yakin dapat menyelesaikan tugas tertentu.
2. Efikasi diri berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Artinya semakin baik efikasi diri yang dimiliki oleh karyawan maka akan mampu meningkatkan kepuasan kerja karyawan itu sendiri. Dilihat dari rata-rata skor masing-masing item pernyataan dari variabel efikasi diri yang memiliki nilai tertinggi yaitu indikator yakin dapat menyelesaikan tugas tertentu “karyawan memiliki keyakinan terhadap kemampuan dalam mengambil tindakan untuk mencapai suatu hasil” (4,44) dengan frekuensi jawaban “sangat setuju” sebanyak 38 karyawan. Sehingga dapat diketahui bahwa variabel efikasi diri yang paling

mendominasi atau paling dianggap penting oleh responden atau karyawan Geprek Kak Rose adalah yakin dapat menyelesaikan tugas tertentu.

3. Kepuasan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *OCB*. Artinya semakin karyawan merasakan kepuasan kerja maka perilaku *OCB* dari karyawan itu sendiri akan meningkat. Dapat diketahui nilai rata-rata masing-masing item pernyataan dari variabel kepuasan kerja yang memiliki nilai tertinggi yaitu indikator kesesuaian pekerjaan dengan kepribadian “ pekerjaan tersebut sangat tepat bagi karyawan, karena itu karyawan merasa sangat senang berada ditempat kerja” (4,25) dan kepuasan terhadap lingkungan kerja “ perusahaan tempat karyawan bekerja dikelola dengan baik” (4,25) dengan frekuensi jawaban dengan frekuensi jawaban “ setuju” sebanyak 37 karyawan. Sehingga dapat diketahui bahwa indikator kepuasan kerja adalah indikator kesesuaian pekerjaan dengan kepribadian dan kepuasan terhadap lingkungan kerja.
4. Efikasi diri berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *OCB* melalui kepuasan kerja. Artinya kepuasan kerja dapat memediasi antara efikasi diri terhadap *OCB*, dengan adanya kepuasan kerja pada diri karyawan, efikasi diri disadari yang semakin baik maka diiringi dengan meningkatnya perilaku *OCB* pada karyawan Geprek Kak Rose.

## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas, selanjutnya dapat diusulkan saran yang dapat dipergunakan untuk bahan pertimbangan bagi pihak HRD perusahaan dan bagi peneliti selanjutnya sebagai berikut:

### 1. Bagi Perusahaan/HRD Geprek Kak Rose

Adapun upaya yang perlu dilakukan dalam pengembangan dan pengelolaan SDM (karyawan) di outlet Geprek Kak Rose dapat dilakukan dengan mempertimbangkan rekomendasi sebagai berikut:

- a. Berdasarkan hasil penelitian, terdapat item yang memiliki rata-rata (mean) terkecil pada variabel efikasi diri (X) dengan indikator yakin dapat menyelesaikan permasalahan di berbagai situasi yaitu sebesar 4,12. Berdasarkan data tersebut disarankan kepada HRD Geprek Kak Rose untuk lebih menjelaskan atau menggambarkan secara rinci mengenai kemungkinan kendala dan hambatan yang biasanya terjadi supaya karyawan bisa mengantisipasi dengan baik jika kemungkinan tersebut muncul pada waktu ditempat kerja.
- b. Kemudian pada variabel OCB (Y) item yang memiliki rata-rata (mean) terkecil merupakan indikator *Courtesy* (perilaku memelihara hubungan baik antar rekan kerja) sebesar 4,15. Berdasarkan data tersebut disarankan kepada HRD Geprek Kak Rose untuk bisa memfasilitasi para karyawannya terutama di outlet untuk saling mengenal, memahami dan mengakrabkan diri supaya antar karyawan bisa memiliki sikap perhatian dan juga kepedulian terhadap sesama serta lingkungan kerja yang harmonis bisa tercipta dengan sendirinya.

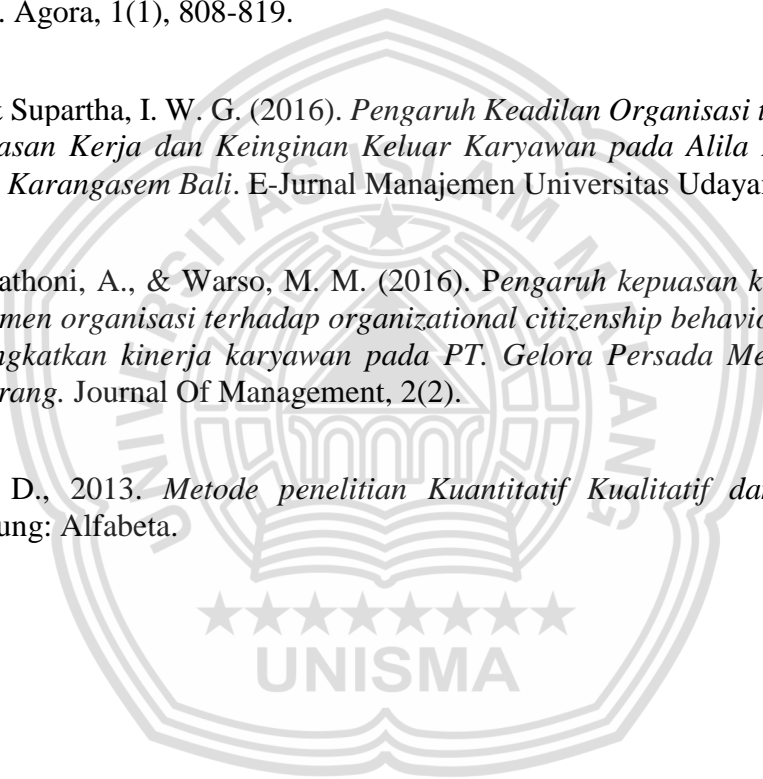
## 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan bisa lebih mengembangka penelitian ini dengan variabel yang bervariasi, menggunakan sampel atau objek yang berbeda, ataupun dengan menggunakan alat penguji yang berbeda. Pada saat akan melaksanakan penelitian selajutnya diharap dapat memperbanyak informasi terkait dengan tempat kasus yang akan diteliti.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dewi, N. M. S., & Sudibya, I. G. A. (2016). *Pengaruh efikasi diri terhadap organizational citizenship behavior dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi*. E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana, 5(11).
- Dr. achmad sani Supriyanto, S. M., 2013. *Metodologi Penelitian Manajemen sumberdaya Manusia*. Malang: UIN MALIKI PRESS.
- Dr. Meithinia Indrasari, S. M., 2017. *Kepuasan kerja dan Kinerja Karyawan*. Sidoarjo: Indomedia Pustaka.
- Dr. Purnamie Titisari, S. M., 2014. *Peranan Organizational Citizen Behavior (OCB) Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Endah Rahayu Lestari, N. K. F. G., 2018. *Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan*. Issue Universitas Brawijaya.
- Fauziridwan, M., Adawiyah, W. R., & Ahmad, A. A. (2018). *Pengaruh Employee Engagement dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Serta Dampaknya Terhadap Turnover Intention*. Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Akuntansi, 20(1).
- Lestari, E. R., & Ghaby, N. K. F. (2018). *Pengaruh organizational citizenship behavior (ocb) terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan*. Industria: Jurnal Teknologi dan Manajemen Agroindustri, 7(2), 116-123.
- Lodjo, F. S. (2013). *Pengaruh pelatihan, pemberdayaan dan efikasi diri terhadap kepuasan kerja*. Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, 1(3).
- Nuruddin, Ilham. (2015). *Hubungan antara self-efficacy dengan prokratinasi akademi pada siswa MA Al-Hidayah Wajak Malang*. Undergraduate thesis, UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
- Rahayu, N. M. N., & Riana, I. G. (2017). *Pengaruh Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja dan Keinginan Keluar pada Hotel Amaris Legian*. E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana, 6(11).

- Rahman, U. (2014). *Kepuasan Kerja dan Organizational Citizenship Behavior pada Guru Madrasah Aliyah*. Analisa: Journal of Social Science and Religion, 21(1), 131-142.
- Sari, D. P., & Purwanto, E. (2018). *Pengaruh Efikasi Diri Dan Upaya Terhadap Niatan Berhenti Dengan Mediasi Kinerja, Kepuasan Kerja Dan Sindrom Kelelahan*. Jurnal Manajemen, 15(2), 195-221.
- Soegandhi, V. M. (2013). Pengaruh kepuasan kerja dan loyalitas kerja terhadap organizational citizenship behavior pada karyawan PT. Surya Timur Sakti Jatim. Agora, 1(1), 808-819.
- Suta, A. W., & Supartha, I. W. G. (2016). *Pengaruh Keadilan Organisasi terhadap Kepuasan Kerja dan Keinginan Keluar Karyawan pada Alila Manggis Hotel Karangasem Bali*. E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana, 5(4).
- Putrana, Y., Fathoni, A., & Warso, M. M. (2016). *Pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap organizational citizenship behavior dalam meningkatkan kinerja karyawan pada PT. Gelora Persada Mediatama Semarang*. Journal Of Management, 2(2).
- Sugiyono, P. D., 2013. *Metode penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.





University of Islam Malang  
**REPOSITORY**



© Hak Cipta Milik UNISMA

[repository.unisma.ac.id](http://repository.unisma.ac.id)