
**Kinerja Pegawai Ditingkatkan Dengan Kepuasan Kerja Dan Aspek *Human Capital* Dan
Organizational Citizenship Behavior
(Riset di RSUD dr. Suroto Kabupaten Ngawi)**

Dwi Endah Retnaningtyas¹, Sutianingsih²

STIE Atma Bhakti Surakarta¹, STIE Atma Bhakti Surakarta²

Email: endahachsen1@gmail.com¹, sutianingsih@stie-atmabhakti.ac.id²

Abstrak

Mengetahui, menganalisis serta memberikan bukti empiris peran kepuasan kerja dalam meningkatkan kinerja pegawai dengan aspek *human capital* dan *organizational citizenship behavior* pada RSUD dr. Suroto Kabupaten Ngawi adalah tujuan penelitian ini. Populasi merupakan pegawai di RSUD dr. Suroto Kabupaten Ngawi sejumlah. Sampel sebanyak 30% yaitu $250 \times 30\% = 75$ responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *random sampling*. Teknik analisis dalam penelitian ini adalah analisis jalur regresi linier berganda, uji instrument, uji linieritas dan uji hipotesis yang meliputi regresi linier berganda, Uji F, Uji t, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan *human capital* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja *Organizational citizenship behavior* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai. *Human capital* berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. *Organizational citizenship behavior* berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Hasil uji F 32,079 dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan dapat disimpulkan secara bersama-sama *human capital*, *organizational citizenship behavior* dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai RSUD dr. Suroto Kabupaten Ngawi. Nilai R^2 total sebesar 0,718 dapat diartikan variasi kinerja pegawai di RSUD dr. Suroto Kabupaten Ngawi dijelaskan oleh variabel *human capital*, *organizational citizenship behavior* dan kepuasan kerja, sebesar 71,8% dan sisanya 28,2% dijelaskan variabel lain diluar model penelitian sebagai contoh kedisiplinan dan kompetensi. Hasil analisis jalur diketahui jalur *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja, merupakan jalur yang dominan atau efektif untuk meningkatkan kinerja.

Kata Kunci : *Human capital*, *Organizational Citizenship Behavior*, Kepuasan Kerja, Kinerja Pegawai

Abstract

Identify, analyze and provide empirical evidence of the role of job satisfaction in improving employee performance with aspects of human capital and organizational citizenship behavior at RSUD dr. Suroto, Ngawi Regency the purpose of this study. The population in this study were employees at dr. Suroto Ngawi Regency with a total of 250 employees. The sample is 30% of the population, namely $250 \times 30\% = 75$ respondents. The sampling technique used random sampling. The analysis technique in this research is multiple linear regression path analysis, instrument test, linearity test and hypothesis testing which includes multiple linear regression, F test, t test, and the coefficient of determination. The results showed that human capital has a significant effect on job satisfaction. Organizational citizenship behavior has a significant effect on employee job satisfaction. Human capital has a significant effect on employee performance. Organizational citizenship behavior has a significant effect on employee performance. Job satisfaction has a significant effect on employee performance. The results of the F test show that the value of $F = 32.079$ has a significance of $0.000 < 0.05$. So that it can be concluded that together human capital, organizational citizenship behavior and job satisfaction have a significant effect on the performance of dr. Suroto, Ngawi Regency. The total R^2 value of 0.718 can be interpreted as variations in employee performance at dr. Suroto Ngawi Regency is explained by the variables human capital, organizational citizenship behavior and job satisfaction, amounting to 71.8% and the remaining 28.2% is explained by other variables outside the research model as examples of discipline and competence. The results of path analysis show that organizational citizenship behavior on performance is the dominant or effective path for improving performance.

Keywords: *Human capital*, *Organizational Citizenship Behavior*, *Job Satisfaction*, *Employee Performance*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi di dunia ini mengalami perkembangan yang sangat pesat, sehingga mengakibatkan setiap Negara perlu mengikuti dan mengimplementasikan perkembangan teknologi tersebut agar tidak tertinggal dengan Negara lain. Dalam hal ini Indonesia perlu memahami perkembangan era globalisasi dengan kemajuan teknologi semakin canggih sehingga perlunya suatu organisasi mengantisipasinya perkembangan yang terjadi agar mampu bersaing. Sampai saat ini,

human capital masih menjadi topik yang menarik untuk dikaji dan diteliti, karena sering diamati dan merupakan fenomena yang sangat menarik.

Fenomena *human capital* di Indonesia menjadi sebuah masalah menarik dan berpengaruh besar dalam kehidupan politik dan bernegara. Dalam dunia bisnis, *human capital* berpengaruh kuat terhadap jalannya organisasi dan kelangsungan hidup organisasi. Peran *human capital* sangat strategis dan penting dalam sebuah organisasi sebagai salah satu penentu keberhasilan dalam pencapaian misi, visi dan tujuan suatu organisasi. Wilayah Kabupaten Ngawi merupakan wilayah yang cukup luas, sehingga perlu banyak dikembangkan kualitas Sumber Daya Manusiannya, agar mampu bersaing dengan baik dan memiliki *human capital* yang berkualitas.

Mannheim Bilha *et al.*, (2017:56) bahwa kinerja pegawai dipengaruhi oleh kepuasan kerja. Sedangkan menurut Mc.Cormick dan Tiffin (2018:89) terdapat variabel-variabel yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai yaitu variabel individu dan variabel situasional. Kinerja pegawai adalah fungsi dari adanya rasa kepuasan kerja, kecakapan dan persepsi peranan (Stoner, 2018: 54). Selain itu, Bernardin dan Russel (2018: 43) menyatakan bahwa kinerja pegawai adalah pencatatan hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan selama kurun waktu tertentu. Handoko (2016) mengemukakan bahwa kinerja pegawai adalah proses di mana organisasi mengevaluasi atau menilai prestasi kerja pegawai.

Atas dasar fenomena, teori dan pendapat-pendapat yang telah diuraikan di atas, maka perlu dilakukan penelitian lebih mendalam yang berkaitan dengan peningkatan kinerja pegawai RSUD dr. Suroto Kabupaten Ngawi. Sehingga faktor-faktor yang mempengaruhi perlu dipelajari lebih mendalam, salah satunya adalah kepuasan kerja, *human capital* dan *organizational citizenship behavior*.

Fitz-Enz (2020) mendeskripsikan *human capital* sebagai kombinasi dari tiga faktor, yaitu: karakter atau sifat yang dibawa ke pekerjaan, misalnya intelegensi, energi, sikap positif, keandalan, dan komitmen, kemampuan seseorang untuk belajar, yaitu kecerdasan, imajinasi, kreatifitas dan bakat dan kepuasan kerja untuk berbagi informasi dan pengetahuan, yaitu semangat tim dan orientasi tujuan.

Hasil Penelitian yang dilakukan oleh Endri, (2020) dan Swastari, (2018) yang menjelaskan bahwa *human capital* berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Sutaniyo (2015) dan Dhermawan, (2017) menjelaskan bahwa *human capital* berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja pegawai. Berdasarkan perbedaan hasil penelitian atau *research gab* maka penelitian ini akan mengkaji hubungan *human capital* terhadap kinerja pegawai.

Begitu pentingnya peran *human capital* dalam sebuah organisasi menjadi fokus yang menarik perhatian para peneliti bidang perilaku keorganisasian. Bass (2014:207) menyatakan bahwa kualitas dari pemimpin sering kali dianggap sebagai faktor terpenting yang menentukan keberhasilan atau kegagalan organisasi. Pimpinan mempunyai pengaruh besar terhadap keberhasilan organisasi. Kotter, (2016:56) menyatakan bahwa *human capital* merupakan suatu unsur kunci dalam keefektifan organisasi.

Konsep kepuasan kerja dalam organisasi sering digunakan sebagai pertimbangan semangat kerja yang dilakukan oleh pegawai. Semakin besar rasa kepuasan kerja yang dirasakan pegawai akan semakin besar keinginan untuk bekerja secara optimal (Krivonos, 2017:56). Kepuasan kerja Robbins (2017:76) menjelaskan bahwa kepuasan kerja merupakan perbandingan antara harapan dengan kenyataan yang diterima oleh seseorang atau pegawai, apabila harapan itu tidak sesuai dengan keinginan, maka karyawan merasakan kurang puas terhadap apa yang diinginkan.

Terbentuknya *organizational citizenship behavior* dipengaruhi oleh banyak faktor internal dan faktor eksternal didalam suatu organisasi. Oleh karenanya *organizational citizenship behavior* dapat

dibentuk, diciptakan, dan disinergikan dengan tujuan, visi, dan misi organisasi. Disini tugas pemimpin adalah membangun *organizational citizenship behavior* yang efektif agar anggota organisasi dapat bekerja secara optimal. *Organizational citizenship behavior* masih perlu ditingkatkan kembali karena dengan adanya jiwa sosial dan mau saling membantu akan menjadi kekuatan bagi organisasi. Apalagi di bidang perbankan saling membantu dalam mencapai target nasabah saling bertukar informasi, hal itu sangat diperlukan sehingga *Organizational citizenship behavior* akan diteliti dalam penelitian ini.

Hasibuan, (2017:87) menjelaskan seorang pemimpin perlu menciptakan iklim organisasi melalui pembentukan *organizational citizenship behavior* sehingga para pegawai merasa terpacu untuk bekerja lebih keras. *Organizational citizenship behavior* merupakan nilai-nilai dan sikap perilaku yang diyakini dapat membawa kepada kesuksesan dan diturunkan kepada anggota baru dalam organisasi. Secara spesifik budaya dalam organisasi akan ditentukan oleh kondisi *team work, leaders, dan characteristic of organization* serta *administration process* yang berlaku.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Hendrawan, dkk (2020) menunjukkan bahwa *organizational citizenship behavior* (OCB) berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, sedangkan penelitian Putra dan Sudibya, (2018) menunjukkan bahwa *organizational citizenship behavior* (OCB) berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja pegawai. Berdasarkan hasil tersebut, maka penelitian ini akan mengkaji kembali hubungan *organizational citizenship behavior* (OCB) terhadap kinerja pegawai.

Berdasarkan fenomena di atas maka perlu diteliti tentang “Peran Kepuasan Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Dengan Aspek *Human Capital* Dan *Organizational Citizenship Behavior* (Riset Pada RSUD dr. Suroto Kabupaten Ngawi)”

METODE

Penelitian ini dilakukan dengan mengambil lokasi di RSUD dr. Suroto Kabupaten Ngawi. Dalam penelitian ini yang menjadi obyek penelitian ini adalah pegawai pada RSUD dr. Suroto Kabupaten Ngawi. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai di RSUD dr. Suroto Kabupaten Ngawi sejumlah 250 pegawai, peneliti mengambil sampel sebanyak 30% dari populasi yaitu 250 x 30% = 75 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *random sampling*. Data dalam penelitian ini menggunakan data primer dari responden terhadap jawaban kuesioner. Teknik analisis menggunakan analisis jalur.

HASIL PENELITIAN

Tabel 1
Hasil Analisis Jalur Persamaan 1
Coefficients

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|-------------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 6,662 | 2,069 | | 3,219 | ,002 |
| | Human Capital | ,327 | ,106 | ,299 | 3,093 | ,003 |
| | Organizational Citizenship Behavior | ,395 | ,082 | ,464 | 4,806 | ,000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

Hasil persamaan kesatu

$$Y_1 = 0,299X_1 + 0,464X_2 + \epsilon_1$$

- 1) β_1 = koefisien regresi variabel *Human capital* sebesar 0,299 hal ini menunjukkan bahwa variabel *human capital* berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja pegawai di RSUD dr. Suroto Kabupaten Ngawi, ini berarti bahwa apabila *human capital* ditingkatkan kepuasan kerja akan meningkat.
- 2) β_2 = koefisien regresi variabel *organizational citizenship behavior* sebesar 0,464 hal ini menunjukkan bahwa variabel *organizational citizenship behavior* berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja Pegawai di RSUD dr. Suroto Kabupaten Ngawi, hal ini berarti apabila *organizational citizenship behavior* ditingkatkan, maka kepuasan kerja Pegawai di RSUD dr. Suroto Kabupaten Ngawi akan meningkat

Tabel 2.
Hasil Regresi Persamaan Kedua

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|-------------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 6,928 | 1,948 | | 3,556 | ,001 |
| | Human Capital | -,242 | ,099 | -,202 | -2,441 | ,017 |
| | Organizational Citizenship Behavior | ,333 | ,083 | ,359 | 4,009 | ,000 |
| | Kepuasan Kerja | ,602 | ,104 | ,551 | 5,806 | ,000 |

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Hasil persamaan kedua

$$Y_2 = -0,202 X_1 + 0,359 X_2 + 0,551 X_3 + \epsilon_2$$

- 1) β_1 = koefisien regresi variabel *human capital* sebesar -0,202 hal ini menunjukkan bahwa variabel *human capital* berpengaruh negatif terhadap kinerja pegawai di RSUD dr. Suroto Kabupaten Ngawi, apabila *human capital* ditingkatkan maka kinerja pegawai di RSUD dr. Suroto Kabupaten Ngawi akan menurun.
- 2) β_2 = koefisien regresi variabel *organizational citizenship behavior* sebesar 0,359 hal ini menunjukkan bahwa variabel *organizational citizenship behavior* berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai di RSUD dr. Suroto Kabupaten Ngawi, hal ini berarti apabila *organizational citizenship behavior* ditingkatkan maka kinerja pegawai di RSUD dr. Suroto Kabupaten Ngawi akan meningkat.
- 3) β_3 = koefisien regresi variabel kepuasan kerja sebesar 0,551 hal ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai di RSUD dr. Suroto Kabupaten Ngawi, hal ini berarti apabila kepuasan kerja ditingkatkan maka Kinerja pegawai di RSUD dr. Suroto Kabupaten Ngawi akan meningkat.

Tabel 3.
Hasil Uji F

ANOVA

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 | Regression | 267,393 | 3 | 89,131 | 32,079 | ,000 ^a |
| | Residual | 197,273 | 71 | 2,778 | | |
| | Total | 464,667 | 74 | | | |

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Kerja, Human Capital, Organizational Citizens Behavior

b. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Tabel 4.
Koefisien Determinan (R²)

Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | ,580 ^a | ,337 | ,318 | 1,894 |

a. Predictors: (Constant), Organizational Citizenship Behavior, Human Capital

Tabel 5.
Koefisien Determinan (R²)

Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | ,759 ^a | ,575 | ,558 | 1,667 |

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Kerja, Human Capital, Organizational Citizenship Behavior

b. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

PEMBAHASAN

1. Pengaruh *Human capital* dengan Kinerja melalui kepuasan kerja

Berdasarkan hasil analisis jalur, pengaruh langsung *human capital* terhadap kinerja pegawai di RSUD dr. Suroto Kabupaten Ngawi, lebih kecil dibandingkan pengaruh *human capital* melalui kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai di RSUD dr. Suroto Kabupaten Ngawi, sehingga dalam meningkatkan *human capital* lebih efektif melalui jalur tidak langsung atau melalui peningkatan kepuasan kerja baru kemudian dapat meningkatkan kinerja pegawai.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Endri, (2020) dan Swastari, (2018), Diana (2019), Hendrawan, dkk (2020), Putra dan Sudibya, (2018) menyatakan dalam hasil penelitiannya bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja menemukan hasil dalam penelitiannya bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

Hasil koefisien nilai pengaruh langsung *human capital* terhadap kinerja lebih kecil dibandingkan pengaruh tidak langsung, *human capital* melalui kepuasan kerja terhadap kinerja maka analisis jalur yang digunakan lebih efektif melalui pengaruh tidak langsung. Sehingga upaya untuk meningkatkan kinerja dengan menggunakan pengaruh tidak langsung yaitu peningkatan perilaku kepuasan kerja dalam meningkatkan perilaku kinerja. Peningkatan perilaku kepuasan kerja untuk meningkatkan perilaku kinerja secara kongkrit dilakukan dengan melihat skor uji validitas tertinggi pada variabel kepuasan kerja, yaitu:

- a. Adanya hubungan yang baik kepada rekan kerja, misalnya ketika pegawai meminta tolong kepada rekan kerja melakukan pekerjaan tertentu dan membantu dalam penyelesaiannya kemudian pekerjaan tersebut dapat terselesaikan dengan baik, maka pegawai akan merasa nyaman dan puas saat bekerja.
- b. Adanya sikap pimpinan atau atasan yang selalu memberikan dukungan kepada pegawai untuk terus belajar dan bersemangat dalam menyelesaikan pekerjaan.
- c. Adanya kondisi kerja yang nyaman dalam organisasi, misalnya adanya pembagian tugas yang jelas, adanya SOP dan *job description* yang jelas ketika pegawai melaksanakan pekerjaan.

2. Pengaruh *Organizational citizenship* behavior dengan Kinerja melalui kepuasan kerja

Berdasarkan analisis jalur bahwa jalur diketahui pengaruh *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja lebih besar nilainya dibandingkan pengaruh tidak langsung, *organizational citizenship behavior* melalui kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai, artinya semakin tinggi tingkat *organizational citizenship behavior*, semakin tinggi kinerja yang dihasilkan oleh pegawai RSUD dr. Suroto Kabupaten Ngawi.

Temuan ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh H Koesmono, (2015), Endri, (2020), Dhermawan, (2017), Sutaniyo (2015), Swastari, (2018), Diana (2019), Hendrawan, dkk (2020), Putra dan Sudibya, (2018), dalam penelitiannya menemukan bahwa *organizational citizenship behavior* berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

Hasil koefisien nilai pengaruh langsung *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja lebih besar dibandingkan pengaruh tidak langsung, *organizational citizenship behavior* melalui kepuasan kerja terhadap kinerja maka analisis jalur yang digunakan lebih efektif melalui pengaruh langsung.

Peningkatan perilaku *organizational citizenship behavior* untuk meningkatkan perilaku kinerja secara kongkrit dilakukan dengan melihat skor tertinggi uji validitas *organizational citizenship behavior*, yaitu:

- a. Pegawai selalu ikut berpartisipasi dalam fungsi- fungsi perusahaan, misalnya selalu mengikuti acara *ghatering* yang diadakan organisasi, atau mengikuti pelatihan yang disediakan oleh organisasi.
- b. Pegawai tertarik untuk mencari informasi-informasi penting yang dapat bermanfaat bagi organisasi dan berusaha belajar bagaimana upaya untuk mengembangkan organisasi.
- c. Pegawai akan menggantikan rekan kerja yang tidak masuk/cuti dengan senang hati dan tidak ada unsur paksaan, sehingga tingkat kepedulian pegawai tinggi

PENUTUP

Kesimpulan

1. *Human capital* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai RSUD dr. Suroto Kabupaten Ngawi.
2. *Organizational citizenship behavior* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai RSUD dr. Suroto Kabupaten Ngawi.
3. *Human capital* berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai RSUD dr. Suroto Kabupaten Ngawi.
4. *Organizational citizenship behavior* berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai RSUD dr. Suroto Kabupaten Ngawi.
5. Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai RSUD dr. Suroto Kabupaten Ngawi.
6. Hasil uji F diketahui besarnya nilai $F = 32,079$ signifikansi $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan secara bersama-sama *human capital*, *organizational citizenship behavior* dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai RSUD dr. Suroto Kabupaten Ngawi.
7. Nilai R^2 total sebesar 0,718 dapat diartikan variasi kinerja pegawai di RSUD dr. Suroto Kabupaten Ngawi dijelaskan oleh variabel *human capital*, *organizational citizenship behavior* dan kepuasan kerja, sebesar 71,8% dan sisanya 28,2% dijelaskan variabel lain diluar model penelitian sebagai contoh kedisiplinan dan kompetensi.

8. Hasil analisis jalur diketahui jalur *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja, merupakan jalur yang dominan atau efektif untuk meningkatkan kinerja

Saran

Peningkatan *organizational citizenship behavior* faktor paling utama yang perlu ditingkatkan karena *organizational citizenship behavior* merupakan variabel paling dominan atau efektif dalam peningkatan kinerja, hal dilakukan dengan langkah diantaranya dengan cara :

- a. Pegawai selalu ikut berpartisipasi dalam fungsi- fungsi perusahaan, misalnya selalu mengikuti acara *ghatering* yang diadakan organisasi, atau mengikuti pelatihan yang disediakan oleh organisasi.
- b. Pegawai tertarik untuk mencari informasi-informasi penting yang dapat bermanfaat bagi organisasi dan berusaha belajar bagaimana upaya untuk mengembangkan organisasi.
- c. Pegawai akan menggantikan rekan kerja yang tidak masuk/cuti dengan senang hati dan tidak ada unsur paksaan, sehingga tingkat kepedulian pegawai tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

Ahyari, Agus. 2018. *Manajemen Produksi dan Operasi*. Edisi Revisi, Yogyakarta : BPFE-UGM.

Arikunto Suharsini, 2018. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.

Bernardin H. John and Russel, Joyce C.A., 2017, *.Human Resources Management: An Experimental Approach*, Mc.Graw Hill Inc, Singapura

Dyer, Lee, dan Donald F Parker, (2018), *Classfying Outcomes in Work Motivating Research: An Examination of The Intrinsic dan Extrinsic Dichotomy*, "Journal of Applied Psychology, 455-458.

Endri, (2018). Peran Human Capital Dalam Meningkatkan Kinerja Perusahaan: Suatu Tinjauan Teoritis Dan Empiris. *Jurnal Administrasi Bisnis (2010)*, Vol.6, No.2: hal. 179–190, (ISSN:0216–1249)

Fatonah S, & Wibowo T.H, 2018. Pengaruh Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai Pada Badan Lingkungan Hidup Kabupaten Karanganyar. *Excellent: Journal of Management Vol. 1 No. 1, (2017)*

Fuad Mas'ud, 2018, *Survei Diagnosis Organisasional*, Badan penerbit-Undip.

Ghozali Imam, 2018. *Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Gibson, James L, Ivansevich Jhon M, dan Donnelly, James H, 2018. *Organisasi, Perilaku Struktur, proses*, Jilid I, Edisi Kedelapan, Alihbahasa Nunuk Adiarini, Binarupa Aksara, Jakarta.

Golberg C.B., dan Waldman D.A., 2018, "Modelling Employee Absenteeism : Testing Alternative Measures Medating Effecs Based on Job Satisfaction", *Journal of Organizational Behavior*, 21 (6) : 665-676.

Hendrawan, Indriyani, Suchyowati dan cahyandi (2020). Motivasi Kerja Dan *Organizational Citizenship Behavior* Pada Karyawan PT MK Semarang. *Volume Jurnal Administrasi dan Kesekretarisan 5 - Nomor 1 – Maret 2020 Hal.24-32*

- Humphreys, J.H.(2017).” *Transformational leader behavior, proximity and successful services marketing*” *Journal of Services Marketing*, Vol. 16, No.6, pp.487-502
- Ilmih, 2018. Peran Organizational Citizenship Behavior (OCB) dan Budaya Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di UKM Snak Makroni Cap Bintang Desa Mutih Wetan, Kabupaten Demak. *BISNIS*, Vol.6, No. 2, Des 2018 Hal.76-89
- Kotter J.P. and Heskett J.L., 2017, “Corporate Culture and Performance”, The Free Press, New York.
- Kreitner, Robeth, Kinnichi, Angelo, 2018, *Perilaku Organisasi*, Edisi 5, Salemba Empat, Jakarta.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Putra dan Sudibya, (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional Dan Motivasi Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 7, No. 8, 2018: 4447-4474 DOI: <https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2018.v7.i08.p15> ISSN: 2302-8912
- Prasetio & Hayuningrat, 2017. Kepuasan Kerja dan Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Karyawan Harian Umum Fajar Cirebon. *Jurnal Studi Manajemen Dan Bisnis Vol. 4 No. 1 Tahun 2017*
- Riduwan, 2019, *Skala pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*, Cetakan Ketiga, Alfabeta, Bandung.
- Rivai, Veithzal. 2017. *Manajemen Sumber Daya manusia Untuk perusahaan PT. Rajagrafindo Persada*. Jakarta
- Robbins, Stephen, 2018. *Perilaku Organisasi (Organizational Behaviour)*, PT. Prehalindo, Jakarta.
- Rohayati, 2018. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* : Studi Pada Yayasan Masyarakat Madani Indonesia. *SMART – Study & Management Research | Vol XI, No. 1 – 2018*
- Sarros dan Butchasky, 2017. *Human Resource Management*. Edisi Keenam, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Schein E., 2018, *Organizational Culture and Leadership*, San Frasisco Jossey Bass.
- Sedarmayanti. 2017. *Tata Kerja dan Produktivitas Kerja Suatu Tinjauan dari Aspek Ergonomi atau Kaitan antara Manusia dengan Iklim organisasi*, Bandung : Mandar Maju.
- Sekaran U, 2018. *Research Methods For Business: A Skill Building Approach* Singapore: John Willey dan Sonc, Inc.
- Susanti, 2020. Hubungan Antara Kepuasan Kerja Dengan Kinerja Karyawan. *Jurnal Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Vol.1 No. 2 Universitas Negeri Padang*
- Swastari, (2018). Analisis Penerapan Human Capital Management Terhadap Kinerja Karyawan Studi Pada PT. Telkomsel Branch Purwokerto. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Vol. 3 No.4 September 2018*

Titisari, 2018. Peranan Organizational Citizenship Behavior (OCB): Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan. *Jurnal Mitra Wacana Vol. 2 No.3 Mei 2018*

Thoha, Miftah, 2015, *Penelitian Organisasi, Komunikasi Dasar dan Aplikasinya*, CV.Rajawali, Jakarta.

Wibowo, 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Penerbit Andi Offset

Wursanto. (2019). *Dasar – Dasar Organisasi*. Yogyakarta : Penerbit Andi Offset.

Yammarino, F.J., W.D. Spangler & B.M. Bass (2017), “*Transformational leadership and performance: A longitudinal investigation*”, *Leadership Quarterly*, Vol.4, No.1, pp.81-102