

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KETERLIBATAN KERJA TERHADAP
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR PADA PT. SEMESTA MANDIRI
INDONESIA**

Mega Damayanti¹, Muthia Harnida², Hj. Risnawati³

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad
Al-Banjari Banjarmasin, 17310633

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad
Al-Banjari Banjarmasin, 061208624

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad
Al-Banjari Banjarmasin, 197003062005012001

Email: Megadamayanti1996@gmail.com

ABSTRAK

Sumber daya manusia yang dapat bekerja lebih baik dan lebih cepat dituntut oleh setiap perusahaan, sehingga sumber daya manusia yang berkinerja tinggi sangat diperlukan. Fokus penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana kepuasan kerja mempengaruhi Organizational Citizenship Behavior (OCB) karyawan pada PT. Semesta Mandiri Indonesia.

Penelitian ini menggunakan metode analisa data kuantitatif, Jenis penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian yang bersifat eksplanasi ilmu dapat digolongkan pada jenis penelitian kausalitas yaitu penelitian yang ingin mencari penjelasan dalam bentuk hubungan sebab-akibat (cause-effect) yang dibentuk dalam manajemen untuk mewakili sebab dan akibat antara beberapa situasi yang ditunjukkan dalam variabel, dan atas dasar itu ditariklah sebuah kesimpulan.

Hasil penelitian diperoleh Kepuasan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Organizational Citizenship Behaviour PT. Semesta Mandiri Indonesia secara parsial dengan nilai sig 0.000 lebih kecil dari 0,05. Keterlibatan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Organizational Citizenship Behaviour PT. Semesta Mandiri Indonesia secara parsial dengan nilai sig 0.000 lebih kecil dari 0,05

Kata Kunci: Kepuasan Kerja Dan Keterlibatan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behaviour*

ABSTRACT

Human resources who can work better and faster are demanded by every company, so that high-performing human resources are needed. The focus of this research is to see how job satisfaction affects the Organizational Citizenship Behavior (OCB) of employees at PT. Indonesia's Independent Universe.

This study uses quantitative data analysis, this research type, including the type of research that is explanatory science can be classified on the kind of causality research is research who want to find an explanation in the the form of a cause-effect relationship (cause-effect) established in management to represent the cause and effect between several situations indicated in the variable, and on that basis a conclusion is drawn.

The results obtained that job satisfaction has a significant effect on the Organizational Citizenship Behavior of PT. Semesta Mandiri Indonesia partially with a sig value of 0.000 less than 0.05. Work Involvement has a significant effect on Organizational Citizenship Behavior of PT. Semesta Mandiri Indonesia partially with a sig value of 0.000 less than 0.05

Keywords: Job Satisfaction and Job Involvement on Organizational Citizenship Behavior

PENDAHULUAN

Organisasi sangat perlu untuk memperhatikan perilaku karyawan di tempat kerja. Ketika karyawan melakukan sesuatu melebihi dari apa yang seharusnya mereka kerjakan di tempat kerja, serta melakukannya secara sukarela dengan tujuan untuk mendukung peningkatan keefektifan dan kelangsungan hidup organisasi, maka perilaku ini dapat disebut sebagai perilaku kewargaan organisasi atau yang lebih dikenal dengan istilah *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB).

Pada umumnya, perilaku OCB dapat dijumpai pada berbagai organisasi, untuk itu organisasi yang dipilih sebagai objek untuk meneliti perilaku OCB karyawan. Salah satu faktor yang mempengaruhi OCB adalah Kepuasan Kerja.

Kepuasan kerja menurut Robbins dan Judge (2007) adalah perasaan menyenangkan terhadap suatu pekerjaan yang merupakan hasil analisis beberapa karakteristik. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap pekerjaannya. Karyawan yang puas pada pekerja lebih cenderung berbicara positif tentang bisnis, membantu orang lain, dan jauh melampaui apa yang diharapkan dari mereka.. Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang berkontribusi terhadap komitmen organisasi yang lebih tinggi; Individu yang puas dengan pekerjaannya cenderung berkomitmen pada perusahaan, sedangkan individu yang tidak puas dengan pekerjaannya berjuang untuk berkomitmen pada perusahaan. (Shah et al., 2012). Hal tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Arum Darmawati, 2016, Moch. Yogi Fajar Alhabibi, 2018 dan I Putu Gede Paramita Udayana, 2018 dengan hasil penelitian Kepuasan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan.

Partisipasi kerja merupakan faktor selanjutnya yang mempengaruhi kinerja. Keterlibatan kerja adalah ukuran seberapa

psikologis kombinasi teknis untuk pekerjaan mereka dan seberapa penting kinerja mereka yang dihargai untuk harga diri mereka. (Robbins & Judge, 2016). Sedangkan menurut (Kreitner & Kinicki, 2014, p. 168) keterlibatan pekerjaan diartikan sebagai tingkatan dimana seseorang secara kognitif terlibat dengan terikat dalam dan berhubungan dengan pekerjaan yang sedang dijalannya. Sikap kerja ini menunjukkan dirinya melalui tingkatan dimana pegawai berfokus pada tugas-tugas pekerjaannya. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Saputra, 2013 dan juga Wirawan, 2018 dengan hasil penelitian keterlibatan kerja mempengaruhi *organizational citizenship behavior* karyawan.

Penelitian ini dilakukan di PT. Semesta Mandiri Indonesia yang bergerak di bidang kontraktor, perusahaan memiliki tujuan menjadi kontraktor yang terpilih dan diakui pada sektor pertambangan dan perkebunan. Dalam menjalankan tugas operasional, PT. Semesta Mandiri Indonesia tentunya membutuhkan berbagai sumber daya, seperti modal, material dan mesin PT. Semesta Mandiri Indonesia juga membutuhkan sumber daya manusia. Peran sumber daya manusia dalam PT. Semesta Mandiri Indonesia sangat penting keberadaannya, karena dalam pengerjaannya masih sistem tradisional atau fokus utama pada karyawan.

Selain itu berdasarkan hasil wawancara, karyawan menuturkan bahwa mereka sering menemukan rekan kerja mereka yang terkesan acuh atau tidak peduli terhadap pekerjaan rekan kerja lain meskipun berada satu bidang pekerjaan dengannya. Rekan kerja mereka lebih memilih untuk mengerjakan pekerjaan masing-masing dari pada membantu pekerjaan karyawan lain.

Selain itu, karyawan merasa mendapat perlakuan tidak adil dari rekan kerjanya terutama apabila mereka harus mengerjakan pekerjaan secara tim. Misalkan saja suatu tim terdiri dari lima orang karyawan, namun hanya 3-4 karyawan saja yang mengerjakan

pekerjaan tim tersebut, sedangkan pekerjaan tim merupakan tanggung jawab bersama. Hal lainnya terdapat persaingan antar karyawan seperti persaingan untuk meraih uang tambahan.

Selanjutnya berdasarkan data yang didapatkan dari pimpinan PT. Semesta Mandiri Indonesia menyatakan bahwa masih banyak karyawan lain yang sering datang terlambat, tidak masuk kerja tanpa keterangan yang jelas, dan terlambat masuk kantor ketika jam istirahat sudah selesai. Seharusnya karyawan bekerja secara maksimal agar mampu membantu PT. Semesta Mandiri Indonesia dalam meningkatkan kinerjanya. Contoh perilaku seperti diatas jika tidak diperhatikan dapat menjadi pemicu yang dapat menimbulkan ketidakefektifan pada PT. Semesta Mandiri Indonesia.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini mengangkat judul, **PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KETERLIBATAN KERJA TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR (OCB) PADA PT. SEMESTA MANDIRI INDONESIA**

METODE PENELITIAN

Jenis data yang digunakan adalah data primer, karena peneliti mengumpulkan data melalui kuesioner yang dibagikan kepada responden. Sumber data yang digunakan bersifat skunder. Data skunder dikumpulkan dengan melakukan tinjauan pustaka terhadap referensi yang relevan, catatan instansi, dan jurnal yang membahas variabel-variabel dalam penelitian ini. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan secara pembagian kuesioner, dokumentasi, yaitu teknik pengumpulan data dengan pengumpulan dokumen-dokumen yang diperlukan dari internet, buku-buku *literature*, serta penelitian terdahulu. Penelitian ini menggunakan metode regresi linear berganda untuk menguji hipotesis dengan alat analisis statistik berupa *software* SPSS Versi 2.1 Pengujian hipotesis dilakukan setelah model regresi linear berganda yang akan digunakan

dianggap layak, validi, reliabel atau bebas dari pelanggaran asumsi klasik agar hasil pengujian dapat diinterpretasikan dengan tepat. Pengujian asumsi klasik meliputi uji normalitas, uji multikolinieritas, uji autokorelasi, uji heteroskedastisitas

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 1

Hasil Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
(Constant)	3.811	2.711
1 X1	.488	.071
X2	1.671	.224

Sumber: Data Primer diolah (2021)

Secara matematis model fungsi regresi linear berganda dapat dinyatakan sebagai berikut :

$$Y = 3.811 + 0,488 X_1 + 1,671 X_2$$

Interpretasi persamaan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Peningkatan terhadap variabel Kepuasan Kerja (X_1) 0,488 adalah positif, yang berarti bahwa adanya hubungan searah antara variabel bebas dan variabel terikat, semakin meningkat nilai pada Kepuasan Kerja, maka hubungan Organizational Citizenship Behaviour juga akan meningkat sebesar 0,488
2. Peningkatan terhadap variabel Keterlibatan Kerja (X_2) 1,671 adalah positif, yang berarti bahwa adanya hubungan searah antara variabel bebas dan variabel terikat, semakin meningkat nilai pada Keterlibatan Kerja, maka hubungan Organizational Citizenship Behaviour juga akan meningkat sebesar 1,671.

Uji-F

Tabel 2
Uji F

Model	F	Sig.
1 Regression	76.353	.000 ^b
Residual		
Total		

Sumber: Data Primer diolah (2021)

Dari Uji Anova atau F test, didapat tingkat signifikansi nilai sig. = 0.000 (Nilai Sig. < 0,05) Karena nilai sig 0,000 lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan Variabel X1 dan X2 Berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap variabel Y.

Uji-t

Tabel 3
Hasil Uji-t

Model	t	Sig.
(Constant)	1.406	.164
1 X1	6.886	.000
X2	7.458	.000

Sumber: Data Primer diolah (2021)

1. Variabel X1 Kepuasan Kerja didapatkan nilai sig. = 0.000 (Nilai Sig. < 0,05) lebih kecil dari 0,05, yang artinya secara parsial variabel Kepuasan Kerja berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat Organizational Citizenship Behaviour.
2. Variabel X2 Keterlibatan Kerja didapatkan nilai sig. = 0.000 (Nilai Sig. < 0,05) lebih kecil dari 0,05, yang artinya secara parsial variabel Keterlibatan Kerja berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat Organizational Citizenship Behaviour.

Uji Determinasi

Tabel 4
Tabulasi interpretasi nilai R

No	Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
1	0,800 – 1,000	Sangat Kuat
2	0,600 – 0,799	Kuat
3	0,200 – 0,599	Sedang
4	0,200 – 0,399	Rendah
5	0,000 – 0,199	Sangat Rendah

Sumber : Sugiyono (2005)

Tabel 5
Model Summary

Model	R	R Square
1	.815 ^a	.665

Sumber : Data Diolah Penulis 2021

Tabel model summary terlihat nilai Nilai R Square dengan nilai sebesar 0,665, adalah koefisien korelasi yang menunjukkan tingkat hubungan antara variabel X1, X2 terhadap variable Y sebesar 66,5%. Nilai korelasi tersebut menunjukkan tingkat hubungan kuat karena berada di antara 0,600 sampai dengan 0,799. Artinya model penelitian mampu menjelaskan dari perubahan Organizational Citizenship Behaviour sebesar 66,5%. Sedangkan sisanya (100%-66,5% = 33,5%) dijelaskan oleh faktor lain.

Hasil Pembahasan

Kepuasan Kerja Berpengaruh Terhadap Organizational Citizenship Behaviour (OCB) Karyawan pada PT. Semesta Mandiri Indonesia

Pengaruh variabel Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behaviour PT. Semesta Mandiri Indonesia. pada tabel diatas memiliki nilai signifikansi yaitu lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan variabel Kepuasan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Organizational Citizenship Behaviour PT. Semesta Mandiri Indonesia secara parsial dengan nilai sig 0.000 lebih kecil dari 0,05.

Hal ini mengindikasikan bahwa variabel Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Organizational Citizenship Behaviour PT. Semesta Mandiri Indonesia. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik Kepuasan Kerja dalam PT. Semesta Mandiri Indonesia akan mempengaruhi Organizational Citizenship Behaviour

Hal tersebut diketahui bahwa karyawan PT. Semesta Mandiri Indonesia khususnya karyawan mendapatkan kesempatan untuk melakukan pekerjaan yang berbeda dari waktu ke waktu dan juga Menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tanggung jawab dengan baik sehingga kepuasan kerja yang ada pada karyawan PT. Semesta Mandiri Indonesia terbentuk.

Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan pada PT. Semesta Mandiri Indonesia Hal tersebut diketahui bahwa karyawan PT. Semesta Mandiri Indonesia mendapatkan kesempatan untuk melakukan pekerjaan yang berbeda dari waktu ke waktu dan juga Menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tanggung jawab dengan baik sehingga kepuasan kerja yang ada pada karyawan PT. Semesta Mandiri Indonesia terbentuk kemudian membantu rekan kerja dalam melakukan pekerjaan, sehingga kepuasan kerja merupakan variabel yang memberikan pengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan PT. Semesta Mandiri Indonesia.

Hal yang perlu diperhatikan lagi oleh PT. Semesta Mandiri Indonesia adalah supervisi dari atasan. Atasan sebaiknya tidak sekedar check-clock saja, tetapi ikut bekerja di lapangan dan lebih mengakrabkan diri dengan karyawan PT. Semesta Mandiri Indonesia sehingga Karyawan tidak merasakan perbedaan atau kecanggungan yang signifikan antara mereka dengan atasan. Karyawan PT. Semesta Mandiri Indonesia semakin berkomitmen dengan rasa tanggung jawab sukarela atas pekerjaannya yang muncul dari dalam diri setiap karyawan PT.

Semesta Mandiri Indonesia sebagai hasil dari atasan yang lebih memperhatikan bawahannya dengan memberikan semangat, dorongan, dan motivasi yang lebih.

Keterlibatan Kerja berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) Karyawan pada PT. Semesta Mandiri Indonesia

Pengaruh variabel Keterlibatan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behaviour PT. Semesta Mandiri Indonesia. pada tabel diatas memiliki nilai signifikansi yaitu lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan variabel Keterlibatan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Organizational Citizenship Behaviour PT. Semesta Mandiri Indonesia secara parsial dengan nilai sig 0.000 lebih kecil dari 0,05.

Hasil ini membuktikan bahwa peningkatan Keterlibatan Kerja bersifat positif dan signifikan untuk meningkatkan Organizational Citizenship Behaviour, sehingga hipotesis yang diajukan dapat diterima.

Dengan demikian pengungkapan minat pribadi dalam pekerjaan karyawan PT. Semesta Mandiri Indonesia, kemudian saran-saran dan kepedulian terhadap perusahaan yang penuh kebebasan untuk melakukan pekerjaan di luar pekerjaan tidak dilakukan oleh karyawan. Alangkah baiknya bila perusahaan memberikan kesempatan kepada karyawan apabila mempunyai gagasan positif yang menunjang kemajuan organisasi. Dengan demikian PT. Semesta Mandiri Indonesia lebih memberikan penghargaan yang adil berdasarkan pekerjaan yang dilakukan karyawan dengan baik agar dapat meningkatkan *organizational citizenship behavior*. Karyawan yang memulai dan menyelesaikan pekerjaan hendaknya diberikan pengertian atas kemampuannya, ketrampilannya dan potensinya. Karyawan juga berhak memberikan ide-ide, penilaian dan kritik terhadap sesuatu dalam pekerjaan. Perusahaan dapat memberikan reward atau kompensasi kepada karyawan yang memiliki kinerja yang bagus. Hal

tersebut akan dapat memotivasi karyawan sekaligus membuat karyawan merasa dihargai atas pekerjaan yang mereka lakukan

PENUTUP

Kesimpulan

1. Kepuasan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Organizational Citizenship Behaviour PT. Semesta Mandiri Indonesia secara parsial dengan nilai sig 0.000 lebih kecil dari 0,05.
2. Keterlibatan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Organizational Citizenship Behaviour PT. Semesta Mandiri Indonesia secara parsial dengan nilai sig 0.000 lebih kecil dari 0,05

Saran

1. Bagi PT. Semesta Mandiri Indonesia : Dapat memfokuskan perhatian antara atasan dan bawahan dengan komunikasi lebih insentif agar para karyawan atau karyawan PT. Semesta Mandiri Indonesia mampu memiliki komitmen yang tinggi yang akan berdampak pada kesadaran Organizational Citizenship Behavior. Ciptakan suasana kerja yang lebih harmonis, dan nyaman bagi seluruh anggota perusahaan, sehingga diharapkan karyawan PT. Semesta Mandiri Indonesia mampu peduli terhadap pekerjaan yang belum terselesaikan sesama rekan kerja. Ciptakan suasana kerja yang lebih harmonis, dan nyaman bagi seluruh karyawan PT. Semesta Mandiri Indonesia, sehingga diharapkan karyawan PT. Semesta Mandiri Indonesia mampu peduli terhadap pekerjaan yang belum terselesaikan sesama rekan kerja 139
2. Memberi kesempatan bagi karyawan PT. Semesta Mandiri Indonesia untuk mengembangkan ide dalam penyelesaian masalah dalam pekerjaan, anggap karyawan PT. Semesta Mandiri Indonesia bukan lagi aset melainkan mitra kerja, yang

aspirasinya perlu dihargai. Meningkatkan kepuasan kerja dalam PT. Semesta Mandiri Indonesia dapat dilakukan dengan cara memberikan kenyamanan kerja, dapat memenuhi kebutuhan kerja karyawan PT. Semesta Mandiri Indonesia. Meningkatkan kepuasan kerja karyawan juga dapat dilakukan dengan memberikan komisi atau bonus sesuai dengan pekerjaan yang telah dilakukan oleh karyawan PT. Semesta Mandiri Indonesia. Kepuasan Kerja karyawan merupakan salah satu faktor utama yang harus diperhatikan oleh PT. Semesta Mandiri Indonesia. Karena faktor tersebut memiliki pengaruh yang besar dalam menerapkan perilaku *Organizational Citizenship Behavior*. Salah satunya yaitu pemberian gaji yang secara adil, hal tersebut menyebabkan karyawan merasa puas. Sehingga hal ini harus diperhatikan oleh PT. Semesta Mandiri Indonesia dan harus memberikan informasi tentang sistem gaji

3. Bagi perusahaan : Dapat memfokuskan perhatian antara atasan dan bawahan dengan komunikasi lebih insentif agar karyawan mampu memiliki komitmen yang tinggi yang akan berdampak pada kesadaran Organizational Citizenship Behavior. Ciptakan suasana kerja yang lebih harmonis, dan nyaman bagi seluruh anggota perusahaan, sehingga diharapkan karyawan PT. Semesta Mandiri Indonesia mampu peduli terhadap pekerjaan yang belum terselesaikan sesama rekan kerja

DAFTAR PUSTAKA

- Adekola, B. (2012). The Impact of Organizational Commitment on Job Satisfaction: A Study of Employees at Nigerian Universities. *International Journal of Human Resource Studies*, 2(2), 1-17. doi:10.5296/ijhrs.v2i2.1740

- Adham, A. (2014). Employee Involvement and its Impact on job Satisfaction and Organisational Commitment. *International Journal of Sciences: Basic and Applied Research (IJSBAR)*, 18(2), 368-400.
- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1-18.
- Darto, M., Setyadi, D., Riadi, S. S., & Hariyadi, S. (2015). The Effect of Transformational Leadership, Religiosity, Job Satisfaction, and Organizational Culture on Organizational Citizenship Behavior and Employee Performance in the Regional Offices of National Institute of Public Administration, ROI. *European Journal of Business and Management*, 7(23).
- Dimitriadis, Z. S. (2007). The influence of service climate and job involvement on customer-oriented organizational citizenship behavior in Greek service organizations: a survey. Emerald Group Publishing Limited, 29(5). doi:10.1108/01425450710776290
- Diponugroho, A. (2015). Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kemampuan Inovasi Terhadap Minat Beli Ulang Dengan Daya Tarik Produk Sebagai Variabel Intervening.
- Faradiba, S. R. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen. *Diponegoro Journal of Management*, 1-11.
- Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, H. I. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS (6 ed.)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hartono, B., & Setiawan, R. (2013). PENGARUH KOMITMEN ORGANISASIONAL TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PAPAN'S PIZZA CITY OF TOMORROW. *AGORA*, 1(1), 1-8.
- Harwiki, W. (2013, December). The Influence of Servant Leadership on Organization Culture, Organizational Commitment, Organizational Citizenship Behavior and Employees' Performance (Study of Outstanding Cooperatives in East Java Province, Indonesia). *Journal of Economics and Behavioral Studies*, 5(12), 876-885.
- Hussein, A. S. (2015). Penelitian Bisnis dan Manajemen Menggunakan Partial Least Squares (PLS) dengan smartPLS 3.0 Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya. Diambil kembali dari

- <https://www.researchgate.net/file.PostFileLoader.html?id=5786f4c94048544b3332e123&assetKey=AS:383572759334914@1468462280965>
- Iskandar, E. D. (2018, January 23). Prediksi Tren E-Commerce Indonesia 2018. Diambil kembali dari SWA: <https://swa.co.id/swa/listed-articles/prediksi-tren-e-commerce-indonesia-2018>
- Kaswan. (2015). Sikap Kerja: Dari Teori dan Implementasi sampai Bukti. Bandung: CV. Alfabeta.
- Khan, K., & Nemati, A. R. (2011, Maret 18). Impact of job involvement on employee satisfaction: A study based on medical doctors working at Riphah International University Teaching Hospitals in Pakistan. *African Journal of Business Management*, 5(6). Diambil kembali dari <http://www.academicjournals.org/AJBM>
- Kreitner, R., & Kinicki, A. (2014). *Perilaku Organisasi* (9 ed., Vol. 1). Jakarta: Salemba Empat.
- Latan, H., & Ghozali, I. (2012). *Partial Least Square : Konsep, Teknik dan Aplikasi SmartPLS 2.0 M.3*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Luthans, F. (2006). *Perilaku Organisasi* (10 ed.). (S. Purwanti, Penyunt., V. A. Yuwono, S. Purwanti, A. T. P., & W. Rosari, Penerj.) Yogyakarta: ANDI.
- Luthans, F. (2006). *Perilaku Organisasi* (10 ed.). (V. A. Yuwono, S. Purwanti, A. T. P., & W. Rosari, Penerj.) Yogyakarta: ANDI.
- Markovits, Y., Davis, A. J., & Dick, R. V. (2007). Organizational Commitment Profiles and Job Satisfaction among Greek Private and Public Sector Employees. *International Journal of Cross Cultural Management*, 7(1), 77-99.
- Martania, A. (2011). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Pembelian Ulang Di Giant Sun City Sidoarjo.
- P. M. Podsakoff, S. B. Mackenzie, J. B. Paine, and D. G. Bachrach. (2000). A Critical Review of the Conceptual and Empirical Literature on Organizational Citizenship Behaviors, with Suggestions for Future Research *Journal of Management*, vol. 26, no. 3, pp. 513-563. doi:10.1177/014920630002600307
- Prasetio, A. P., Yuniarsih, T., & Ahman, E. (2017). Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Organizational Citizenship Behaviour in State-owned Banking. *Universitas Journal of Management*, 5(1), 32-38. doi:10.13189/ujm.2017.050104
- Puspitasari, D. (2006). Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang.

- Putro, S. W., Samuel, H., Karina, R., & Brahmana. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1-9.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2008). *Perilaku Organisasi* (12 ed., Vol. 1). Jakarta: Salemba Empat.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2016). *Perilaku Organisasi. Dalam Perilaku Organisasi* (R. Saraswati, & F. Sirait, Penerj., hal. 46). Jakarta: Salemba Empat.
- Saidani, B., & Arifin, S. (2012). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Pada Ranch Market. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*.
- Sani, A. (2013). Role of Procedural Justice, Organizational Commitment and Job Satisfaction on job Performance: The Mediating Effects of Organizational Citizenship Behavior. *International Journal of Business and Management*, 8(15). doi:10.5539/ijbm.v8n15p57
- Santoso, S. (2001). *Mengolah Data Statistik Secara Profesional*. Jakarta: PT. Alex Media Komputindo.
- Sanusi, A. (2014). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sarwono, J., & Narimawati, U. (2015). *Membuat Skripsi, Tesis, dan Disertasi Partial Least Square SEM (PLS-SEM)*. . Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.
- Saxena, S., & Saxena, R. (2015). Impact of Job Involvement and Organizational Commitment on Organizational Citizenship Behaviour. *International Journal of Management and Business Research*, 5(1), 19-30.
- Sopiah. (2008). *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: ANDI.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Bisnis*. Juli: ALFABETA.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D)*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Syauta, J. H., Troena, E. A., Setiawan, M., & Solimun. (2012, Desember). The Influence of Organizational Culture, Organizational Commitment to Job Satisfaction and Employee Performance (Study at Municipal Waterworks of Jayapura, Papua Indonesia). *International Journal of Business and Management Invention*, 1(1), 69-76.
- Tjiptono, F. (2000). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andy Offset.
- Ueda, Y. (2012). Effect Of Job Involvement On Importance Evaluation Of Organizational Citizenship Behaviour. *International Journal of Business and Society*, 13(1), 77-89.
- Ulndag, O., Khan, S., & Guden, N. (2011). The Effects of Job Satisfaction, Organizational Commitment, Organizational Citizenship

Behavior on Turnover Intentions.
Hospitality Review, 29(2), 1-21.

Wibisaputra, A. (2011). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Beli Ulang Gas Elpiji 3 KG.

Zuraya, N. (2018, September 13).
Republika. Diambil kembali dari
Pertumbuhan Ekonomi Digital
Indonesia 18,5 Persen:
<https://republika.co.id/berita/ekonomi/fintech/18/09/13/peyweq383-pertumbuhan-ekonomi-digital-indonesia-185-persen>