

**PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN, *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP
BEHAVIOR* DAN KOMITMEN ORGANISASIONAL TERHADAP
KEPUASAN KERJA KARYAWAN PT. BANDAR TRISULA
BANDAR LAMPUNG**

(Skripsi)

Oleh

**FAWAZ ABIY DETA NUGRAHA
NPM 1741011015**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2021**

ABSTRAK

PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN, *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* DAN KOMITMEN ORGANISASIONAL TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PT. BANDAR TRISULA BANDAR LAMPUNG

**Oleh
FAWAZ ABIY DETA NUGRAHA**

Aspek sumber daya manusia dalam setiap perusahaan memegang peranan penting oleh karenanya dalam pelaksanaannya perusahaan perlu mengawasi dan menjaga agar karyawan tetap senang dalam bekerja dengan cara memuaskan karyawan. Karyawan yang puas akan mempunyai motivasi untuk bekerja yang tinggi, mereka lebih senang melakukan pekerjaannya, agar kepuasan kerja karyawan meningkat di perlukan faktor yang dapat membuat karyawan menjadi puas seperti gaya kepemimpinan, *organizational citizenship behavior* dan komitmen organisasional. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis ada atau tidaknya pengaruh gaya kepemimpinan, *organizational citizenship behavior* dan komitmen organisasional terhadap kepuasan kerja karyawan PT Bandar Trisula Bandar Lampung.

Penelitian pada PT Bandar Trisula Bandar Lampung menggunakan metode kuantitatif dengan populasi 198 orang sebagai obyek penelitian dan menggunakan alat analisis regresi linier hasil dari penelitian ini mendukung semua hipotesis yang diajukan yaitu gaya kepemimpinan, *ocb* dan komitmen organisasional berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan PT Bandar Trisula Bandar Lampung. Saran dari peneliti yaitu agar pimpinan lebih menghargai setiap pekerjaan karyawannya dengan baik, perusahaan agar lebih dapat mengatur jadwal pertemuan dan materi pertemuan yang lebih tepat agar bias dihadiri oleh semua karyawan, rendahnya skor untuk karyawan yang akan mempertimbangkan tawaran di tempat kerja lain harus diwaspadai oleh manajemen, karena dapat menjadi ancaman bagi komitmen organisasi karyawan, rendahnya skor kesetiaan karyawan pada organisasi agar diwaspadai oleh manajemen perusahaan agar dapat meningkatkan kepuasan karyawan

Kata kunci: kepemimpinan, *organizational citizenship behaviour*, komitmen organisasional, kepuasan kerja

**PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN, *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP
BEHAVIOR* DAN KOMITMEN ORGANISASIONAL TERHADAP
KEPUASAN KERJA KARYAWAN PT. BANDAR TRISULA
BANDAR LAMPUNG**

Oleh

FAWAZ ABIY DETA NUGRAHA

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
SARJANA MANAJEMEN**

Pada

**Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2021**

Judul Skripsi

: **PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN,
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR
DAN KOMITMEN ORGANIZATIONAL
TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN
PT BANDAR TRISULA BANDAR LAMPUNG**

Nama Mahasiswa

: **Fawaz Abiy Deta Nugraha**

No. Pokok Mahasiswa : **1741011015**

Jurusan

: **Manajemen Sumber Daya Manusia**

Fakultas

: **Ekonomi dan Bisnis**



MENYETUJUI

1. Komisi Pembimbing

Dr. Ribhan, S.E., M.Si.

NIP 19680708 200212 1 003

Dr. Nova Mardiana, S.E., M.M.

NIP 19701106 199802 2 001

2. Ketua Jurusan Manajemen

Aripin Ahmad, S.E., M.Si.

NIP 19600105 198603 1 005

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : Dr. Ribhan, S.E., M.Si.

Sekretaris : Dr. Nova Mardiana, S.E., M.M.

Penguji Utama : Yuningsih, S.E., M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Nairobi, S.E., M.Si.

NIP. 19660621 199003 1 003



Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 02 September 2021

LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **Fawaz Abiy Deta Nugraha**

NPM :**1741011015**

Dengan ini saya menyatakan bahwas kripsi yang berjudul “Pengaruh Gaya kepemimpinan, Organizational Citizensip Behaviour dan komitmen organisasional terhadap kepuasan kerja karyawan PT Bandar Trisula Bandar Lampung ”adalah benar hasil karya saya sendiri. Skripsi ini tidak merupakan penjiplakan hasil karya orang lain atau mengakui hasil pemikiran orang lain seolah olah pemikiran saya sendiri dengan tidak mengakui penulis aslinya dan hak intelektual atas karya ilmiah ini diserahkan sepenuhnya kepada Universitas Lampung. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataa ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Bandar Lampung, 23 Juni2021

Penulis



Fawaz Abiy Deta Nugraha

NPM. 1741011015

RIWAYAT HIDUP

Penulis adalah seorang anak dari pasangan bapak joko hendi wibowo dan ibu rita retnowati yang terlahir sebagai anak pertama dari 3 bersaudara. Penulis dilahirkan di muara enim,05 maret 1999.Penulis menyelesaikan pendidikan dasar (SD) pada tahun 2011,sekolah lanjut tingkat pertama SMPN 1 Muara enim selesai pada tahun 2014,Sekolah Menengah Atas di SMAN2 Muara enim selesai pada tahun 2017.Penulis terdaftar sebagai Mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Lampung tahun 2017.

PERSEMBAHAN

Seiring doa , dan rasa syukur kepada ALLAH SWT,atas setiap keberkahan ,kasih sayang ,kedamaian,keindahan dan kemudahan dalam menjalani dan memaknai hidup.serta rasa sayang dan perlindungan-Nya yang selalu mengiringi dan setiap hela nafas dan langkah kaki ini. Maka dengan ketulusan dan kerendahan hati, kupersembahkan karya sederhana ini.

Untuk,

Kedua Orang tuaku Tercinta,Bapak Joko Hendi Wibowo Dan Ibu Rita Retnowati yang telah memberikan semangat,materi,motivasi,selalu mendoakan setiap waktu untuk keberhasilanku.

Saudara-saudaraku,Fawaz Rafi Hentano dan Fawaz Bagus Yandikarian yang tiada bosan memberikan semangat dan dukungan.

Teman-temanku,yang telah membantu dan memberikan semangat,memberikan motivasi dan dukungan

Bapak dan Ibu dosen,yang telah membimbingku dan mengarahkan dalam perkuliahan.

Almamater Tercinta “Universitas Lampung”

MOTTO

.Kreativitas ,kegigihan dan keuletan dalam melakukan percepatan diri adalah kunci sukses karya besar orang orang biasa dalam meluarbiasakan dirinya.

(Solihin Abu Izzudin).

.Sukses bukanlah takdir,tapi merupakan sebuah perjuangan ,maka hayatilah pengalaman dalam hidup ,sehingga menjadi guru untuk kita (Penulis)

SANWACANA

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat ALLAH SWT, karena berkat ridho, rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh gaya kepemimpinan, organizational citizenship behaviour dan komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan PT Bandar Trisula Bandar Lampung” sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar sarjana pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Lampung.

Penulis skripsi ini tidak mungkin dapat diselesaikan tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak, baik bantuan dalam bentuk sumbangan pemikiran, motivasi maupun materi.

Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ayah dan Ibu tercinta, Saudara-saudaraku, seluruh keluarga besarku yang dengan penuh kasih sayang memberikan dorongan moril maupun materil serta doa yang tiada ternilai untuk keberhasilan penulis.
2. Bapak Aripin ahmad, S.E., M.Si selaku ketua jurusan dan Bapak Dr. Ribhan, S.E., M.Si. selaku seketaris jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Lampung
3. Bapak Dr Nairobi, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Lampung
4. Bapak Dr. Ribhan, S.E., M.Si. selaku Pembimbing Akademik penulis yang telah memberikan arahan, nasihat, dan bimbingan selama penulis menempuh masa pendidikan di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis.
5. Bapak Dr. Ribhan, S.E., M.Si selaku pembimbing 1 dan Ibu Dr. Nova Mardiana, S.E., M.M. selaku pembimbing 2 saya yang telah banyak memberikan waktu, pengarahan, ilmu dan motivasi kepada penulis.

6. Segenap staf jurusan manajemen yang telah banyak membantu selama penulis menempuh pendidikan, terima kasih atas bantuannya.
7. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Lampung yang telah memberikan ilmu pengetahuan, dan pengalaman yang sangat berharga bagi penulis.
8. Seluruh staf dan karyawan PT Bandar Trisula Bandar Lampung yang telah meluangkan banyak waktu, memberikan bimbingan, arahan serta bantuan dalam pemberian informasi dan data kepada penulis dalam menyelesaikan tulisan ini.
9. Untuk teman-teman Pejantan Tangguh yaitu Irvan, Ferdy, Ilham, Kresna, Beny, Lungit, Himawan, Dafa, Aldo dan Yogaterima, terima kasih telah menemani dan mengisi masa perkuliahan dengan canda tawa serta kenangan yang berharga. Semoga kita sukses selalu.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan akan tetapi sedikit harapan semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua. amin

Bandar Lampung, 2 September 2021

Fawaz Abiy Deta Nugraha

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR	v
I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Permasalahan	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
II. TINJAUAN PUSTAKA DAN PERUMUSAN HIPOTESIS	
2.1. Kepemimpinan	8
2.1.1 Definisi Kepemimpinan.....	9
2.1.2 Macam-Macam Gaya Kepemimpinan	9
2.2. Organization Citizenship Behaviour (OCB)	12
2.2.1. Pengertian Organization Citizenship Behaviour.....	12
2.2.2 OCB terhadap Organisasi	13
2.2.3 Faktor- Faktor yang Mempengaruhi OCB	14
2.3. Komitmen Organisasi	16
2.3.1 Aspek Dalam Komitmen Organisasi	16
2.3.2. Bentuk Komitmen Organisasi.....	17
2.3.3 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Komitmen Organisasi	18
2.4 Kepuasan Kerja	18
2.5 Penelitian Terdahulu	21
2.6. Hubungan Antar Variabel	22
2.7 Kerangka Pemikiran.....	23
2.8 Hipotesis	24
III. METODE PENELITIAN	
3.1 Objek Penelitian.....	25
3.2 Jenis Penelitian.....	25
3.3 Sumber Data.....	26
3.4 Populasi.....	27
3.5 Variabel Penelitian.....	27

3.6 Metode Pengumpulan Data	27
3.7. Definisi Operasional	28
3.8. Uji Instrumen	29
3.8.1. Uji Validitas	30
3.8.2. Uji Realibilitas	32
3.8.3. Uji Normalitas	34
3.9. Analisis Data	35
3.10 Pengujian Hipotesis	36

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Distribusi Kuisioner	37
4.2 Karakteristik Responden	38
4.3 Deskripsi Pernyataan Responden	38
4.3.1 Analisis Deskripsi Pernyataan Responden Variabel Gaya Kepemimpinan	38
4.3.2 Analisis Deskripsi Pernyataan Responden Variabel Organizational citizen behavior	41
4.3.3 Analisis Deskripsi Pernyataan Komitmen Organisasi	43
4.3.4 Analisis Deskripsi Kepuasan Kerja	45
4.4 Hasil Analisis Data	47
4.4.1 Hasil Uji t	47
4.5 Pembahasan	47
4.5.1 Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Kepuasan Kerja	47
4.5.2 Pengaruh Organizational Citizenship Behaviour terhadap kepuasan kerja	48
4.5.3 Pengaruh Komitmen Karyawan Terhadap Kepuasan Kerja	49

V. PENUTUP

5.1 Kesimpulan	50
5.2 Saran	50

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Jumlah Karyawan PT Bandar Trisula bulan Januari, Tahun 2020.....	4
2. <i>Turnover</i> Karyawan pada PT Bandar Trisula Bandar Lampung 2020	5
3. Tabel Penelitian Terdahulu	21
4. Definisi Operasional Variabel.....	28
5. Hasil Validitas Instrumen Gaya Kepemimpinan	30
6. Hasil Validitas Instrumen <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	30
7. Hasil Uji Validitas Komitmen Organisasi	31
8. Hasil Uji Validitas Kepuasan Kerja	32
9. Hasil Uji Reliabilitas Gaya Kepemimpinan	33
10. Hasil Uji Reliabilitas <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	33
11. Hasil Uji Reliabilitas Komitmen Organisasi.....	33
12. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Kerja	34
13. Hasil Uji Normalitas	35
14. Distribusi Kuisisioner Penelitian	37
15. Karakteristik Responden	38
16. Distribusi Jawaban Responden Tentang Direktif.....	39
17. <i>Distribusi Jawaban Responden Tentang Suportif</i>	39
18. <i>Distribusi Jawaban Responden Tentang partisipatif</i>	40
19. <i>Distribusi Jawaban Responden Tentang Berorientasi Prestasi</i>	40
20. <i>Distribusi Jawaban Responden Tentang Alturism</i>	41

21. <i>Distribusi Jawaban Responden Tentang Conscientiousness</i>	41
22. <i>Distribusi Jawaban Responden Tentang Civic Virtue</i>	42
23. <i>Distribusi Jawaban Responden Tentang Sportmanship</i>	42
24. <i>Distribusi Jawaban Responden Tentang Countesy.....</i>	42
25. <i>Distribusi Jawaban Responden Tentang komitmen afektif</i>	43
26. <i>Distribusi Jawaban Responden Tentang komitmen berkelanjutan.....</i>	44
27. <i>Distribusi Jawaban Responden Tentang komitmen Normatif.....</i>	44
28. <i>Distribusi Jawaban Responden Tentang Pekerjaan Itu Sendiri</i>	45
29. <i>Distribusi Jawaban Responden Tentang Gaji atau Imbalan</i>	45
30. <i>Distribusi Jawaban Responden Tentang Promosi</i>	46
31. <i>Distribusi Jawaban Responden Tentang Supervisi.....</i>	46
32. <i>Distribusi Jawaban Responden Tentang Rekan Kerja</i>	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Pemikiran.....	23

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Era globalisasi saat ini kompetisi antarperusahaan semakin ketat dengan perusahaan kompetitor nya. Menghadapi situasi dan kondisi tersebut, perusahaan harus menentukan strategi dan kebijakan manajemennya, khususnya dalam bidang Sumber Daya Manusia (SDM). Pengelolaan sumber daya manusia saat ini merupakan suatu keharusan dan bukan lagi suatu pilihan apabila perusahaan ingin berkembang sumber daya manusia merupakan aset penting dalam suatu organisasi, karena merupakan sumber yang mengendalikan organisasi serta mempertahankan dan mengembangkan organisasi dalam menghadapi berbagai tuntutan zaman, oleh karena itu sumber daya manusia harus diperhatikan, dijaga dan dikembangkan. Sumber daya manusia perlu dikembangkan secara terus menerus agar diperoleh sumber daya manusia yang bermutu dalam arti sebenarnya yaitu pekerjaan yang dilaksanakan akan menghasilkan sesuatu yang dikehendaki. Berhadapan dengan usaha peningkatan kinerja karyawan, salah satu permasalahan dasar adalah bagaimana sebenarnya meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

Kepuasan kerja merupakan sebagai emosi positif atau perasaan senang, sebagai hasil dari penilaian seorang karyawan terhadap faktor pekerjaan atau pengalaman-pengalaman kerjanya menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah sikap

emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja. Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan dan kombinasi dalam dan luar pekerjaan. Organisasi pada umumnya harus percaya untuk mencapai keunggulan harus mengusahakan kinerja individual yang setinggi-tingginya, karena pada dasarnya kinerja individual mempengaruhi kinerja tim atau kelompok kerja, dan pada akhirnya mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan. Kinerja yang baik menuntut “perilaku sesuai” karyawan yang diharapkan oleh organisasi. Perilaku yang menjadi tuntutan organisasi saat ini adalah tidak hanya perilaku *in-role* tetapi juga perilaku *extra-role*. Perilaku *extra role* ini disebut juga dengan *organizational citizenship behaviour (OCB)*.

OCB merupakan istilah yang digunakan untuk mengidentifikasi perilaku karyawan sehingga dia dapat disebut sebagai anggota yang baik. Perilaku ini cenderung melihat seorang karyawan sebagai makhluk sosial (menjadi anggota organisasi), dibandingkan sebagai makhluk individual yang mementingkan diri sendiri. Sebagai makhluk sosial, manusia mempunyai kemampuan untuk memiliki empati kepada orang lain dan lingkungannya, dan menyelaraskan nilai-nilai yang dianutnya dengan nilai-nilai yang dimiliki lingkungannya. Dalam dunia kerja, komitmen seseorang terhadap organisasi atau perusahaan seringkali menjadi isu yang sangat penting. Pentingnya peran komitmen organisasi, sehingga beberapa organisasi berani memasukkan unsur komitmen sebagai salah satu syarat untuk memegang suatu jabatan/posisi yang ditawarkan dalam iklan-iklan lowongan pekerjaan.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja adalah kepemimpinan dalam organisasi. Kepemimpinan adalah kemampuan meyakinkan dan menggerakkan orang lain agar mau bekerja sama dibawah kepemimpinannya sebagai suatu tim untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Kepemimpinan yang biasa diperlihatkan oleh atasan. Pertama yaitu kepemimpinan transaksional yakni kepemimpinan yang didasarkan pada transaksi untuk setiap pekerjaan yang dihadapi pemimpin dan menitikberatkan imbalan berupa ganjaran atau berupa hukuman atas hasil kerja yang diperintahkan. Kedua adalah kepemimpinan transformasional yakni kepemimpinan yang dinamis dan selalu mengadakan pembaharuan, pimpinan seperti ini akan selalu memotivasi bawahan untuk bekerja guna mencapai sasaran, karena kesadaran sebagai pendorong, fasilitator dan katalisator

PT Bandar Trisula Bandar Lampung menangani distribusi pemasaran produk sekaligus pembelian bahan bangunan dan perusahaan cat terbesar di Indonesia atau perawatan pada rumah. PT Bandar Trisula Bandar Lampung beralamat di Jl. Trembesu 4 no 28, Campang Raya Tj Karang Timur Bandar Lampung, dengan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) dengan No. 07/07-01/PB/1/1987, yang dikeluarkan di Campang Raya Tanjung Karang Timur Bandar Lampung pada tanggal 22 September 1987, oleh Kepala Kantor Wilayah Departemen Perdagangan Provinsi Lampung. Tahun 2019 PT Bandar Trisula Bandar Lampung memiliki total keseluruhan 200 karyawan tetap di mana jumlah karyawan tersebut dapat berubah setiap bulannya sesuai dengan kebutuhan karyawan tidak tetap. Perubahan jumlah karyawan disebabkan karena pengaruh

beban kerja dan dapat juga terjadi karena lingkungan tempat bekerja. Tabel 1 berikut jumlah karyawan perusahaan pada PT Bandar Trisula Bandar Lampung.

Tabel 1. Jumlah Karyawan PT Bandar Trisula bulan Januari, Tahun 2020

No	Posisi	Jumlah karyawan tetap
1	Branch head	1
2	Workshop head	2
3	Sales head	1
4	Sales executive	20
5	Sales counter	20
6	Sales counsultan	30
7	Driver	40
8	Administration head	2
9	Cashier	10
10	Sales admin	20
11	Mesengger	4
12	Kepala gudang	3
13	Service advisor	2
14	Fount desk	2
15	Pengawas karyawan	5
16	Karyawan lepas	30
17	Inventory	4
18	Mekanik PDI	2
	Total	198

Sumber : PT Bandar Trisula Bandar Lampung, 2020

Setiap karyawan dalam suatu perusahaan menempati berbagai jabatan mempunyai tugas dan tanggung jawab yang berbeda-beda, di bawah ini tugas dan tanggung jawab jabatan karyawan pada PT Bandar Trisula Bandar Lampung

Menurut Kreitner dan Kinicki (2001), motivasi dan kepuasan kerja terdapat hubungan yang positif dan signifikan

Turnover karyawan terjadi pada PT Bandar Trisula Bandar Lampung dapat dilihat pada Tabel 2

Tabel 2. *Turnover* Karyawan pada PT Bandar Trisula Bandar Lampung 2020

No	Bulan	Masuk	Keluar	Total karyawan
1	Januari	-	-	200
2	Februaari	-	-	200
3	Maret	2	-	202
4	April	-	-	202
5	Mei	-	-	202
6	Juni	1	-	203
7	Juli	-	-	203
8	Agustus	-	2	201
9	September	-	-	201
10	Oktober	-	2	199
11	November	-	1	198
12	Desember	-	-	198
	Total	3	5	

Sumber PT Bandar Trisula Bandar Lampung, 2020

Tabel 2 memperlihatkan karyawan masuk pada bulan Maret 2 orang dan Juni 1 orang karyawan, sedangkan untuk karyawan keluar sebanyak 5 orang karyawan, bulan Agustus karyawan keluar 2 orang, bulan Oktober 2 orang karyawan, dan pada bulan November 1 orang karyawan. Tabel *turnover* menunjukkan adanya karyawan keluar dan masuk menunjukkan masih rendahnya komitmen karyawan pada PT Bandar Trisula Bandar Lampung, sehingga menyebabkan kinerja perusahaan menjadi kurang optimal. Penyebab *turnover* dikarenakan adanya absensi karyawan yang melebihi target toleransi yang ditetapkan perusahaan, serta produktivitas beberapa karyawan yang menurun sehingga berdampak pada keluarnya lima orang karyawan PT Bandar Trisula Bandarlampung, perlu adanya tindak lanjut serius oleh perusahaan. Perusahaan harus dapat lebih menekankan pada karyawan bahwa dalam bekerja harus memiliki rasa komitmen

yang tinggi, agar dapat membantu perusahaan mencapai kesuksesan dalam waktu yang panjang. Menurut Andini (2006), bahwa peningkatan komitmen berhubungan dengan peningkatan produktivitas dan *turnover* yang semakin rendah, komitmen organisasi berhubungan signifikan dengan keinginan individu untuk keluar dari pekerjaan dan aktifitas dalam organisasi. Menurut .

Tingkat komitmen karyawan pada PT Bandar Trisula Bandar Lampung masih rendah, terlihat dari intensi karyawan yang keluar dari perusahaan. Riady (2003) mengemukakan karyawan dengan komitmen yang rendah tidak akan memberikan yang terbaik kepada organisasi dan dengan mudahnya keluar dari organisasi. Nanggoy dan Harianti (2005), tingkat *turnover* karyawan memiliki tantangan khusus bagi pengembangan sumber daya manusia karena *turnover* tidak dapat diperkirakan, ada kalanya pergantian karyawan berdampak positif. Ada juga sebagian besar pergantian karyawan membawa pengaruh baik terhadap organisasi baik dari segi biaya maupun dari segi hilangnya waktu untuk melatih karyawan pengganti dan kesempatan untuk memanfaatkan peluang.

Perilaku OCB karyawan PT Bandar Trisula Bandar Lampung masih rendah dilihat dari adanya karyawan yang keluar, sehingga perlu adanya motivasi dari pimpinan agar karyawan lebih merasa nyaman ditempat kerja meskipun banyak permasalahan yang dialaminya. Menurut Organ et al. (2006), sikap *sportsmanship* suatu kerelaan atau toleransi untuk bertahan bekerja pada suatu organisasi atau tanpa mengeluh kendati keadaan perusahaan kurang menyenangkan. Latar belakang dan data-data yang berkaitan diatas mendasari penulis untuk melaksanakan penelitian dengan judul pengaruh kepemimpinan, *organizational*

citizenship behavior dan komitmen organisasional terhadap kepuasan kerja karyawan PT Bandar Trisula Bandar Lampung.

1.2 Permasalahan

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah kepemimpinan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan?
2. Apakah *Organizational Citizenship Behaviour* berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan ?
3. Apakah komitmen organisasional berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan terhadap kepuasan kerja karyawan,
2. Untuk mengetahui pengaruh *Organizational Citizenship Behaviour* terhadap kepuasan kerja karyawan dan
3. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasional terhadap kepuasan kerja karyawan.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian untuk memperoleh pengetahuan dan pengalaman dalam penelitian sebagai syarat kelulusan program sarjana pada FEB Universitas Lampung, Sebagai masukan untuk objek penelitian dalam mengambil karyawannya, Untuk pengembangan ilmu pengetahuan dan penerapannya dalam perusahaan

II. TINJAUAN PUSTAKA DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

2.1. Kepemimpinan

Kepemimpinan membutuhkan tindakan motivasi bawahan agar bersedia bekerja demi sasaran-sasaran “tingkat tinggi” yang dianggap melampaui kepentingan pribadinya pada saat itu. Kepemimpinan transformasional inilah yang sungguh-sungguh diartikan sebagai kepemimpinan yang sejati, karena kepemimpinan ini bekerja menuju sasaran pada tindakan mengarahkan organisasi pada suatu tujuan yang tidak pernah diraih sebelumnya (Harsiwi 2001). Banyak penelitian yang mencoba mencari pemahaman hubungan antara kepemimpinan terhadap perilaku *Citizenship* (OCB), kepuasan kerja dan komitmen organisasional di antaranya adalah Podsakof, Muchiri, Judge dan Bono, Kabul. Di dalam penelitian tersebut masih banyak terdapat perbedaan baik dalam hal pengaruh positif atau negatif maupun dari segi ada atau tidaknya pengaruh dari variabel-variabel di atas. Dalam penelitian ini memilih objek karyawan PT Bandar Trisula untuk melakukan penelitian karena penggunaan sampel karyawan PT Bandar Trisula dengan alasan makin besarnya tuntutan bagi perusahaan tersebut untuk dapat lebih berorientasi pada peningkatan kinerja sejalan dengan diberlakukannya otonomi daerah di mana *dependensi* daerah terhadap pusat dikurangi. Oleh karena itu karyawan pada PT Bandar Trisula secara perlahan dituntut untuk tidak bekerja sesuai dengan

imbalannya tetapi pekerja diharapkan memiliki motivasi untuk bekerja melebihi apa yang seharusnya ia lakukan.

2.1.1 Definisi Kepemimpinan

Kepemimpinan adalah sebuah kemampuan atau kekuatan di dalam diri seseorang untuk memimpin dan mempengaruhi orang lain dalam hal bekerja, dimana tujuannya adalah untuk mencapai target (goal) yang telah ditentukan.

hubungan yang ada dalam diri seseorang atau pemimpin, mempengaruhi orang lain untuk bekerja secara sadar dalam hubungan tugas untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

- a. Keterampilan untuk menganalisis cara-cara mempengaruhi kinerja.
- b. Kemampuan untuk menciptakan iklim kerja yang mendukung.
- c. Keterampilan untuk mengubah perilaku anggota organisasi.

Sedangkan pengertian pemimpin adalah "Kemampuan untuk mempengaruhi suatu kelompok ke arah pencapaian tujuan". Pendapat ini memandang semua anggota diberi makna sebagai kemampuan mempengaruhi semua anggota kelompok atau organisasi agar bersedia melakukan kegiatan untuk tujuan kelompok atau organisasi

2.1.2 Macam-Macam Gaya Kepemimpinan

Gaya kepemimpinan pada umumnya dibagi menjadi empat, yaitu:

1. Kepemimpinan Demokratis

Kepemimpinan demokratis adalah pemimpin yang sebelum membuat keputusan memperhitungkan masukan-masukan yang diterima dari orang yang

dipimpinnya. Masa yang dipimpin dapat menyuarakan pendapat mereka secara bebas. Dengan masukan yang diberikan pemimpin dapat melihat masalah dari sisi yang berbeda, sehingga dapat mengidentifikasi masalah dan menyelesaikan masalah yang sebenarnya. Selain itu, dengan mendengarkan masukan-masukan dari orang yang dipimpinnya, pemecahan masalah dirasa sebagai usaha bersama sehingga memperkuat kerja sama tim antara pemimpin dan orang yang dipimpinnya.

2. Kepemimpinan Otoriter

Jenis kepemimpinan ini adalah lawan dari kepemimpinan demokratis. Pemimpin dengan gaya ini merupakan pemimpin absolut. Gaya kepemimpinan ini bisa dilihat dari cara seorang pemimpin mengambil keputusan, tanpa memikirkan orang yang terdampak keputusan yang diambil. Selain itu kebebasan berpendapat orang yang dipimpinpun sangat terbatas, hampir tidak ada, biasanya mengandalkan rasa takut atau proses pendisiplinan yang kuat. Sangat jarang kepemimpinan cara ini berhasil di sebuah perusahaan saat ini. Umumnya kepemimpinan seperti ini bisa ditemukan di instansi militer, dimana perintah dari atasan adalah hal yang absolut yang harus dipatuhi. Bukan berarti perwira dengan pangkat tinggi bisa melakukan hal seenaknya saja, tapi dalam dunia militer kepatuhan terhadap perintah dan SOP yang berlaku bisa berdampak keselamatan anggota dalam menjalankan operasinya.

3. Kepemimpinan Delegatif (*Laissez-Faire*)

Kepemimpinan delegatif adalah gaya kepemimpinan di mana seorang pemimpin memberikan otoritas kepada tim yang dipimpinnya dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya. Meski gaya kepemimpinan ini dapat meningkatkan

kepercayaan dan kerjasama antara anggota tim dan pemimpinnya, namun diperlukan pengawasan agar tidak terjadi kebablasan kebebasan. Cara memimpin seperti ini umumnya dapat ditemukan pada perusahaan start-up yang masih berkembang dan masih membangun budaya kerja yang dirasa sesuai dengan visi misi yang ingin dibangun.

4. Kepemimpinan Strategis

Gaya kepemimpinan strategis menempatkan dirinya antar tugas atau tujuan yang harus dicapai dan kesempatan untuk berkembang dari tugas yang diberikan. Pemimpin seperti ini akan berusaha mengimbangi dan memastikan bahwa kondisi kerja setiap orang tetap kondusif dan stabil.

Indikator Kepemimpinan

Empat perilaku kepemimpinan menurut Robbins (2009) adalah direktif/instrumental, suportif, partisipatif, dan berorientasi prestasi. Adapun definisi dari masing-masing perilaku kepemimpinan tersebut adalah sebagai berikut (Chan, et al., 2001):

a. Kepemimpinan direktif

Kepemimpinan direktif yaitu suatu perilaku kepemimpinan dimana pemimpin memberitahukan kepada bawahan apa yang diharapkan dari memberikan petunjuk apa yang harus dilakukan, dan menunjukkan kepada bawahan bagaimana melakukan tugas dengan baik. Dengan kata lain kepemimpinan seperti ini memberikan pengarahannya spesifik mengenai cara-cara penyelesaian tugas, penetapan jadwal, peraturan, dan standar definitif yang harus dipenuhi karyawan.

b. Kepemimpinan suportif

Kepemimpinan suportif yaitu suatu perilaku kepemimpinan yang ramah, bersahabat, dan peduli terhadap status serta kebutuhan pekerja.

c. Kepemimpinan partisipatif

Kepemimpinan partisipatif yaitu suatu perilaku kepemimpinan dimana pemimpin melibatkan bawahan dalam proses pengambilan keputusan, meminta saran dari bawahan, mempertimbangkan saran-saran tersebut sebelum mengambil keputusan, dan bahkan terkadang membiarkan bawahan mengambil keputusan sendiri.

d. Kepemimpinan berorientasi

Kepemimpinan berorientasi prestasi yaitu suatu perilaku kepemimpinan dimana pemimpin membantu bawahan menerapkan tujuan yang mendorong bawahan untuk menerima tanggung jawab dalam mencapai tujuan tersebut, dan memberikan reward bagi pencapaian tujuan.

Keempat indikator di atas, digunakan oleh peneliti untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini.

2.2. Organization Citizenship Behaviour (OCB)

2.2.1. Pengertian Organization Citizenship Behaviour

Pengertian *Organization Citizenship Behaviour* adalah perilaku individu yang bebas, tidak berkaitan secara langsung atau eksplisit dengan sistem reward dan bisa meningkatkan fungsi efektif organisasi. Organ (dalam Novaldi). Organ juga menjelaskan bahwa *Organization Citizenship Behaviour* ditemukan sebagai alternatif penjelasan pada hipotesis “kepuasan berdasarkan *performance*”. Perilaku

ini sering juga disebut perilaku kerja *exrt a role* karena memiliki pengertian yang sama yaitu perilaku kerja yang bekerja tidak hanya pada apa yang menjadi tugasnya (*in role*) tapi juga bekerja yang tidak secara kontrak mendapatkan kompensasi pada sistem penghargaan atau pengkajian formal (*beyond the job*).

2.2.2 OCB terhadap Organisasi

OCB terhadap organisasi adalah untuk meningkatkan produktivitas rekan kerja, meningkatkan produktivitas manajer, menghemat sumber daya yang dimiliki manajemen dan **organisasi** secara keseluruhan, membantu menghemat energi sumber daya yang langka untuk memelihara **fungsi** kelompok, menjadi sarana efektif

Podsakoff et al., (2000), menyatakan bahwa manfaat OCB terhadap organisasi, yaitu:

OCB dapat meningkatkan produktivitas rekan kerja.

OCB mampu meningkatkan produktivitas manajer.

OCB dapat menghemat sumber daya yang dimiliki manajemen dan organisasi secara keseluruhan.

OCB menjadi sarana yang efektif untuk mengkoordinasi kegiatan tim kerja secara efektif.

OCB meningkatkan kemampuan organisasi untuk merekrut dan mempertahankan karyawan dengan kualitas performa yang baik.

OCB dapat mempertahankan stabilitas kinerja organisasi.

OCB membantu kemampuan organisasi untuk bertahan dan beradaptasi dengan perubahan lingkungan.

OCB memiliki kemampuan untuk beradaptasi pada perubahan lingkungan.

OCB membuat organisasi lebih efektif dengan membuat modal sosial.

2.2.3 Faktor- Faktor yang Mempengaruhi OCB

Faktor-faktor yang mempengaruhi OCB yaitu:

1. Faktor internal

a) Budaya dan iklim

organisasi menurut Organ et al. (2006), terdapat bukti-bukti kuat yang mengemukakan bahwa budaya organisasi merupakan suatu kondisi yang dapat memunculkan OCB, di kalangan karyawan. Iklim organisasi diartikan sebagai pendapat karyawan terhadap keseluruhan lingkungan sosial dalam perusahaannya yang dianggap mampu memberikan suasana mendukung dalam tugasnya.

b) Suasana hati (*mood*)

Menurut George dan Brief (1992), bahwa kemauan seseorang untuk membantu orang lain tergantung pada suasana hati orang tersebut. Suasana hati (*mood*) juga dipengaruhi oleh situasi. Seperti hubungan interpersonal yang baik di tempat kerja, budaya ataupun iklim organisasi yang menyenangkan, ataupun perlakuan adil yang diterima karyawan

2. Faktor eksternal

Organ et al. (2006) mengemukakan bahwa gaya kepemimpinan berpotensi untuk memunculkan OCB, dengan mengubah struktur tugas karyawan, kondisi yang menekan untuk melakukan kerja, dan atau bawahan dapat mengembangkan kemampuannya. Ketika gaya kepemimpinan yang

ditampilkan oleh pemimpin dipersepsikan baik atau positif hal ini dapat meningkatkan rasa percaya dan hormat dari bawahannya terhadap atasannya sehingga mereka menjadi termotivasi untuk melakukan lebih daripada yang diharapkan oleh atasannya.

Dimensi-dimensi *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*.

Podsakoff, et al (2000) membagi dimensi OCB menjadi sebagai berikut:

Altruism, Perilaku karyawan dalam menolong rekan kerjanya yang mengalami kesulitan dalam situasi yang sedang dihadapi baik mengenai tugas dalam organisasi maupun masalah pribadi.

Conscientiousness, Perilaku yang ditunjukkan dengan berusaha melebihi yang diharapkan perusahaan. Perilaku sukarela yang bukan merupakan kewajiban atau tugas pegawai.

Civic Virtue. Perilaku yang mengidentifikasi tanggung jawab pada kehidupan organisasi (mengikutiperubahan dalam organisasi, mengambil inisiatif untuk merekomendasikan bagaimana operasi atau prosuder, prosedur organisasi dapat diperbaiki, dan melindungi sumber-sumber yang dimiliki oleh organisasi).

Sportsmanship. Perilaku yang memberikan toleransi terhadap keadaan yang kurang ideal dalam organisasi tanpa mengajukan keberatan.

Courtesy. Menjaga hubungan baik dengan rekan kerjanya agar terhindar dari masalah–masalah interpersonal.

Indikator OCB dari Podsakoff et al inilah yang penulis gunakan dalam penelitian ini.

2.3. Komitmen Organisasi

Komitmen organisasi didefinisikan sebagai berikut: Komitmen organisasi adalah rasa identifikasi (kepercayaan terhadap nilai-nilai organisasi), keterlibatan (kesediaan untuk berusaha sebaik mungkin demi kepentingan organisasi) dan loyalitas (keinginan untuk tetap menjadi anggota organisasi yang bersangkutan) yang dinyatakan oleh seorang pegawai terhadap organisasinya.

2.3.1 Aspek Dalam Komitmen Organisasi

Seseorang akan memiliki komitmen yang tinggi jika pekerjaan yang menjadi tanggungjawabnya lebih baik, memberikan otonomi yang luas dalam pengambilan keputusan dan memberikan penghargaan yang layak. Semakin tua usia dan panjang masa kerja seseorang maka semakin tinggi komitmen seseorang pada organisasi akan mendorong untuk berperilaku positif, disiplin dalam bekerja, mentaati kebijakan peraturan dalam suatu organisasi, sehingga hubungan baik rekan kerja akan mendorong meningkatkan prestasi kerja.

Menurut Endang Wismawati ada beberapa dimensi dalam komitmen organisasional, diantaranya sebagai berikut :

- a. Perasaan loyal terhadap organisasi (*loyalti*)
- b. Rasa bertanggung jawab terhadap organisasi (*responsibility*)
- c. Memiliki keinginan yang kuat untuk bekerja keras pada organisasi (*willingness to work*)
- d. Rasa percaya terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi (*belief*).

2.3.2. Bentuk Komitmen Organisasi

Allen dan Meyer (1990), membagi tiga dimensi komitmen dalam berorganisasi, yaitu: afektif (*affective*), berkelanjutan (*continuance*), dan normatif (*normative*) sebagai berikut:

1. Afektif

(*affective commitment*) *Affective commitment* berkaitan dengan hubungan emosional anggota terhadap organisasinya, identifikasi dengan organisasi, dan keterlibatan anggota dalam kegiatan berorganisasi. Anggota organisasi dengan *affective commitment* yang tinggi akan terus menjadi anggota dalam organisasi karena memang memiliki keinginan untuk itu.

2. Berkelanjutan (*continuance commitment*)

Continuance commitment berkaitan dengan kesadaran anggota organisasi akan mengalami kerugian jika meninggalkan organisasi. Anggota organisasi dengan *continuance commitment* yang tinggi akan terus menjadi anggota dalam organisasi karena mereka memiliki kebutuhan untuk menjadi anggota organisasi tersebut.

3. Normatif (*normative commitment*).

Normative commitment menggambarkan perasaan keterikatan untuk terus berada dalam organisasi. Anggota organisasi dengan *normative commitment* yang tinggi akan terus menjadi anggota dalam organisasi karena merasa dirinya harus berada dalam organisasi tersebut.

Tiga dimensi komitmen Allen Mayer ini digunakan penulis sebagai dasar teori dalam penelitian ini.

2.3.3 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Komitmen Organisasi

Faktor-faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi menurut Allen dan Meyer (1997)

Karakteristik pribadi individu

Karakteristik pribadi individu terbagi ke dalam dua variabel yaitu:

a Variabel demografis

Variabel demografis mencakup gender , usia , status pernikahan, 29 tingkat pendidikan, dan lamanya seseorang bekerja pada suatu organisasi, dalam beberapa penelitian ditemukan adanya hubungan antara variabel demografis tersebut dan komitmen berorganisasi.

b. Variabel disposisional

mencakup kepribadian dan nilai yang dimiliki anggota organisasi. Hal-hal lain yang tercakup ke dalam variabel disposisional ini adalah kebutuhan untuk berprestasi dan etos kerja yang baik serta kebutuhan untuk berafiliasi dan persepsi individu mengenai kompetensinya sendiri. Variabel disposisional ini memiliki hubungan yang lebih kuat dengan komitmen berorganisasi, karena adanya perbedaan pengalaman masing-masing anggota dalam organisasi tersebut

2. Karakteristik organisasi termasuk dalam karakteristik organisasi yaitu struktur organisasi, desain kebijaksanaan dalam organisasi, dan bagaimana kebijaksanaan organisasi tersebut disosialisasikan

2.4 Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja yang tinggi menunjukkan bahwa suatu organisasi di kelola dengan baik .pada dasarnya kepuasan kerja adalah hasil dari suatu manajemen yang efektif, yang menjadi ukuran dalam proses pembangunan manusia dalam

organisasi tersebut Stephen Robbins(2003:91),mengemukakan merujuk pada sikap umum seorang individu terhadap pekerjaan yang dilakukan. Veithzal Rivai (2004:475),menjelaskan kepuasan merupakan evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikapnya senangatau tidak puas dalam bekerja

Dolle dan Scroeder dalam Koesmono (2005:170), mengemukakan bahwa kepuasan kerja dapat didefinisikan sebagai perasaan dan reaksi individu terhadap lingkungan pekerjaannya. Malayu S.P. Hasibuan (2006:202), kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya.Wether dan Davis dalam Ida Ayu Brahmasari dan Agus Supyayetno (2008:124), mengemukakan bahwa kepuasan kerja adalah kondisi kesukaan atau tidak kesukaan menurut pandangan karyawan terhadap pekerjaannya.

Kepuasan kerja dapat dirumuskan sebagai respon umum pekerjaan berupa perilaku yang di tampilkan oleh karyawan sebagai hasil persepsi mengenai hal-hal yang berkaitan dengan pekerjaannya. Seorang pekerja yangmasuk dan bergabung dalam suatu organisasi atau institusi atau perusahaan mempunyai seperangkat keinginan,kebutuhan,hasrat dan pengalaman masa lalu yang menyatu dan membentuk suatu harapan yang diharapkan dapat dipenuhi.

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Ada lima faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja menurut (Spector, 1985)alam Judge et al. (2001), yaitu sebagai berikut

1. Pekerjaan itu sendiri (*work itself*) Setiap pekerjaan memerlukan suatu keterampilan tertentu sesuai dengan bidangnya masing-masing. Sukar

tidaknya suatu pekerjaan menunjukkan keahlian seseorang, bahwa keahliannya dibutuhkan dalam melakukan pekerjaan tersebut, serta dapat meningkatkan atau mengurangi kepuasan

2. Gaji atau imbalan (*pay*)

Gaji dikaitkan dengan kepuasan kerja dan bahkan lebih dekat dengan segi gaji kepuasan, merupakan faktor pemenuhan kebutuhan hidup pada setiap individu yang dianggap layak atau tidak.

3. Promosi (*promotion*)

Promosi memberikan kesempatan untuk pertumbuhan pribadi, tanggung jawab lebih dan peningkatan status sosial, promosi merupakan faktor yang berhubungan dengan ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh peningkatan karier selama bekerja

4. Pengawas atau atasan (*supervision*)

Perilaku *supervisor* langsung juga merupakan penentu kepuasan kerja. Kepuasan karyawan meningkat ketika atasan langsung bersifat sangat memahami karyawan, ramah, memberikan pujian untuk kinerja yang baik, dan mendengarkan pendapat karyawan.

5. Rekan kerja (*coworker*)

Rekan kerja sedikit banyak juga mempengaruhi kepuasan seorang karyawan dalam bekerja, jika rekan kerja dalam kantor tidak membuatnya merasa nyaman, maka ia akan merasa asing dan seringkali merasa jenuh dan bosan dengan kondisi seperti itu

Pendapat Judge et al ini digunakan penulis sebagai dasar teori dalam penelitian ini.

2.5 Penelitian Terdahulu

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang meneliti tentang pengaruh kepemimpinan organizational citizenship behavior dan komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan. Penelitian tersebut menunjukkan hasil yang positif secara signifikan. Peneliti menyajikannya dalam bentuk tabel

Tabel 3. Tabel Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Hasil penelitian
1	Lian dan tui (2012)	Komitmen organisasional citizenship behavior	Hasil penelitian menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan transaksional memiliki hubungan positif yang signifikan terhadap OCB bawaan
2	Lamidi (2008)	Kepuasan karyawan terhadap organizational citizenship behavior	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan transaksional mempunyai pengaruh langsung yang signifikan dan positif terhadap OCB dan komitmen organisasional
3	Nguni (2005)	Kepuasan karyawan terhadap organizational citizenship behavior	Hasil penelitian yang dilakukan pengaruh yang signifikan dan positif terhadap OCB dan komitmen organisasional
4	Al-swidi et al (2012)	Resouserse management riview	Menyatakan bahwa kepemimpinan transaksional telah terbukti memiliki efek signifikan pada kepuasan kerja karyawan
5	Al-swidi et al	Resource management riview	Menyatakan bahwa kepemimpinan telah terbukti memiliki efek signifikan pada kepuasan kerja karyawan melalui peningkatan persepsi pemberdayaan karyawan

Kelima penelitian terdahulu memberikan masukan dan pemikiran dalam penelitian ini, dan yang membedakannya dengan penulisan karya ilmiah ini adalah,

penelitian ini meneliti variabel kepemimpinan, OCB dan komitmen organisasi beserta pengaruhnya terhadap kepuasan kerja pada karyawan PT Bandar Trisula Bandar Lampung. Penelitian ini orisinal dan sepengetahuan penullis belum pernah ada yang melakukan penelitian yang sama.

2.6. Hubungan Antar Variabel

Hubungan Kepuasan Kerja dengan Komitmen Organisasional

Harrison dan Hubbard (1998) menemukan bahwa kepuasan kerja, partisipasi dalam pengambilan keputusan, dan usia adalah prediksi dari komitmen organisasional.

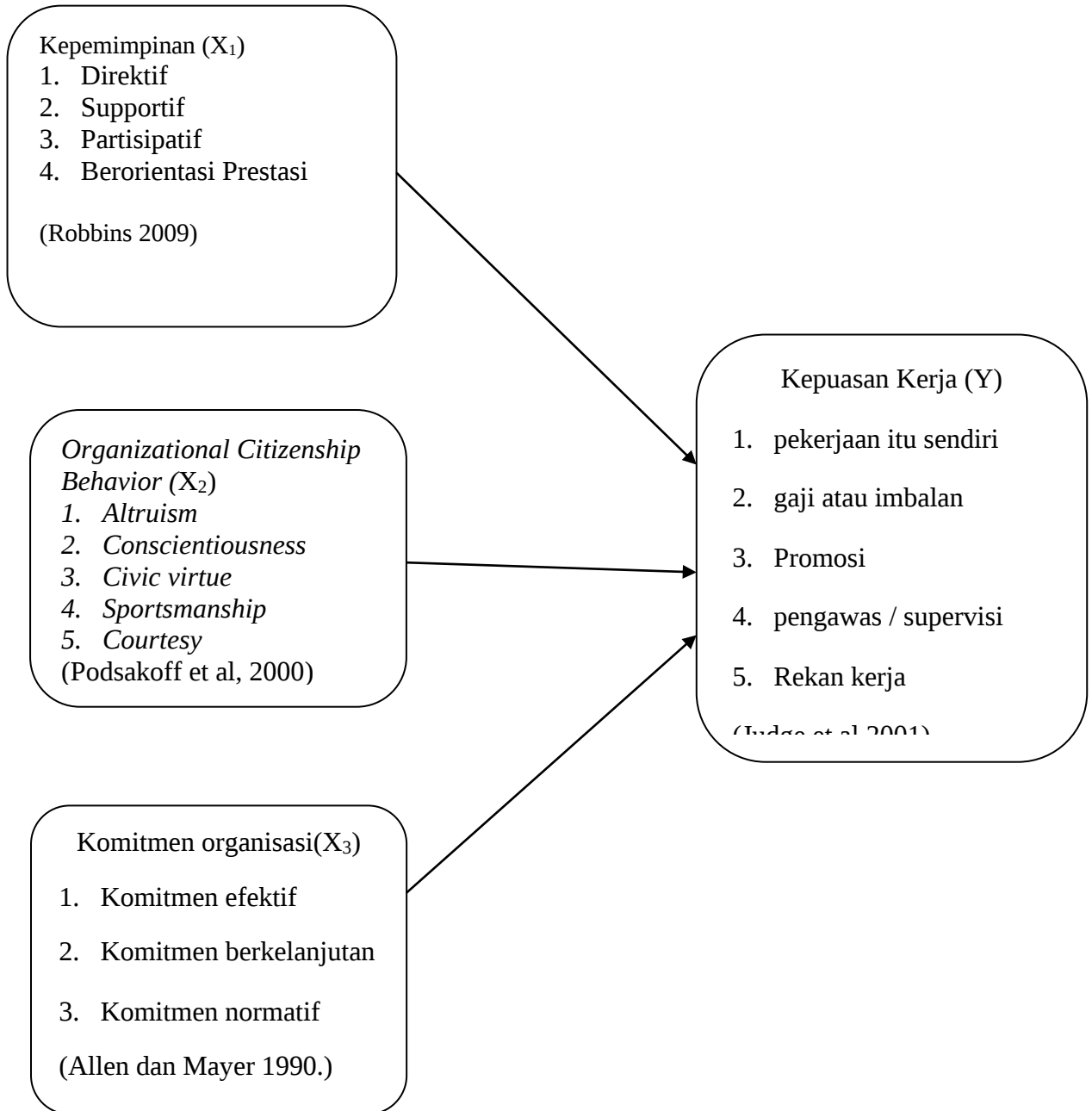
Aydogdu dan Asikgil (2011) membuktikan bahwa kepuasan kerja memiliki hubungan yang signifikan dan positif terhadap tiga dimensi komitmen organisasional, yaitu komitmen afektif, komitmen berkelanjutan, dan komitmen normatif.

Penelitian yang dilakukan oleh Karim dan Rehman (2012) menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan keadilan organisasi secara signifikan mempengaruhi komitmen organisasional. Karyawan yang puas cenderung lebih setia kepada organisasi mereka dan mempertahankan sikap positif terhadap pekerjaan mereka.

Andini (2006) menemukan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap komitmen organisasional. Demikian juga halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Koh dan Boo (2004) menunjukkan hubungan yang signifikan dan positif antara kepuasan kerja dan komitmen organisasional.

2.7 Kerangka Pemikiran

Kerangka berfikir yang disusun dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Pemikiran
Pengaruh Kepemimpinan, *Organizational Citizenship Behavior*, dan Komitmen
Organisasi terhadap Kepuasan Kerja

2.8 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap masalah yang masih praduga yang masih di verivikasi lebih jelas lagi, hipotesis merupakan pernyataan sementara namun dapat di uji yang dapat di prediksi apa yang ingin peneliti temukan dalam empiris peneliti. (Sekaran, 2017)

Hipotesis yang dirumuskan berdasarkan teori dan penelitian sebelumnya dalam penulisan ini adalah:

1. Kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT Bandar Trisula Bandar Lampung
2. *Organizational Citizenship Behaviour* memiliki berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT Bandar Trisula Bandar Lampung.
3. Komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT Bandar Trisula Bandar Lampung.

III. METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Penelitian dilakukan pada para karyawan PT Bandar Trisula Bandar Lampung. Perusahaan ini bergerak dalam bidang bahan bangunan khususnya cattembok rumah, yang beralamatkan Jl. Tembesu 4 No 28, Campang Raya, Kec Tj. Karang Timur Bandar Lampung.

3.2 Jenis Penelitian

Oei (2010), menyebutkan ada tiga jenis riset atau penelitian yaitu : penelitian eksploratori, penelitian deskriptif, dan penelitian kausal. Sehingga jenis penelitian yang dilakukan oleh peneliti tergantung pada informasi yang akan dicari dalam riset SDM. Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Penelitian eksplantif

Penelitian eksplanatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menerangkan, menguji hipotesis dari variabel-variabel penelitian

2. Penelitian deskriptif

Penelitian deskriptif merupakan desain penelitian yang tujuan utamanya menggambarkan sesuatu, jenis penelitian ini biasanya lanjutan dari penelitian eksploratori.

3. Penelitian kausal

Penelitian kausal merupakan desain penelitian yang tujuan utamanya membuktikan hubungan sebab-akibat atau hubungan mempengaruhi dan dipengaruhi dari variabel-variabel yang diteliti. Variabel yang mempengaruhi disebut variabel independen, sedangkan variabel yang dipengaruhi disebut variabel dependen.

penjelasan di atas, penelitian ini termasuk ke dalam penelitian kausal yang membuktikan hubungan sebab-akibat atau hubungan mempengaruhi dan dipengaruhi.

3.3 Sumber Data

1. Data primer

Data primer adalah informasi yang diperoleh dari tangan pertama oleh peneliti yang berkaitan dengan variabel penelitian yang diteliti Sekaran (2006).

2. Data sekunder

Data sekunder adalah informasi yang diperoleh dari sumber yang telah ada atau dari penelitian sebelumnya, seperti dari web, internet, catatan atau dokumentasi perusahaan, dan studi kepustakaan terkait dengan topik penelitian.

Data sekunder dibagi menjadi dua, yaitu :

a. Data internal

Data internal yaitu data yang sifatnya intern atau dari dalam perusahaan yang bersangkutan.

b. Data eksternal

Data eksternal yaitu data yang sifatnya eksternal atau data yang telah disediakan oleh pihak tertentu di luar perusahaan.

3.4 Populasi

Populasi adalah kelompok orang, kejadian, atau hal-hal menarik dimana peneliti mau membuat opini (berdasarkan statistik sampel) (Sekaran, 20017). Populasi mengacu pada kelompok orang, kejadian, atau hal-hal menarik yang ingin peneliti investigasi. Dalam penelitian pengambilan data dimulai dengan mendefinisikan target. Populasi target harus didefinisikan terkait dengan elemen, batas geografis, dan waktu. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan perusahaan yang berjumlah 198 orang

3.5 Variabel Penelitian

Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

Variabel bebas (*independent variabel*) Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi, yang menyebabkan timbulnya atau berubahnya variabel terikat. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepemimpinan, *organization citizenship behavior*, dan komitmen organisasi.

Variabel terikat atau dependen adalah variabel yang dipengaruhi (respon) atau variabel yang nilainya tergantung oleh perubahan variabel yang lain. Dalam penelitian ini variabel terikatnya yaitu kepuasan kerja.

3.6 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan bagian integral dari desain penelitian untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan dalam skripsi. Metode yang digunakan peneliti adalah metode kuesioner. Metode kuesioner adalah daftar pertanyaan tertulis yang dirumuskan sebelumnya yang akan dijawab oleh responden. Menggunakan alternatif jawaban yang sama untuk berbagai macam

pertanyaan membuat responden dapat memberikan jawaban terhadap berbagai macam pertanyaan dalam waktu yang relatif singkat Sekaran (2006). Penyebaran kuesioner ini merupakan mekanisme pengumpulan data yang efisien, karena kuesioner dapat dibagikan langsung, disuratkan, ataupun disebarakan melalui email kepada responden. Pengukuran kuesioner pada penelitian ini menggunakan Skala Likert, di mana skor yang diberikan pada setiap jawaban responden adalah :

- ☐ Jawaban Sangat Setuju (SS) diberi skor 5
- ☐ Jawaban Setuju (S) diberi skor 4
- ☐ Jawaban Netral (N) diberi skor 3
- ☐ Jawaban Tidak Setuju (ST) diberi skor 2
- ☐ Jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1

3.7. Definisi Operasional

Definisi operasional variabel penelitian merupakan penjelasan dari masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian terhadap indikator-indikator yang membentuknya. Definisi operasional penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4 berikut ini :

Tabel 4. Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala
Kepemimpinan(X ₁)	kepemimpinan adalah “Kemampuan dan keterampilan mengarahkan, merupakan faktor(aktivitas) penting dalam efektifitas pemimpin (Nevertheless, leadership	Direktif Supportif Partisipatif Berorientasi Prestasi	Skala Likert merupakan respon terhadap sejumlah pertanyaan yang berkaitan dengan variabel tertentu untuk menelaah seberapa kuat subjek setuju atau

Variabel	Devinisi Variabel	Indikator	Skala
	<i>abilities and skill in directing are important factors in managers effectiveness)</i>		tidak setuju dengan pernyataan pada lima skala titik (STS,TS,N,S,ST). Sekaran (2006)
<i>Organizational citizenship behavior</i> OCB (X ₂)	Perilaku OCB, bukan merupakan persyaratan yang harus dilaksanakan dalam peran tertentu atau deskripsi kerja tertentu atau perilaku yang merupakan pilihan pribadi Podsakoff et al,(2000)	<i>altruism</i> <i>consciousness</i> <i>sportmanship</i> <i>civic virtue</i> <i>courtesy</i> Podsakoff et al (2000)	
Komitmen organisasi(X ₃)	Komitmen dianggap sebagai <i>psychological state</i> , dapat berkembang secara retrospektif sebagai justifikasi terhadap tingkah laku yang sedang berlangsung. Allen dan Meyer (1990)	1. Komitmen afektif 2. Komitmen normatif 3. Komitmen berkelanjutan Allen dan Meyer (1990)	
<i>Kepuasan kerja</i> (Y)	Kepuasan kerja merupakan sikap yang merefleksikan bagaimana perasaan seseorang terhadap pekerjaannya secara keseluruhan maupun terhadap berbagai aspek dari pekerjaannya, Spector (1985) dalam Judge, et al (2001)	1. Pekerjaan itu sendiri 2. Pengawas atau atasan 3. Rekan kerja 4. Promosi 5. Gaji dan upah (Spector, 1985) dalam Judge et al. (2001)	

3.8. Uji Instrumen

Sebuah penelitian dimana metode pengumpulan data menggunakan metode kuesioner maka kuesioner sebelum disebarkan harus diuji kevaliditasnya item-item pertanyaan nya. uji tersebut dapat berupa uji validitas dan reliabilitas penjelasan uji validitas dan reliabilitas sebagai berikut:

3.8.1. Uji Validitas

uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam suatumenukur apa yang diukur bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah,atau valid tidaknya suatu koersioner.

Tabel 5. Hasil Validitas Instrumen Gaya Kepemimpinan

Item Petanyaan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
1	0,438	0,140	Valid
2	0,452	0,140	Valid
3	0,449	0,140	Valid
4	0,341	0,140	Valid
5	0,558	0,140	Valid
6	0,436	0,140	Valid
7	0,559	0,140	Valid
8	0,529	0,140	Valid
9	0,467	0,140	Valid
10	0,508	0,140	Valid
11	0,214	0,140	Valid

Hasil uji validitas pada tabel 3.2 didapatkan hasil bahwa semua item pertanyaan mendapatkan nilai r-hitung > dari r tabel sehingga semua item pertanyaan dinyatakan valid dan dapat di ukur.

Tabel 6. Hasil Validitas Instrumen *Organizational Citizenship Behavior*

Item Petanyaan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
1	0,182	0,140	Valid
2	0,638	0,140	Valid
3	0,644	0,140	Valid
4	0,675	0,140	Valid
5	0,573	0,140	Valid
6	0,533	0,140	Valid
7	0,569	0,140	Valid
8	0,616	0,140	Valid
9	0,626	0,140	Valid
10	0,215	0,140	Valid
11	0,297	0,140	Valid

Hasil uji validitas pada tabel 3.2 didapatkan hasil bahwa semua item pertanyaan mendapatkan nilai r -hitung $>$ dari r tabel sehingga semua item pertanyaan dinyatakan valid dan dapat diukur.

Tabel 7. Hasil Uji Validitas Komitmen Organisasi

Item Petanyaan	r -hitung	r -tabel	Keterangan
1	0,142	0,140	Valid
2	0,542	0,140	Valid
3	0,468	0,140	Valid
4	0,496	0,140	Valid
5	0,627	0,140	Valid
6	0,530	0,140	Valid
7	0,461	0,140	Valid
8	0,491	0,140	Valid
9	0,548	0,140	Valid
10	0,508	0,140	Valid
11	0,320	0,140	Valid
12	0,274	0,140	Valid
13	0,320	0,140	Valid
14	0,251	0,140	Valid
15	0,495	0,140	Valid
16	0,532	0,140	Valid
17	0,471	0,140	Valid
18	0,509	0,140	Valid
19	0,517	0,140	Valid
20	0,485	0,140	Valid
21	0,239	0,140	Valid
22	0,496	0,140	Valid
23	0,627	0,140	Valid
24	0,530	0,140	Valid

Hasil uji validitas pada tabel 3.2 didapatkan hasil bahwa semua item pertanyaan mendapatkan nilai r -hitung $>$ dari r tabel sehingga semua item pertanyaan dinyatakan valid dan dapat diukur.

Tabel 8. Hasil Uji Validitas Kepuasan Kerja

Item Petanyaan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
1	0,365	0,140	Valid
2	0,639	0,140	Valid
3	0,657	0,140	Valid
4	0,435	0,140	Valid
5	0,595	0,140	Valid
6	0,513	0,140	Valid
7	0,490	0,140	Valid
8	0,500	0,140	Valid
9	0,591	0,140	Valid
10	0,471	0,140	Valid

Hasil uji validitas instrumen didapatkan r-hitung seluruhnya melebihi r-tabel sehingga dapat diartikan bahwa butir item instrumen yang digunakan valid dan dapat diukur.

3.8.2. Uji Realibilitas

uji untuk memastikan apakah koesoner penelitian yang akan dipergunakan untuk mengumpulkan data variabel atau tidak. koesoner dikatakan reliabel jika koesoner tersebut dilakukan pengukuran ulang, maka akan mendapatkan hasil yang sama.

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten apabila dilakukan dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat ukur yang sama. Reliabilitas atau biasa disebut dengan kehandalan dapat diukur dengan menggunakan *Cronbach Alpha* yang menunjukkan seberapa baiknya item atau butir dalam suatu kumpulan secara positif berkorelasi satu sama lain. Suatu data dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha* > 0,60. Adapun hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini dapat dilihat dalam tabel dibawah ini :

Tabel 9. Hasil Uji Reliabilitas Gaya Kepemimpinan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,697	11

Hasil Uji Reliabilitas menunjukkan bahwa koefisien *Cronbach's Alpha* untuk variabel X1 dengan 11 butir pernyataan sebesar $0,697 > 0,60$ yang berarti Cronbach Alpha dapat diterima atau reliabel.

Tabel 10. Hasil Uji Reliabilitas *Organizational Citizenship Behavior*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,723	12

Uji Reliabilitas yang telah dilakukan menunjukkan bahwa koefisien *Cronbach's Alpha* untuk variabel X2 dengan 11 butir pernyataan sebesar $0,723 > 0,60$ yang berarti Cronbach Alpha dapat diterima atau reliabel.

Tabel 11. Hasil Uji Reliabilitas Komitmen Organisasi

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,834	24

Uji Reliabilitas yang telah dilakukan pada tabel 4.8 menunjukkan bahwa koefisien *Cronbach's Alpha* untuk variabel X3 dengan 24 butir pernyataan sebesar $0,834 >$

0,60 yang berarti Cronbach Alpha dapat diterima atau reliabel.

Tabel 12. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Kerja

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,830	10

Uji reliabilitas yang telah dilakukan pada tabel 4.9 data tersebut menunjukkan bahwa koefisien *Cronbach's Alpha* untuk variabel Y dengan 10 butir pernyataan sebesar $0,830 > 0,60$ yang berarti Cronbach Alpha dapat diterima atau reliabel.

3.8.3. Uji Normalitas

uji yang dilakukan dengan tujuan untuk menilai sebaran data pada sebuah kelompok data atau variabel apakah sebaran data sebaran data tersebut berdistribusi normal atau tidak.

Jumlah responden pada penelitian adalah 198 orang, sehingga uji normalitas data menggunakan *Kolmogorov-Smirnov*. Berikut ini merupakan hasil perhitungan Uji Normalitas

Tabel 13. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		198
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.50417227
Most Extreme Differences	Absolute	.130
	Positive	.130
	Negative	-.075
Kolmogorov-Smirnov Z		1.827
Asymp. Sig. (2-tailed)		.053
a. Test distribution is Normal.		

Hasil penelitian diatas dapat diambil keputusan bahwa data yang digunakan berdistribusi normal karena hasil uji normalitas yang telah dilakukan didapatkan hasil $p = 0,053$ yang berarti nilai $P > 0,005$

3.9. Analisis Data

1. **Analisis Data kuantitatif** adalah jenis data yang dapat diukur (measurable) atau dihitung secara langsung sebagai variabel angka atau bilangan. Variabel dalam ilmu statistika adalah atribut, karakteristik, atau pengukuran yang mendeskripsikan suatu kasus atau objek penelitian.
2. **Analisis Data kualitatif** adalah data dari penjelasan kata verbal tidak dapat dianalisis dalam bentuk bilangan atau angka. Dalam penelitian, data kualitatif berupa gambaran mengenai objek penelitian. Data kualitatif memberikan dan menunjukkan kualitas objek penelitian yang dilakukan.

3.10 Pengujian Hipotesis

2.Uji T

Uji t (t-test) melakukan pengujian terhadap koefisien regresi secara parsial, pengujian ini dilakukan untuk mengetahui signifikansi peran secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen lain dianggap konstan.

pengujian ini bertujuan untuk regresi secara parsial atau mengetahui apakah pada setiap variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat pada tingkat derajat keyakinan tertentu, pengujian ini dilakukan dengan membandingkan antara t_{hitung} dengan t_{tabel}

jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang artinya bahwa variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat.

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_1 diterima, yang artinya bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang artinya bahwa variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat.

Nilai t_{hitung} didapatkan dengan menggunakan rumus :b-p

$$t = \frac{b - \beta}{(sb)}$$

dimana:

b: regresi sampel

β : koefisien regresi populasi

S_b : standar deviasi

V. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh gaya kepemimpinan, *organizational citizen behavior* dan komitmen organisasional terhadap kepuasan kinerja karyawan PT. Bandar Trisula Bandar Lampung dapat ditarik kesimpulan bahwa penelitian ini mendukung hipotesis yang diajukan sebagai berikut :

1. Kepemimpinan berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja karyawan PT Bandar Trisula Bandar Lampung
2. *Organizational Citizenship Behaviour* memiliki berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT Bandar Trisula Bandar Lampung.
3. Komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT Bandar Trisula Bandar Lampung.

5.2 Saran

Hasil kesimpulan yang telah diperoleh dari hasil penelitian, maka penulis mengajukan saran yang dipandang berguna dan dapat dipertimbangkan agar dapat kepada pihak-pihak berikut:

1. Rendahnya skor penghargaan atas karyawan, sebaiknya menjadi acuan agar pimpinan lebih menghargai setiap pekerjaan karyawannya dengan baik.

2. Rendahnya skor atas kehadiran karyawan pada pertemuan yang diadakan perusahaan dapat dijadikan acuan bagi perusahaan agar lebih dapat mengatur jadwal pertemuan lebih tepat agar bisa dihadiri oleh semua karyawan
3. Rendahnya skor untuk karyawan akan mempertimbangkan tawaran ditempat kerja lain harus diwaspadai oleh manajemen, karena dapat menjadi ancaman bagi komitmen organisasi karyawan.
4. Rendahnya skor kesetiaan karyawan pada organisasi agar diwaspadai oleh manajemen perusahaan agar dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Allen, N. J., dan Meyer, J. P. (1991). A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment. *Human Resource Management Review*, 61-89
- Al Swidi et al (2012) mengemukakan tentang study di turki uman
Resource management review
- Allen, N. J., dan Meyer, J. P. 1990. The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization. *Journal of Occupational Psychology*, 1-18.
- Allen, N. J., J. P. Meyer. 1997. *Commitment in The Workplace Theory Research and Application*. Califotnia: Sage Publications
- Bolino, M.C., Turnley, W.H., dan Bloodgood, J.M., 2002. *Citizenship Behavior and the Creation of Social Capital in Organization*, Academy of Management. Journal, Vol. 7, No. 4, 2002 pp. 502 – 5.
- Dolle Schroeder dalam Kesmono (2005:170) Citizenship Behavior and the creation of social capital
- Faharani et al (2011) Citizenship Behavior and the creation of social capital
- Fields, Dail L., dan Herold, David M. 2014. Using the Leadership Practices Inventory To measure Transformational and Transactional Leadership. Dalam *Jurnal Educational and Psychological Measurement*, v57 n4 p569-79.
- Goerge dan brief (1992) pengaruh terhadap Organizational Academy of depelopment
- Lian dan lui (2012) STUDY OF LONDON TENTANG KOMITMEN ORGANISASIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR
- Lamidi (2008) STUDI OF KASUS TENTANG KEPUASAN KARYAWAN TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR
- Nanggoi dan Haryanti (2005) PENGARUH KEPEMIMPINAN TERHADAP KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN KARYAWAN

- Nguni (2005)KEPUASAN KARYAWAN TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR
- Organ et al(2006)*Commitment in The Workplace Theory Researchand Application*. Califotnia: Sage Publications
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. (2000). Organizational citizenship behaviors: a critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*, 26(51), 1-56.
- Podsakoff, P.M., MacKenzie, S.B., Moorman, R.H., and Fetter, R.(1990). “Transformational leader behaviours and their effects on follower's trust in leader, satisfaction, and organizational citizenship behaviour ”.
- Riady (2003)*Commitment in The Workplace Theory Researchand Application*. Califotnia: Sage Publications
- SP Hasibuan (2006:202) PENGARUH KEPEMIMPINAN KEPUASAN KERJA KARYAWAN DAN KOMITMEN ORGANISASIONAL
- Spektor,1985 dalam judge et al (2001) PENGARUH TRANSAKSIONAL TERHADAP KEPUASAN KARYAWAN
- Suwandana, I Gusti Made. 2011.*PENGARUH KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL, KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASIONAL TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*