

PENGARUH KARAKTERISTIK INDIVIDU DAN KARAKTERISTIK KERJA TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIORS DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI MEDIATOR PADA EVENT ORGANIZER DI SURABAYA

Andy Irawan
3103007260
ambinss@ymail.com

Fakultas Bisnis
Jurusan Manajemen
Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya
2012

Abstract

This study aims to identify the influence of individual characteristics and job characteristics on job satisfaction and job satisfaction influences on organizational citizenship behaviors and job satisfaction in the ability to identify the mediating influence of job characteristics on organizational citizenship behaviors. Design used in this study is causal design. Exogenous variables in this study are individual characteristics and job characteristics whereas endogenous variables are job satisfaction and organizational citizenship behaviors. Sample number of 150 samples, but there are 3 of respondents had outliers so the number of samples for further research are 147 respondents. Data analysis techniques using structural equation model. The findings in this study suggests that individual characteristics and job characteristics proved to have a significant effect on job satisfaction. Job satisfaction is a significant effect on organizational citizenship behaviors and job satisfaction shown to mediate the effect of job characteristics on organizational citizenship behaviors.

Keywords: Individual Characteristics, Work Characteristics, Job Satisfaction, Organizational Citizenship Behaviors

A. PENDAHULUAN

Era globalisasi yang ditandai dengan terjadinya perubahan-perubahan pesat pada kondisi ekonomi secara keseluruhan, telah menuntut agar organisasi bisa secara responsif menanggapi perubahan-perubahan yang terjadi. Organisasi di abad-21 seperti saat ini dituntut untuk mempunyai keunggulan bersaing baik dalam hal kualitas produk, pelayanan, biaya maupun sumber daya manusia yang profesional. SDM yang berkualitas antara lain mampu dan mau melakukan hal-hal yang melampaui tuntutan standar dari organisasi. Perilaku tersebut tercermin dalam Organizational Citizenship Behavior (OCB) anggota organisasi.

Berdasarkan kenyataan tersebut, penulis ingin membahas factor-faktor yang mempengaruhi OCB dalam organisasi yaitu karakteristik individu, karakteristik kerja, dan kepuasan kerja.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Karakteristik individu adalah perilaku atau karakter yang ada pada diri seorang karyawan baik yang bersifat positif maupun negatif Thoha (2003:27) dalam Sugijanto (2011:10). Karakteristik-karakteristik ini sangat beragam, setiap perusahaan tentunya dapat memilih seorang karyawan yang mempunyai kriteria yang baik dan karakteristik ini juga harus sesuai dengan apa yang diinginkan Perusahaan

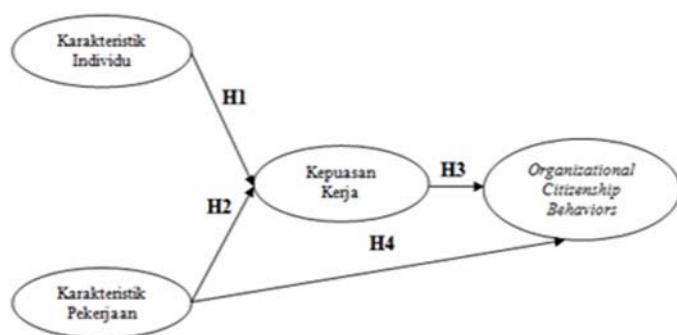
Pekerjaan merupakan dasar bagi produktivitas organisasi dan kepuasan kerja karyawan dan pekerjaan dirancang untuk memainkan peranan penting dalam kesuksesan dan kelangsungan hidup organisasi. Karakteristik pekerjaan adalah karakter suatu pekerjaan dimana individu terlibat di dalamnya Robbins (1996:598), dalam Sugijanto (2010:30).

Wiener (1982), dalam Ahmed *et al.*, (2010) menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan sikap terhadap kondisi yang berhubungan dengan pekerjaan, segi-segi atau aspek pekerjaan. Feinstein (2000), dalam Ahmed *et al.*, (2010) melihat bahwa kepuasan pekerjaan lebih merupakan suatu respon terhadap pekerjaan tertentu atau berbagai aspek dari pekerjaan

Begum (2005) berpendapat bahwa *organizational citizenship behaviors* (OCB) adalah mengenai perilaku di tempat kerja yang bebas dipilih yang melebihi kebutuhan dasar suatu pekerjaan. Hal ini sering digambarkan sebagai perilaku yang melampaui panggilan tugas (Asgari *et al.*, 2008). Contoh lain dari OCB adalah kemauan untuk mengambil langkah-langkah untuk mencegah masalah dengan karyawan lain, dan mematuhi peraturan organisasi, dan prosedur bahkan ketika tidak ada yang mengawasi (Chompookum & Derr, 2004, dalam Asgari *et al.*, 2008).

Model analisis dari penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 1
Model Analisis



C. METODE PENELITIAN

I. Desain Penelitian

Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain kausal yang menganalisis pengaruh dan hubungan antara variabel yang satu dengan yang lain. Jenis penelitian ini merupakan penelitian dengan hipotesis yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh Karakteristik Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behaviors* (OCB) dengan Kepuasan Kerja sebagai mediator dan pengaruh karakteristik individu terhadap kepuasan kerja.

II. Definisi Operasional dan Indikator

Adapun definisi operasional variable dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Karakteristik individu adalah karakter-karakter yang dimiliki oleh setiap orang yang berbeda antara orang yang satu dengan yang lainnya. Menurut Ginting (2010) dalam Sugijanto (2011), indikator karakteristik individu yaitu:

- 1) Kemampuan yang sesuai dengan harapan yang diinginkan perusahaan
- 2) Nilai yang sesuai dengan harapan yang diinginkan perusahaan
- 3) Sikap yang sesuai dengan harapan yang diinginkan perusahaan
- 4) Minat yang sesuai dengan harapan yang diinginkan perusahaan.

Karakteristik pekerjaan adalah karakter suatu pekerjaan dimana individu terlibat di dalamnya. Menurut Robbins (1996:598), dalam Sugijanto (2010:30), indikator karakteristik pekerjaan, yaitu:

- 1) Variasi ketrampilan yang diberikan perusahaan sudah sesuai dengan harapan
- 2) Identitas tugas yang diberikan perusahaan sudah sesuai dengan harapan
- 3) Signifikansi tugas yang diberikan perusahaan sudah sesuai dengan harapan
- 4) Autonomi yang diberikan perusahaan sudah sesuai dengan harapan
- 5) Umpan balik pekerjaan yang diberikan perusahaan sudah sesuai dengan harapan

Kepuasan Kerja adalah cara seorang pekerja merasakan pekerjaannya. Menurut Schwepker (2001, dalam Nursasongko, 2010), indikator kepuasan kerja yaitu:

- 1) Pekerjaan ini memberikan rasa keberhasilan
- 2) Pekerjaan ini memuaskan
- 3) Melakukan sesuatu yang berharga dalam pekerjaan

Organizational Citizenship Behaviors (OCB) adalah perilaku melebihi tanggung jawab (tugas) aslinya. Menurut Podsakoff *et al* (1996), indikator *Organizational Citizenship Behaviors* (OCB) yaitu:

- 1) Tidak mengambil waktu istirahat tambahan.
- 2) Berusaha untuk menghindari membuat masalah bagi rekan kerja yang lain.
- 3) Membantu orang lain yang memiliki beban kerja berat.
- 4) Menghadiri pertemuan yang tidak wajib, tetapi dapat membantu meningkatkan citra perusahaan.

III . Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi dalam penelitian adalah seluruh karyawan *Event Organizer* (EO) yang ada di Surabaya, yang tidak diketahui jumlahnya. Sampel adalah sub kelompok populasi yang terpilih untuk berpartisipasi dalam studi (Maholtra, 2005:364 dalam Lie, 2010). Dalam menentukan jumlah sampel pada penelitian ini, peneliti berpedoman menggunakan pendapat Hair *et al*, dalam Ferdinand (2002:147, dalam Lidyana, 2007) yang mengemukakan bahwa ukuran sampel yang sesuai adalah antara 100-200. Oleh karena itu jumlah kuesioner yang dibagikan adalah untuk 150 orang responden. Dalam penelitian ini yang menjadi sampel adalah karyawan *Event Organizer* (EO) di Surabaya.

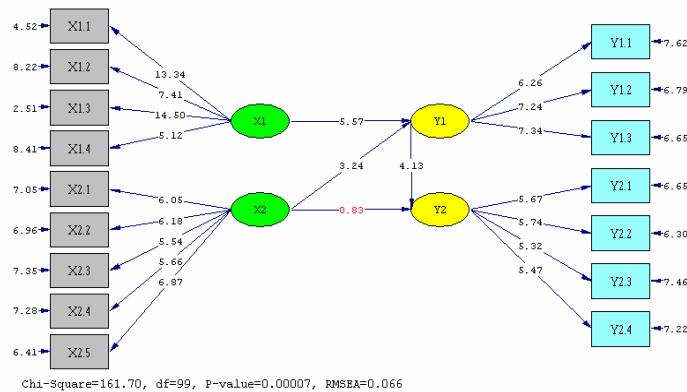
Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, yaitu pemilihan sampel berdasarkan kriteria tertentu yaitu merupakan karyawan pada perusahaan yang bergerak dalam bidang yang akan diteliti.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan SEM (*Structural Equation Modeling*), yaitu sebuah evolusi dari model persamaan berganda yang dikembangkan dari prinsip ekonometri dan digabungkan dengan prinsip pengaturan dari psikologi dan sosiologi, SEM telah muncul sebagai bagian integral dari penelitian manajerial dan akademik. Penelitian ini menggunakan metode SEM dengan konsep dasar analisis faktor dengan pendekatan *confirmatory factor analysis*. Pendekatan ini digunakan apabila faktor yang terbentuk telah ditetapkan terlebih dahulu.

IV. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

Gambar 2
Hasil Penelitian



Berdasarkan pada nilai t-value measurement dan structural model penelitian di atas, maka hasil pengujian hipotesis penelitian adalah sebagai berikut:

Tabel 1
Hasil Pengujian Hipotesis

No	Hipotesis	t-value	Kriteria	Keterangan
1	Karakteristik Individu berpengaruh positif terhadap Kepuasan Kerja	5,570	> 1,960	Terbukti
2	Karakteristik Kerja berpengaruh positif terhadap Kepuasan Kerja	3,240	> 1,960	Terbukti
3	Kepuasan Kerja berpengaruh positif terhadap <i>Organizational citizenship behaviors</i>	4,130	> 1,960	Terbukti
4	Kepuasan Kerja memediasi pengaruh Karakteristik Kerja terhadap <i>Organizational citizenship behaviors</i> .	0,830	< 1,960	Terbukti

Berdasarkan pada hasil pengujian hipotesis di atas, maka bisa dijelaskan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan pada variabel karakteristik individu dan karakteristik pekerjaan terhadap kepuasan kerja dan kepuasan kerja juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behaviors*. Sedangkan untuk hipotesis ke empat dinyatakan bahwa kepuasan kerja memediasi pengaruh karakteristik pekerjaan terhadap *organizational citizenship behaviors* sehingga ketika karakteristik pekerjaan secara langsung tidak berpengaruh terhadap *organizational citizenship behaviors* namun kepuasan kerja berpengaruh terhadap *organizational citizenship behaviors* sedangkan kepuasan kerja juga dipengaruhi oleh karakteristik pekerjaan sehingga bisa dinyatakan bahwa kepuasan kerja mampu memediasi pengaruh karakteristik pekerjaan terhadap *organizational citizenship behaviors*.

Hasil pengujian hipotesis penelitian menunjukkan bahwa karakteristik individu memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja. Temuan ini bisa dijelaskan bahwa semakin sesuai kapabilitas individu dengan harapan perusahaan menyebabkan semakin tingginya kepuasan kerja. Temuan penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya (Resmi, 2007) yang membagi karakteristik individu demografi menjadi tiga, yaitu: usia, jenis kelamin, dan tingkat pendidikan dan berdasarkan tingkat pendidikan ditemukan hubungan negatif kepuasan kerja dengan tingkat pendidikan. Terdapat indikasi bahwa karyawan dengan pendidikan lebih rendah pada umumnya lebih mengalami kepuasan sebab karyawan lulusan perguruan tinggi memiliki harapan-harapan lebih tinggi dalam pekerjaannya. Perbedaan temuan penelitian ini disebabkan karena perbedaan pengukuran karakteristik individu jika penelitian terdahulu dilihat dari unsur demografis yaitu usia, jenis kelamin, dan tingkat pendidikan namun penelitian sekarang didasarkan pada kapabilitas, nilai, sikap, dan minat sehingga semakin sesuai keempat indikator tersebut dilihat dari harapan perusahaan menyebabkan karyawan merasa puas dalam bekerja. Jika penelitian terdahulu menjelaskan bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan, maka pencapaian kepuasan kerja semakin rendah mengingat semakin tingginya tuntutan karyawan. Namun dalam penelitian ini terdapat perbedaan pengukuran karakteristik individu, di mana penelitian sekarang lebih mengukur

karakteristik individu dari kapabilitas (kemampuan) karyawan dan dinyatakan bahwa ketika kapabilitas karyawan semakin sesuai dengan harapan perusahaan maka karyawan cenderung memiliki kepuasan yang semakin tinggi.

Hasil pengujian hipotesis yang kedua menunjukkan bahwa karakteristik pekerjaan terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, artinya bahwa spesifikasi pekerjaan yang diberikan dan sesuai dengan harapan karyawan menyebabkan karyawan merasa lebih puas dalam bekerja. Temuan penelitian ini mendukung penelitian Penn *et al* (1988) dalam Ahmed *et al*, (2010) bahwa seorang karyawan akan merasa puas jika ia telah mencapai sesuatu yang ideal dalam profesinya, dia akan mengembangkan perasaan positif terhadap pekerjaannya. Selain itu, hasil penelitian ini juga mendukung penelitian Stoner (1989) dalam Dewi (1999) bahwa semakin tinggi suatu pekerjaan mengandung kelima karakteristik pekerjaan, akan semakin besar pula kepuasan kerja yang dirasakan oleh pelaksana pekerjaan itu. Temuan ini mengindikasikan bahwa karyawan yang menjadi responden penelitian ini memiliki kebutuhan untuk diakui berdasarkan pencapaian kerja, mengingat ketika karakteristik pekerjaan atau spesifikasi pekerjaan sesuai dengan harapan karyawan maka karyawan akan bisa bekerja dengan lebih baik dan ternyata kesesuaian karakteristik pekerjaan dengan harapan karyawan mempengaruhi tingkat kepuasan karyawan.

Hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behaviors*, sehingga semakin tinggi kepuasan kerja yang dirasakan karyawan maka semakin tinggi *organizational citizenship behaviors*. Temuan penelitian ini mendukung penelitian Dana dan Hasanbasri (2007) yaitu semakin tinggi nilai kepuasan kerja seorang karyawan maka akan semakin baik pula OCB karyawan. Hubungan ini dapat dijelaskan bahwa perilaku karyawan akan melaksanakan tugas melebihi dari kewajiban formal yang ditentukan apabila ia mendapatkan rasa kepuasan dalam pekerjaan ini. Temuan ini menunjukkan tipikal karyawan yaitu karyawan memiliki rasa balas budi terhadap perusahaan karena ketika karyawan merasa bisa mendapatkan kepuasan atas pekerjaan di perusahaan maka karyawan sanggup berkorban lebih banyak untuk kepentingan perusahaan seperti halnya tidak mengambil waktu istirahat tambahan, berusaha untuk menghindari membuat masalah bagi rekan kerja yang lain, membantu orang lain yang memiliki beban kerja berat, maupun menghadiri pertemuan yang tidak wajib, tetapi dapat membantu meningkatkan citra perusahaan.

Hasil pengujian hipotesis keempat menunjukkan bahwa kepuasan kerja terbukti mampu memediasi pengaruh karakteristik pekerjaan terhadap *organizational citizenship behaviors*. Hal ini mengingat ketika karakteristik pekerjaan secara langsung dikaitkan dengan *organizational citizenship behaviors* ternyata tidak berpengaruh secara signifikan tetapi kepuasan kerja yang dipengaruhi oleh karakteristik pekerjaan terbukti berpengaruh terhadap *organizational citizenship behaviors*. Hasil penelitian ini mendukung penelitian Su Fen Chiu dan Hsiao Lan Chen (2005) bahwa karakteristik pekerjaan lebih berpengaruh terhadap kepuasan kerja dibandingkan dengan *organizational citizenship behaviors* karena tinggi rendahnya *organizational citizenship behaviors* tergantung pada seberapa tinggi kepuasan kerja karyawan. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa tipikal karyawan adalah karyawan yang berpikir rasional karena karyawan akan memiliki *organizational citizenship behaviors* yang semakin meningkat ketika karyawan merasa mendapatkan kepuasan dari pekerjaan, sehingga *organizational citizenship behaviors* karyawan tersebut cukup beralasan yaitu berdasarkan pada tingkat kepuasan karyawan.

E. SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pada hasil pembahasan dan pengujian hipotesis penelitian, maka simpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Karakteristik individu memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja, semakin sesuai kapabilitas individu dengan harapan perusahaan menyebabkan semakin tingginya kepuasan kerja.
2. Karakteristik pekerjaan terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, artinya bahwa spesifikasi pekerjaan yang diberikan dan sesuai dengan harapan karyawan menyebabkan karyawan merasa lebih puas dalam bekerja.
3. Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behaviors*, sehingga semakin tinggi kepuasan kerja yang dirasakan karyawan maka semakin tinggi *organizational citizenship behaviors*.
4. Kepuasan kerja terbukti mampu memediasi pengaruh karakteristik pekerjaan terhadap *organizational citizenship behaviors*.

Saran

1. Karakteristik individu memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja, namun berdasarkan nilai rata-rata karyawan, penilaian terendah adalah kemampuan yang dimiliki karyawan sesuai dengan harapan yang diinginkan perusahaan. Untuk itu, saran yang diajukan bahwa sebaiknya program pelatihan terus diberdayakan sehingga akan mampu meningkatkan kepercayaan diri karyawan karena akan mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.
2. Karakteristik pekerjaan terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, namun berdasarkan nilai rata-rata karyawan, penilaian terendah adalah umpan balik pekerjaan yang diberikan perusahaan sudah sesuai dengan harapan. Untuk itu, saran yang diajukan bahwa manajemen memperhatikan umpan balik dalam pekerjaan karyawan dengan mempengaruhi karakteristik psikologis karyawan sehingga akan mampu meningkatkan kepuasan.
3. Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behaviors* dan mampu memediasi pengaruh karakteristik pekerjaan terhadap *organizational citizenship behaviors*, namun berdasarkan nilai rata-rata karyawan, penilaian terendah adalah tingkat kepuasan kerja karyawan terhadap pekerjaan. Untuk itu, saran yang diajukan bahwa terus dilakukan evaluasi atas pekerjaan yang ditugaskan untuk karyawan dan ketika ditemukan tingkat kepuasan karyawan menurun maka sebaiknya dilakukan evaluasi maupun penyuluhan sehingga akan mampu meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Dosen Pembimbing I: J.B. Budi Iswanto, Ph.D dan Dosen Pembimbing II: Julius Runtu, SS., M.Si

Referensi

- Ahmed *et al.*, 2010. Effects of Motivational Factors on Employees Job Satisfaction. *International Journal of Business and Management*, Vol. 5, No. 3
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* Edisi Revisi VI. Jakarta: Rineka Cipta
- As'ad, M., 2004. *Psikologi Industri*, Edisi Keempat, Yogyakarta: Liberty
- Asgari *et al.*, 2008. The Relationship Between Organizational Characteristics, Task Characteristics, Cultural Context and Organizational Citizenship Behaviors, *European Journal of Economics, Finance and Administrative Science*, ISSN 1450-2275 Issue 13
- Begum, N., 2005. The Relationship Between Social Power and Organizational Citizenship Behavior: The Mediation Role Of Procedural Justice, Organizational Commitment and Job Satisfaction in Context of a Private Commercial Bank in Bangladesh. *Unpublished Dissertation*
- Chairy, L. S., 2002. Acara Arisan Angkatan '86. *Seputar Komitmen Organisasi*, Jakarta: F. Psi. Universitas Indonesia
- Dana & Hasanbasri., 2007. Hubungan Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di Politeknik Kesehatan Banjarmasin. *Working Paper Series No.2 1st Draft*. Program Magister Kebijakan dan Manajemen Pelayanan Kesehatan, Yogyakarta: UGM
- Dewi, T., 1999. Pengaruh Karakteristik Pekerjaan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Operasional CV. Karya Jaya Mandiri Sakti Di Surabaya, *Skripsi*, Surabaya: FE Ubaya, Perpustakaan
- Dionne, L., 2000. Leader-Member Exchange (LMX) Level of Negotiating Latitude and Job Satisfaction, *Unpublished*
- Erdogan *et al.*, 2002. Person-Organization Fit and Work Attitudes: The Moderating Role of Leader-Member Exchange, *Academy of Management Proceedings*
- Ferdinand, A., 2002. *Structural Equation Modeling dalam Penelitian Manajemen*, Semarang: FE Universitas Diponegoro
- George, M. J., dan Jones, G. R., 2002. *Organizational Behavior*, 3rd ed, New Jersey: Prentice Hall
- Ginting, P. H., 2010. Pengaruh Karakteristik Individu, Pekerjaan, dan Organisasi, Serta Kepuasan Kerja Karyawan Terhadap Motivasi Kerja di PT. Sumbetri Megah, *Skripsi*, Sumatera Utara: FT Universitas Sumatera Utara, Digital Library
- Gomez *et al.*, 2001. *Managing Human Resources*, New Jersey: Prentice Hall
- Graen *et al.*, 1982. The effects of leader-member exchange and job design on productivity and satisfaction: Testing a dual attachment model. *Organizational Behavior and Human Performance*, Vol.30, pp.109-131
- Hamid Zarea, 2012. Organizational Citizenship Behaviours and Their Relationship to Social Capital in Public Organizations of Qom Province. *Iranian Journal of Management Studies (IJMS)* Vol.5, No.1
- Herdian., 2010. Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Slamet Langgeng Purbalingga Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening, *Skripsi*, Semarang: FE Universitas Diponegoro
- Jahangir *et al.*, 2004. Organizational Citizenship Behavior: It's Nature and Antecedents, *BRAC University Journal*. Vol.1, pp 75-85
- Jansen *et al.*, 1996. The Effect of Job Characteristics and Individual Characteristics on Job Satisfaction and Burnout in Community Nursing. *International Journal Nurse Studies.*, Vol. 33, No. 4, pp. 407-421
- Lidyana, 2007. Pengaruh Kepribadian dan Motivasi terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Rumah Sakit Adi Husada Surabaya, *Skripsi*, Surabaya: FE UKWMS, Perpustakaan
- MacKenzie *et al.*, 2001. Transformational and Transactional Leadership and Sales Person Performance. *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol. 29, No.2, pp. 115-134
- Manogran *et al.*, 1994. Leader-Member Exchange as A Key Mediating Variable Between Employees Perceptions of Fairness and Organizational Citizenship Behavior, *National Academy of Management Meeting Proceeding*, Dallas, TX
- Nursasongko, P., 2010. Pengaruh Corporate Ethical Values Pada Kinerja, Kepuasan Kerja, dan Keinginan Untuk Pindah Dengan Komitmen Organisasional Sebagai Variabel Pemeditasi (Studi pada Karyawan bagian produksi PT. Tiga Serangkai Pustaka Mandiri Surakarta), <http://www.digilib.uns.ac.id/upload/dokumen/131420608201001261.pdf> diakses 18 Juni 2011
- Organ *et al.*, 2006. *Organizational Citizenship Behavior. Its Nature, Antecedents, and Consequences*, California: Sage Publications, Inc
- Pillai *et al.*, 1999. Leadership and Organizational Justice: Similarities and Differences Across Cultures, *Journal of International Business Studies*, Vol.30, pp. 763-779
- Podsakoff *et al.*, 1996. Transformational Leader Behaviors and Substitutes for Leadership as Determinants of Employee Satisfaction, Commitment, Trust, and Organizational Citizenship Behaviors, *Journal of Management*, Vol.22, pp. 259-298
- Resmi, S., 2007. Hubungan Antara Persepsi Terhadap Komunikasi Atasan Kepada Bawahan Dengan Komitmen Organisasi Pada Pegawai Pelaksanaan Jaringan Pemanfaatan Air Balai Besar Wilayah Sungai (PJPA-BBWS) Pemali-Juana, http://eprints.undip.ac.id/10424/1/SKRIPSI_SITA_RESMI.pdf

- Ribhan., 2009. Hubungan Karakteristik Individu dengan Kinerja Karyawan melalui Komitmen Organisasi sebagai Variabel Mediasi (Studi kasus pada PT Chandra Superstore Tanjung Karang Bandar Lampung), *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya* Vol.4, No. 2
- Robbins, S. P., 1996. *Perilaku Organisasi: Konsep, Kontroversi, Aplikasi*, edisi ketujuh, Jakarta: Prenhallindo
- Robbins, S. P., 2001. *Perilaku Organisasi: Organizational Behaviour*, edisi kesembilan, Jakarta: Salemba Empat
- Robbins, S. P., 2006. *Perilaku Organisasi: Organizational Behaviour*, edisi kesepuluh, Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia
- Scandura, T. A., 1999. Rethinking Leader-Member Exchange: an Organizational Justice Perspective, *Leadership Quarterly*, Vol.10, pp. 25-41
- Schermerhorm, J. R., 1994. *Managing Organizational Behavior*, New York: John Wiley dan Sons, Inc
- Sherony, K. M., dan Green, S. G., 2002. Coworker Exchange: Relationships Between Coworkers, Leader-Member Exchange, and Work Attitudes, *Journal of Applied Psychology*, Vol.87, pp. 542- 548
- Su-Fen Chiu dan Hsiao-Lan Chen., 2005. Relationship Between Job Characteristics and Organizational Citizenship Behaviour: The Mediation Role of Job Satisfaction. *Social Behaviour and Personality; Vol. 33, No. 6; Proquest Sociology* pg. 523-539
- Sugijanto, H., 2011. Pengaruh antara Karakteristik Individu dan Karakteristik Kerja terhadap Motivasi dan Kepuasan Kerja pada SMA Swasta di Surabaya, *Skripsi*, Surabaya: FE UKWMS, Perpustakaan
- Thoha, M., 2003. *Pengembangan Organisasi, Proses Diagnosa dan Intervensi*, Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada
- Tjiptono, F., 2006. *Pemasaran Jasa*, Malang: Bayumedia Publishing
- Vibriwati., 2005. Hubungan Pertukaran Pemimpin-Anggota Dengan Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasional Yang Dimediasi Oleh Keadilan Organisasional, *Kinerja*, Vol.9, hal. 162-172
- Widigdo, A. M., 2010. Faktor Yang Mempengaruhi Price To Book Value Perusahaan Publik di Bursa Efek Indonesia, Tesis, Jakarta: Program Pasca Sarjana Universitas Pembangunan Nasional Veteran
- Yamin, S., dan Kurniawan, H., 2009. *Structural Equation Modeling: Belajar lebih mudah teknik analisis data kuesioner dengan Lisrel-PLS*, Jakarta: Salemba Empat
- Yuwono dan Khajar, I., 2005. Analisis Beberapa Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Pegawai Kejaksaaan Tinggi D.I. Yogyakarta. *Jurnal Review Bisnis Indonesia* Vol. 1. No. 1. Januari. 75-89
- Zeithaml, V. A. dan M. J. Bitner, 2003. *Service Marketing*, International edition, Singapore: The McGraw-Hill Companies, Inc.