

PENGARUH *EMPLOYEE ENGAGEMENT* DAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* TERHADAP KINERJA KARYAWAN HOTEL X BANDUNG

SKRIPSI

Diajukan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Manajemen Universitas Pendidikan Indonesia



Oleh:

Vira Rosalia Dharmawan

1600785

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS PENDIDIKAN EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
2020**

PENGARUH *EMPLOYEE ENGAGEMENT* DAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* TERHADAP KINERJA KARYAWAN HOTEL X BANDUNG

Oleh:

Vira Rosalia Dharmawan

1600785

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis

© Vira Rosalia Dharmawan 2020

Universitas Pendidikan Indonesia

Juni 2020

Hak Cipta dilindungi undang-undang.

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian, dengan dicetak ulang, difoto kopi, atau cara lainnya tanpa ijin dari penulis.

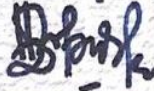
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI
PENGARUH *EMPLOYEE ENGAGEMENT* DAN *ORGANIZATIONAL*
***CITIZENSHIP BEHAVIOR* TERHADAP KINERJA KARYAWAN HOTEL X**
BANDUNG

Vira Rosalia Dharmawan

1600785

Disetujui dan disahkan oleh:

Dosen Pembimbing I



Dr. Rofi Rofaida, S.P., M.Si.

NIP : 197302052005012003

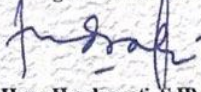
Dosen Pembimbing II



Askolani, SE., MM.

NIP : 197507042003121001

Ketua Program Studi Manajemen



Dr. Heny Hendrayati, S.IP., MM.

NIP : 197610112005012002

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS PENDIDIKAN EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
BANDUNG

2020

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "**Pengaruh *Employee Engagement dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Karyawan Hotel X Bandung***" beserta seluruh isinya adalah sepenuhnya karya saya sendiri. Tidak ada bagian di dalamnya yang merupakan plagiat dari karya orang lain. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi yang dijatukan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran keilmuan karya saya ini, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, Juni 2020

Yang membuat pernyataan

Vira Rosalia Dharmawan

NIM : 1600785

ABSTRAK

Vira Rosalia Dharmawan (1600785) “Pengaruh *Employee Engagement* dan *Organizational Citizenship Behavior* Terhadap Kinerja Karyawan Hotel X Bandung”. Dibawah bimbingan Dr. Rofi Rofaida S.P., M.Si., dan Askolani, S.E, MM.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh permasalahan terkait menurunnya kinerja karyawan Hotel X Bandung, jika dibiarkan terus-menerus akan berdampak terhadap terhambatnya berbagai macam proses bisnis di perusahaan. Dari banyaknya faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, yang menarik peneliti adalah *employee engagement* dan *organizational citizenship behavior*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran *employee engagement*, *organizational citizenship behavior*, dan kinerja karyawan di Hotel X Bandung dan juga mengetahui pengaruh *employee engagement* terhadap kinerja karyawan, pengaruh *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan, dan pengaruh *employee engagement* dan *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan di Hotel X Bandung.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan verifikatif dengan populasi 62 karyawan dan sampel berjumlah 62 karyawan. Teknik analisis yang digunakan adalah koefisien korelasi *pearson product moment* dan analisis regresi linier berganda. Pengujian hipotesis menggunakan Uji-F dan Uji-t.

Hasil penelitian menunjukkan gambaran *employee engagement*, *organizational citizenship behavior* dan kinerja karyawan di Hotel X Bandung berada pada kategori tinggi. Dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa *employee engagement* dan *organizational citizenship behavior* berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Hotel X Bandung.

Kata Kunci: *Employee Engagement*, *Organizational Citizenship Behavior*, Kinerja Karyawan

ABSTRACT

Vira Rosalia Dharmawan (1600785) “The Influence of Employee Engagement and Organizational Citizenship Behavior on Employee Performance Hotel X Bandung”. Under the guidances of Dr. Rofi Rofaida S.P., M.Si., and Askolani, S.E, MM.

This research is motivated by problems related to the decreased employees performance of Hotel X Bandung, the declining performance of employees of Hotel X Bandung, will have an impact on the obstruction of various business processes in the company if happened continuously. From so many factors that affect employee performance, which attracts researchers is employee engagement and organizational citizenship behavior. The purpose of this study was to determine the description of employee engagement, organizational citizenship behavior, and employee performance at Hotel X Bandung and also to know the effect of employee engagement on employee performance, the effect of organizational citizenship behavior on employee performance, and the effect of employee engagement and organizational citizenship behavior on employee performance at Hotel X Bandung.

This research uses descriptive and verification methods with a population of 62 employees and a sample of 62 employees. The analysis technique used is Pearson product moment correlation coefficient and multiple regression analysis. Hypotesis tests are using the F-Test and t-Test.

The results showed an overview of employee engagement, organizational citizenship behavior and employee performance at Hotel X Bandung in the high category. From the results of this study it can be seen that employee engagement and organizational citizenship behavior affect employee performance at Hotel X Bandung.

Keywords: Employee Engagement, Organizational Citizenship Behavior, Employee Performance

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT berkat segala rahmat, karunia, dan ridha-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini tepat pada waktunya. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat serta para umatnya hingga akhir zaman.

Skripsi yang berjudul “**Pengaruh *Employee Engagement* dan *Organizational Citizenship Behavior* terhadap Kinerja Karyawan Hotel X Bandung**” ini disusun untuk memenuhi gelar Sarjana Ekonomi di Program Studi Manajemen Universitas Pendidikan Indonesia.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan rampung tanpa dukungan, bimbingan, bantuan, serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ayah Hari Darmawan dan Ibu Ana Juliana selaku orang tua penulis yang memiliki peran sangat penting di dalam kehidupan penulis, yang selalu memberikan pelajaran di setiap harinya, selalu memberikan dorongan yang positif, selalu memberikan motivasi secara terus menerus juga memberikan dukungan lain baik secara moril maupun materil, sehingga penulis mampu berada ditahap ini. Serta doa yang sangat tulus yang selalu dipanjatkan setiap harinya selama proses penyusunan skripsi penulis. Semoga Allah SWT membalas dengan berkah dan rahmat-Nya yang tak terhingga.
2. Bapak Prof. Dr. H. M. Solehuddin, M.Pd, MA. selaku Rektor Universitas Pendidikan Indonesia.
3. Bapak Prof. Dr. H. Agus Rahayu, M.P, selaku Dekan FPEB.
4. Ibu Dr. Heny Hendrayati, S.IP., MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen yang telah memberikan arahan dan dukungan selama kegiatan

perkuliahan, serta menjadi mentor dan contoh yang baik bagi seluruh mahasiswa-mahasiswi Manajemen UPI.

5. Ibu Dr. Rofi Rofaida S.P., M.Si. selaku Pembimbing I yang senantiasa membantu, membimbing, meluangkan waktu dan pikiran serta memberikan masukan dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Askolani, S.E, MM. selaku Pembimbing II yang senantiasa membantu, membimbing, meluangkan waktu dan pikiran serta memberikan masukan dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Ibu Dr. Ayu Krishna Yuliawati., S.Sos., MM., Ibu Dr. Heny Hendrayati, S.IP., MM., dan Ibu Annisa Ciptagustia, S.E., M.Si., selaku dosen penguji pada saat pelaksanaan sidang skripsi yang telah memberikan kritik, saran, serta bimbingan dalam proses penyelesaian skripsi.
8. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen yang senantiasa membimbing, memberikan ilmu serta mengajarkan penulis sejak awal masa perkuliahan hingga akhir perkuliahan.
9. Seluruh karyawan Hotel X Bandung yang telah banyak membantu dan turut berpartisipasi dalam menyelesaikan penelitian penulis.
10. Cynthia Adella Putri Darmawan, selaku adik penulis yang selalu memberikan semangat secara terus menerus, yang selalu mendoakan, memberikan kasih sayang, motivasi dan dukungan sehingga penulis dapat berada ditahap ini. Semoga Allah SWT selalu memberikan berkah dan rahmatnya.
11. Teruntuk keluarga besar penulis terima kasih atas doa-doa, dukungan dan harapannya selama ini diberikan untuk penulis. Semoga Allah SWT selalu memberikan berkah dan rahmatnya.

12. Farhan Hidayat, selaku *partner* penulis yang selalu memberikan dorongan yang positif, selalu mendoakan dan memberikan motivasi yang penuh kepada penulis. Terimakasih atas saran dan masukannya selama ini.
13. Salsabila Maharani, Shela Syafira, selaku sahabat sejak kecil yang selama ini selalu meluangkan waktu, memberikan semangat, masukan positif serta motivasi dan dukungan bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
14. Dita Fitri, S W Maulidina, Ajeng Tresnawati, selaku sahabat sejak SMP yang selama ini selalu meluangkan waktu, memberikan semangat, masukan positif serta motivasi dan dukungan bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
15. Diana Cristianti, Elvin Neza, Fadhila Khairani, Nadhifah Khairunisa, selaku sahabat sejak SMA yang selama ini selalu meluangkan waktu, memberikan semangat, masukan positif serta motivasi dan dukungan bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
16. Intan Uswatun, Syindi Putri, Widyastuti Ayu, Sandra Laras, Iradhathi Salsabila, Aulia Agustian, Diinan Nur, Elza Safira, Fitra Ayu, selaku sahabat diperkuliahan yang selama ini selalu meluangkan waktu, memberikan semangat, masukan positif serta motivasi dan dukungan bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
17. Gina Widia, selaku kaka tingkat penulis diperkuliahan yang selama ini selalu meluangkan waktu untuk membantu penulis dalam penyusunan skripsi, memberikan semangat, masukan positif serta motivasi dan dukungan bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
18. Nurjihhan Hanifa, Eka Tresna, Ditta Desiani, Mirda Nur, Virginia Syahlevie, Winny Wulandari, atas segala kebaikannya dan waktu luangnya untuk membantu penulis dalam mengerjakan penyusunan skripsi serta memberikan kritik dan saran yang membangun dalam penyusunan skripsi penulis.

19. Keluarga besar Manajemen UPI 2016 yang tidak dapat disebutkan satu-persatu namanya. Terima kasih telah berjuang bersama membantu memberi inspirasi dan pelajaran selama masa perkuliahan penulis. Semoga kebersamaan, kekeluargaan serta kekompakan ini terus jaga hingga akhir cerita kita.
20. Keluarga besar IMAGE UPI yang telah memberikan banyak pengalaman selama dua periode masa kepengurusan. Serta banyak hal yang dapat dijadikan pembelajaran bagi kehidupan selanjutnya.
21. Pihak-pihak lainnya yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas saran, pendapat, arahan, bimbingan, dorongan, kritik yang membangun serta doa kalian.
22. Terakhir teruntuk diri saya sendiri, terimakasih banyak selama ini sudah berjuang melewati segala fase-fase penyusunan skripsi sampai akhir. Terimakasih banyak telah meluangkan waktu, seluruh tenaga, pikiran, hati dan materi dalam penyusunan skripsi ini. Terimakasih banyak untuk tidak selalu menyerah dalam setiap keadaan. Semoga dapat mengambil banyak pelajaran dari hidup di perkuliahan, terutama dalam proses mengerjakan skripsi ini. Terimakasih telah menyadarkan satu hal, yaitu tidak ada usaha yang mengkhianati hasil.

Semoga Allah SWT memberikan pahala dan balasan atas amal baik dan bantuan untuk penulis selama menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Bandung, Juni 2020

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Kegunaan Penelitian	9
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	9
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS .	10
2.1 Kajian Pustaka	10
2.1.1 Konsep Kinerja Karyawan	10
2.1.2 Konsep <i>Employee Engagement</i>	14
2.1.3 Konsep <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	17
2.1.4 Hubungan antara <i>Employee Engagement</i> Terhadap Kinerja Karyawan	22
2.1.5 Hubungan antara <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Terhadap Kinerja Karyawan.....	23
2.1.6 Hubungan antara <i>Employee Engagement</i> dan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Terhadap Kinerja Karyawan	24
2.1.7 Penelitian Terdahulu	27
2.2 Kerangka Pemikiran dan Paradigma Penelitian	37
2.2.1 Kerangka Pemikiran	37

2.2.2	Paradigma Penelitian	39
2.3	Hipotesis.....	40
BAB III METODE PENELITIAN		41
3.1	Objek Penelitian	41
3.2	Desain Penelitian dan Metode Penelitian.....	42
3.2.1	Desain Penelitian	42
3.2.2	Metode Penelitian	42
3.3	Operasionalisasi Variabel.....	42
3.4	Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	46
3.4.1	Sumber Data.....	46
3.4.2	Teknik Pengumpulan Data.....	47
3.5	Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	48
3.5.1	Populasi.....	48
3.5.2	Sampel.....	48
3.5.3	Teknik Sampling	49
3.6	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	49
3.6.1	Uji Validitas	49
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	52
3.7	Rancangan Analisis Data dan Uji Hipotesis	54
3.7.1	Rancangan Analisis Data	54
3.7.2	Method of Successive Interval (MSI).....	57
3.7.3	Analisis Korelasi	59
3.7.4	Analisis Regresi Linier Berganda (Multiple).....	60
3.7.5	Uji Hipotesis (Uji F dan Uji t).....	63
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		66
4.1	Hasil Penelitian.....	66
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	66
4.1.2	Gambaran Umum Karakteristik Responden	67
4.1.3	Gambaran Umum Variabel Penelitian	69
4.1.4	Hasil Pengujian Statistika	96

4.2	Pembahasan Hasil Penelitian.....	106
4.2.1	<i>Employee Engagement</i> pada Hotel X Bandung	106
4.2.2	<i>Organizational Citizenship Behavior</i> pada Hotel X Bandung	107
4.2.3	Kinerja Karyawan pada Hotel X Bandung	108
4.2.4	Pengaruh <i>Employee Engagement</i> Terhadap Kinerja Karyawan Hotel X Bandung.....	110
4.2.5	Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Terhadap Kinerja Karyawan Hotel X Bandung	111
4.2.6	Pengaruh <i>Employee Engagement</i> dan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Terhadap Kinerja Karyawan Hotel X Bandung	112
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		113
5.1	Kesimpulan.....	113
5.2	Saran	114
DAFTAR PUSTAKA		117
LAMPIRAN		123

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Akomodasi Hotel Menurut Klasifikasi di Kota Bandung tahun 2016.....	1
Tabel 1. 2 Penilaian Tamu Terhadap Pelayanan Hotel Bintang 3 di Kota Bandung tahun 2020	3
Tabel 1. 3 Kriteria Penilaian Kinerja Karyawan Hotel X Bandung	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel Employee Engagement (X1)	43
Tabel 3. 2 Operasionalisasi Variabel Organizational Citizenship Behavior (X2)	44
Tabel 3. 3 Operasionalisasi Variabel Kinerja Karyawan (Y).....	45
Tabel 3. 4 Jumlah Karyawan Hotel X Bandung	48
Tabel 3. 5 Tabel Interpretasi Nilai r Besarnya Nilai r.....	50
Tabel 3. 6 Hasil Pengujian Validitas Variabel X1 (Employee Engagement)	51
Tabel 3. 7 Hasil Pengujian Validitas Variabel X2 (Organizational Citizenship Behavior).....	51
Tabel 3. 8 Hasil Pengujian Validitas Variabel Y (Kinerja)	52
Tabel 3. 9 Tingkat Reliabilitas berdasarkan nilai Alpha.....	54
Tabel 3. 10 Hasil Uji Reliabilitas	54
Tabel 3. 11 Kriteria Bobot Nilai Alternatif	55
Tabel 3. 12 Rekapitulasi Pengubahan Data.....	55
Tabel 3. 13 Pengubahan Data Ordinal ke Interval.....	58
Tabel 3. 14 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	60
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	67
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Usia.....	68
Tabel 4. 3 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir	69
Tabel 4. 4 Tingkat Energi yang dikeluarkan dalam Bekerja.....	70
Tabel 4. 5 Tingkat Ketahanan Fisik dalam Bekerja.....	70
Tabel 4. 6 Tingkat Ketahanan Mental dalam Bekerja	71
Tabel 4. 7 Tingkat Kesungguhan dalam Pekerjaan	71
Tabel 4. 8 Tingkat Antusias dalam Bekerja	72
Tabel 4. 9 Tingkat Kebanggaan dengan Pekerjaan	72
Tabel 4. 10 Tingkat Kebanggaan Menjadi Bagian dari Perusahaan.....	73
Tabel 4. 11 Tingkat Kesanggupan Menyelesaikan Tantangan Pekerjaan	74
Tabel 4. 12 Tingkat Konsentrasi dalam Bekerja	74
Tabel 4. 13 Tingkat Menghayati Pekerjaan	75
Tabel 4. 14 Tingkat Tidak Terpisahkan dengan Pekerjaan.....	75
Tabel 4. 15 Rekapitulasi Hasil Penelitian Variabel Employee Engagement (X1).....	76
Tabel 4. 16 Tingkat Kesiediaan Membantu Karyawan Lain.....	78

Tabel 4. 17	Tingkat Kesiapan Mengerjakan Pekerjaan Karyawan Lain	78
Tabel 4. 18	Tingkat Kesiapan Membantu Proses Orientasi Lingkungan	79
Tabel 4. 19	Tingkat Keinginan Datang Lebih Awal	80
Tabel 4. 20	Tingkat Hasil Kerja Melebihi Standar	80
Tabel 4. 21	Tingkat Menyesuaikan Diri terhadap Situasi	81
Tabel 4. 22	Tingkat Menyesuaikan Diri terhadap Kebijakan	81
Tabel 4. 23	Tingkat Menciptakan Lingkungan yang Nyaman	82
Tabel 4. 24	Tingkat Menciptakan Suasana Saling Menghormati	83
Tabel 4. 25	Tingkat Menghindari Konflik Personal	83
Tabel 4. 26	Tingkat Menghindari Konflik Pekerjaan	84
Tabel 4. 27	Tingkat Keterlibatan Mengikuti Kegiatan	84
Tabel 4. 28	Tingkat Kesadaran Mengikuti Perkembangan Organisasi	85
Tabel 4. 29	Rekapitulasi Hasil Penelitian Variabel Organizational Citizenship Behavior (X2)	86
Tabel 4. 30	Tingkat Kesesuaian Hasil Kerja	88
Tabel 4. 31	Tingkat Ketelitian dalam Pekerjaan	88
Tabel 4. 32	Tingkat Pencapaian dalam Pekerjaan	89
Tabel 4. 33	Tingkat Menyelesaikan Pekerjaan Tepat Waktu	90
Tabel 4. 34	Tingkat Efektifitas dalam Menggunakan Waktu Kerja	90
Tabel 4. 35	Tingkat Efektifitas dalam Menggunakan Fasilitas	91
Tabel 4. 36	Tingkat Efektifitas dalam Memelihara Fasilitas	91
Tabel 4. 37	Tingkat Kemandirian dalam Bekerja	92
Tabel 4. 38	Tingkat Kesiapan Melaksanakan Pekerjaan	93
Tabel 4. 39	Tingkat Bekerja Sama dalam Pekerjaan	93
Tabel 4. 40	Tingkat Kedisiplinan dalam Bekerja	94
Tabel 4.41	Rekapitulasi Hasil Penelitian Variabel Kinerja Karyawan (Y)	95
Tabel 4. 42	Uji Multikolinieritas	98
Tabel 4. 43	Output Korelasi	100
Tabel 4. 44	Interpretasi nilai r	101
Tabel 4. 45	Output Korelasi Employee Engagement dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Karyawan	102
Tabel 4. 46	Output Koefisien Regresi	103
Tabel 4. 47	Nilai Signifikan Uji F	104
Tabel 4. 48	Nilai Signifikan Uji t	105

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Penilaian Kinerja Karyawan Hotel X Bandung tahun 2017-2019.....	5
Gambar 2. 1 Paradigma Penelitian	39
Gambar 4. 1 Uji Normalitas	97
Gambar 4. 2 Uji Heteroskedastisitas.....	99

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 ADMINISTRATIF	124
LAMPIRAN 2 ANGKET PENELITIAN	130
LAMPIRAN 3 DATA ORDINAL DAN INTERVAL	142
LAMPIRAN 4 OUTPUT SPSS UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS	161
LAMPIRAN 5 OUTPUT SPSS KORELASI DAN REGRESI	171
LAMPIRAN 6 DAFTAR RIWAYAT HIDUP	175

DAFTAR PUSTAKA

- A, R. A., Chikaji, & Mansor, N. N. (2015). Relationship Between Organizational Citizenship Behavior And Job Performance Among Engineers . *Jurnal Teknologi (Sciences & Engineering)* 77:13, 159-164.
- Aditya, I. B. (2016). Analisis Pengaruh Employee Engagement dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Individu Karyawan (Studi Kasus Pada PT Inti (Persero)). *Jurnal Manajemen Maranatha, Vol.16, No.1*, 59-76.
- Albrecht, S. L. (2010). *Handbook of Employee Engagement-Perspective, Issues, Research and Practice*. UK: Edward Elgar Publishing Limited.
- Ali, A., & Ullah, O. (2018). The Impact of Organizational Image and Organizational Citizenship Behavior on Employee Performance . *Journal of Research and Reflections in Education June 2018, Vol.12, No.1*, 68-83 .
- Ameer, N. (2017). Impact Of Organizational Culture On Employee Performance and Organizational Citizenship Behavior (OCB) . *International Journal of Business and Administrative Studies 2017, 3(5)*, 183-196 .
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik (Edisi Revisi)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Armstrong, M., & Taylor, S. (2014). *Armstrong's Handbook of Human Resouce Management Practice, 13th Edition*. United Kingdom: Kogan Page.
- Azizah, A., & Gustomo, A. (2015). The Influence Of Employee Engagement To Employee Performance At PT Telkom Bandung. *Journal Of Business And Management Vol. 4, No.7*, 817-829.
- Barsulai, S. C., Makopondo, R. O., & Fwaya, E. V. (2019). The Effect Of Organizational Citizenship Behavior On Employee Productivity In Star Rated Hotels In Kenya. *European Journal of Hospitality and Tourism Research Vol.7, No.1*, 1-8.
- Beardwell, J., & Thompson, A. (2017). *Human Resource Management: A Contemporary Approach, 8th Edition*. London: McGraw-Hill Medical Pub.
- Bernardin, H., & Russell, J. (2013). *Human Resource Management : An Experiential Approach*. London: McGraw-Hill Medical Pub.

- Bilal, H., Khan, A. A., Ahmad, K., & Shah, S. N. (2018). The Impact of Employee Engagement on Task Performance. *Journal of Business and Tourism Volume 04 Number 02 July – December*, 135-141.
- Carter, W. R., Paul L. Nesbit, R. J., Parker, S. K., & Sung, L. (2016). The Effects Of Employee Engagement And Selfefficacy On Job Performance: A Longitudinal Field Study A Longitudinal Field Study. *The International Journal of Human Resource Management*, 1-20.
- Chandra, C., & Remiasa, M. (2018). Pengaruh Employee Engagement Terhadap Kinerja Karyawan PT. Intiland Grande. *Jurnal AGORA Vol. 6, No. 1*.
- Chelagat, L. J., Kiprop, C. P., & Kemboi, A. (2015). Effect of Organizational Citizenship Behavior on Employee Performance in Banking Sector, Nairobi Country, Kenya. *International Journal of Business, Humanities and Technology*, 55-61.
- Dalian, P. Y., & Utami, H. N. (2017). Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) Terhadap Kinerja (Studi Pada Tenaga Perawat Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Baptis Batu). *Jurnal Administ rasi Bisnis (JAB) Vol. 46 No.1*, 27-34.
- Dessler, G. (2017). *Human Resource Management, 15th Edition*. United States: Pearson.
- Dinka, D. D. (2018). Organizational Citizenship Behaviour and Employees' Performance Assessment: The Case of Dire Dawa University. *American Journal of Theoretical and Applied Business*, 15-26.
- DuBrin, A. J. (2019). *Fundamentals of Organizational Behavior, 6th Edition*. United States of America: Academic Media Solution.
- Dwomoh, G., Gyamfi, L. A., & Luguterah, A. W. (2019). Effect of Organizational Citizenship Behaviour on Performance of Employees of Kumasi Technical University: Moderating Role of Work Overload. *Journal of Management and Economic Studies 2019, 1(2)*, 18-34.
- Edison, E., Anwar, Y., & Komariah, I. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Federman, B. (2009). *Employee Engagement: A Roadmap for Creating Profits, Optimizing Performance, and Increasing Loyalty, 1th Edition*. United States of America : Jossey-Bass.
- Fidiyanto, D., Warso, M. M., & Fathoni, A. (2018). Analisis Pengaruh Organizational Citizenship Behavior dan Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan (Study Pada PT. Hop Lunindonesia Kab. Semarang). *Journal of Management. ISSN : 2502-7689 Vol 4, No 4*, 1-17.

- Ganyang, M. T. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Konsep dan Realita*. Bogor: In Media.
- Greenberg, J. (2011). *Behaviour in Organizations, 10th Edition*. England: Pearson Education Limited.
- Griffin, R. W., & Moorhead, G. (2014). *Organizational Behavior Managing People and Organizations, 11th Edition*. USA: South-Western.
- GÜNAY, G. Y. (2018). Relationship between Job Satisfaction, Organizational Citizenship Behavior and Employee Performance: Sample of Edirne Financial Office Employees in Turkey . *American International Journal of Contemporary Research Vol. 8, No. 1, March*, 64-74.
- Handoyo, A. W., & Setiawan, R. (2017). Pengaruh Employee Engagement Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Tirta Rejeki Dewata. *Jurnal AGORA Vol. 5 No. 1*.
- Hidayah, S., & Hartono. (2018). Role of Organizational Citizenship Behavior (OCB), Perception Justice and Job Satisfaction Employee Performance. *Jurnal Dinamika Manajemen, 9(2)* , 170-178.
- Jung, Y. Y., & Sembiring, J. (2019). Pengaruh Employee Engagement Terhadap Kinerja Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Bandung Raya. *Jurnal Proceeding of Management : Vol. 6, No.1* , 553-561.
- Khoshnammoghadam, F. (2017). The Impact of Organizational Citizenship Behavior (OCB) and Organizational Commitment on Market-Oriented of the Banks (Case Study: Parsian Bank Branches in Tehran) . *International Journal of Business and Management; Vol. 12, No. 9*, 173-185.
- Koech, C. J., & Chebo, J. (2018). An Empirical Analysis of Employee Engagement On Employee Performance In Technical Institutions In Kenya . *International Journal of Advances in Management and Economics . Jan.Feb. 2018 Vol.7 Issue 1* , 36-46.
- Lewiuci, P. G., & Mustamu, R. H. (2016). Pengaruh Employee Engagement Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Keluarga Produsen Senapan Angin . *AGORA Vol. 4, No. 2*, 101-117.
- Luthans, F. (2010). *Organizational Behavior: An Evidence-Based Approach, 12th Edition*. New York: McGraw Hill.
- Mangkunegara, A. A. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- McShane, S. L., & Glinow, M. A. (2018). *Organizational Behavior: Emerging Knowledge, Global Reality 8th Edition*. New York: McGraw-Hill Education.

- Mondy, R. W., & Martocchio, J. J. (2016). *Human Resource Management, 14th Edition*. United States of America: Pearson Education Limited.
- Nidan, P. (2016). To study the impact of employee engagement on employee productivity and motivational level of employee in retail sector . *IOSR Journal of Business and Management (IOSRJBM) IES Management College and Research Centre* , 41-47.
- Nurfajar, Marzuqi, M. S., & Rohmayati, N. (2018). Pengaruh Employee Engagement dan Efikasi Diri Terhadap Kinerja Karyawan Nikomas Gemilang Divisi PCI S5 Serang Banten. *Jurnal Pengembangan Wiraswasta Vol. 20 No 01*, 35-46.
- Odhong, E. A., Were, S., & Jonyo, F. (2018). Influence Of Employee Engagement On Employee Performance In The Private Security Industry In Kenya With A Focus On Private Security Guards In Nairobi Country. *Internati onal Journal of Current Research Vol. 10, Issue, 03, pp.66346 -66354, March.*, 66346-66354.
- Organ, D. W., Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (2006). *Organizational Citizenship Behavior. It's Nature, Antecedents, and Consequences*. California: Sage Publications.
- Pivi, F. G., & Hassan, Z. (2015). The Impact Of Organizational Citizenship Behaviour on Employee's job satisfaction, commitment and turnover intention in Dining Restaurants Malaysia. *International Journal of Accounting & Business Management Vol. 3 (No.1)*, 108-125.
- 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*, 28(3), 513-563.
- Priansa, D. J. (2017). *Perencanaan dan Pengembangan SDM*. Bandung: Alfabeta.
- Ramadhan, F. P., Susilo, H., & Aini, E. K. (2018). Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) dan Good Corporate Governance (GCG) Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 55 No. 2*, 160-166.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behavior, 17th Edition*. United States America: Pearson Education Limited.
- Sadeghi, G., Ahmadi, M., & Yazdi, M. T. (2016). The relationship between organizational citizenship behavior and organizational performance (case study: Agricultural Jihad Organization of Mazandaran Province). *Problems and Perspectives in Management, Volume 14, Issue 3*, 317-324.
- Scandura, T. A. (2018). *Essentials of Organizational Behavior: An Evidence-Based Approach, Second Edition*. Sage Publications, Inc.

- Schaufeli, W., & Bakker, A. (2004). *Utrecht Work Engagement Scale Preliminary Manual Version*. Netherland: Occupational Health Psychology Unit Utrecht University.
- Sendawula, K., Kimuli, S. N., Bananuka, J., & Muganga, G. N. (2018). Training, employee engagement and employee performance: Evidence from Uganda's health sector. *Sendawula et al., Cogent Business & Management (2018), 5: 1470891*, 1-12.
- Sinambela, L. P. (2013). *Kinerja Pegawai : Teori, Pengukuran dan Implikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sonnentag, S., Volmer, J., & Sychala, A. (2008). Job Performance. *The SAGE Handbook of Organizational Behavior: Volume 1 - Micro Approaches*, 427-447.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiyani, A. T., & Rosidah. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Pendekatan Teoretik dan Praktik untuk Organisasi Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Suzana, A. (2017). Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) Terhadap Kinerja Karyawan (Studi di : PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Cirebon) . *JURNAL LOGIKA* , Vol XIX No 1 , 42-50.
- Sya'roni, D. A., & Mulyana, Y. (2018). Pengaruh Keterikatan Pegawai (Employee Engagement) dan Perilaku Kewargaan Organisasi (OCB) Terhadap Kinerja Pegawai Pada Pusat Penelitian Elektronika dan Telekomunikasi Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia (P2ET-LIPI) Bandung. 1-8.
- Tanwar, A. (2017). Impact of Employee Engagement on Performance . *International Journal of Advanced Engineering, Management and Science (IJAEMS)* , 510-515.
- Vasani, P. J., & Pillai, V. V. (2019). To study on employee engagement and their impact on employee performance. *International Journal of Applied Research 2019; 5(4):* , 490-493
- Wibowo, A. M., & Izzati, U. A. (2019). Hubungan antara Employee Engagement dengan Organizational Citizenship Behavior pada Perawat Rumah Sakit X. *Jurnal Penelitian Psikologi*.
- Zhang, D. (2011). *Organisational Citizenship Behaviour*. White Paper.

Sumber Online :

Jumlah akomodasi hotel menurut klasifikasi di Kota Bandung 2016. Tersedia: <https://bandungkota.bps.go.id/statictable/2017/08/29/119/-jumlah-akomodasi-hotel-menurut-klasifikasi-di-kota-bandung-2016.html> (26 Februari 2020)

Ulasan Tamu. Tersedia: www.agoda.com (9 Maret 2020)

Ulasan Tamu. Tersedia: www.booking.com (9 Maret 2020)

Ulasan Tamu. Tersedia: www.trivago.co.id (9 Maret 2020)

Ulasan Tamu. Tersedia: www.pegipegi.com (9 Maret 2020)

Ulasan Tamu. Tersedia: www.tripadvisor.com (9 Maret 2020)