

**Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan Kompetensi  
Terhadap Kinerja Karyawan  
(Studi Kasus Pada Departemen Digital Marketing PT Shafira Laras  
Persada)**

**TESIS**

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat untuk Memperoleh Gelar Magister  
Manajemen Program Studi Manajemen



**Oleh:  
Linda Widyastuti  
1906862**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
SEKOLAH PASCASARJANA  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA  
2021**

Linda Widyastuti, 2021

**PENGARUH ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) DAN KOMPETENSI TERHADAP KINERJA  
KARYAWAN (STUDI KASUS PADA DEPARTEMEN DIGITAL MARKETING PT SHAFIRA LARAS PERSADA)**  
Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](https://repository.upi.edu) | [perpustakaan.upi.edu](https://perpustakaan.upi.edu)

PENGARUH *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* DAN KOMPETENSI  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN (STUDI KASUS PADA DEPARTEMEN DIGITAL  
MARKETING PT. SHAFIRA LARAS PERSADA)

Oleh  
Linda Widyastuti  
Universitas Pendidikan Indonesia, 2019

Sebuah Tesis yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Magister  
Manajemen (M. M) pada Sekolah Pascasarjana  
Program Studi Manajemen

© Linda Widyastuti 2021  
Universitas Pendidikan Indonesia  
Juli 2021

Hak Cipta dilindungi undang-undang.

Tesis ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian, dengan dicetak ulang, difoto  
copy, atau cara lainnya tanpa ijin dari penulis

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PENGARUH *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* DAN KOMPETENSI  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN (STUDI KASUS PADA DEPARTEMEN DIGITAL  
MARKETING PT. SHAFIRA LARAS PERSADA)**

**TESIS INI TELAH DISETUJUI OLEH:**

**Pembimbing 1**



**Prof. Dr. H. Suwatno, M.Si**

**NIP: 196201271988031001**


**Pembimbing 2**



**Dr. Budi Santoso, M.Si**

**NIP: 196008261987031001**

**Penguji 1**



**Prof. Dr. H. Eeng Ahman, M.S**

**NIP: 196110221986031002**

**Penguji 2**



24-09-2021

**Dr. Hady Siti Hadijah, S.Pd., M.Si**

**NIP: 197201272006042001**

**Mengetahui,**

**Ketua Program Studi Manajemen**

**Sekolah Pascasarjana**

**Universitas Pendidikan Indonesia**



**Dr. Maya Sari, SE., MM.**

**NIP. 19710705200201200**

Linda Widyastuti, 2021

**PENGARUH *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) DAN KOMPETENSI TERHADAP KINERJA  
KARYAWAN (STUDI KASUS PADA DEPARTEMEN DIGITAL MARKETING PT SHAFIRA LARAS PERSADA)  
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu**

## ABSTRAK

### **PENGARUH ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR DAN KOMPETENSI TERHADAP KINERJA KARYAWAN (STUDI KASUS PADA DEPARTEMEN DIGITAL MARKETING PT. SHAFIRA LARAS PERSADA)**

Oleh

Linda Widyastuti NPM1906862 (linda@upi.edu )

Dibawah Bimbingan:

Prof. Dr. H. Suwatno, M. Si (suwatno@upi.edu)

Dr. Budi Santoso, M. Si (budisantoso@upi.edu)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana: 1) gambaran tingkat *organizational citizenship*, tingkat kompetensi, dan tingkat kinerja karyawan 2) pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan, 3) pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan, dan 4) pengaruh *organizational citizenship behavior* dan kompetensi terhadap kinerja karyawan. Jumlah populasi pada objek penelitian ini sebanyak 308 karyawan dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *slovin*, dan jumlah penyebaran kuesioner kepada 76 responden disesuaikan dengan Teknik *slovin*. Teknik analisis data menggunakan regresi berganda dan uji t. Hasil penelitian menunjukkan 1) tingkat *Organizational citizenship behavior*, tingkat kompetensi, dan tingkat kinerja karyawan di Departemen Digital Marketing PT. Shafira Laras Persada berada pada kategori tinggi. 2) *Organizational citizenship behavior* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Departemen Digital Marketing PT. Shafira laras 3) Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Departemen Digital Marketing PT. Shafira Laras Persada, 4) Secara bersama-sama *Organizational Citizenship Behavior* dan kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Departemen Digital Marketing PT. Shafira Laras Persada

Kata kunci: *Organizational citizenship behavior*, Kompetensi, Kinerja Karyawan.

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	i
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TESIS</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>UCAPAN TERIMAKASIH</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	iv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian .....	11
1.3 Rumusan Masalah penelitian.....	12
1.4 Tujuan Penelitian.....	12
1.5 Manfaat Penelitian.....	13
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN</b>	
2.1 Landasan Teori .....	15
2.1.1 Manajemen sumber daya manusia.....	15
2.1.2 Konsep OCB.....	16
2.1.2.1 Pengertian OCB.....	16
2.1.2.2 Dimensi OCB.....	18
2.1.2.3 Faktor yang Mempengaruhi OCB.....	21
2.1.2.4 Manfaat OCB.....	24
2.1.3 Konsep Kompetensi.....	26
2.1.3.1 Pengertian Kompetensi.....	26
2.1.3.2 Faktor yang Mempengaruhi Kompetensi .....	27
2.1.3.3 Dimensi Kompetensi .....	29
2.1.3.4 Tipe Kompetensi.....	30
2.1.4 Kinerja Karyawan.....	31
2.1.4.1 Pengertian Kinerja .....	32
2.1.4.2 Faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....	33
2.1.4.3 Dimensi Kinerja.....	33
2.2 Penelitian terdahulu yang relevan.....	34
2.3 Kerangka pemikiran .....	42
2.3.1 Hubungan antar variabel.....	43
2.3.1.1 Hubungan OCB dengan Kinerja.....	43
2.3.1.2 Hubungan Kompetensi dengan Kinerja.....	43
2.4 Hipotesis penelitian.....	45
<b>BAB III METODELOGI PENELITIAN</b>	
3.1 Objek Penelitian .....	46
3.2 Metode penelitian .....	46
3.3 Operasionalisasi variabel.....	47
3.3.1 Operasioanlisasi variabel OCB.....	48
3.3.2 Operasioanlisasi variabel Kompetensi.....	52
3.3.3 Operasioanlisasi variabel Kinerja.....	56
3.4 Sumber data .....	59
3.5 Teknik pengumpulan data .....	60

Linda Widyastuti, 2021

**PENGARUH ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) DAN KOMPETENSI TERHADAP KINERJA KARYAWAN (STUDI KASUS PADA DEPARTEMEN DIGITAL MARKETING PT SHAFIRA LARAS PERSADA)**  
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

3.6	Populasi .....	60
3.7	Sampel .....	61
3.8	Teknik penarikan sampel .....	62
3.9	Teknik analisis data .....	64
3.9.1	Analisis data deskriptif .....	64
3.10	Pengujian instrumen penelitian.....	66
3.10.1	Uji Validitas.....	66
3.10.2	Uji Reliabilitas.....	69
3.11	Pengujian persyaratan analisis data .....	71
3.11.1	Uji normalitas .....	71
3.11.2	Uji multikolinearitas .....	71
3.12	Analisis regresi linear berganda.....	72
3.13	Analisis koefisien korelasi .....	72
3.14	Pengujian hipotesis .....	73
3.14.1	Uji t.....	74
3.14.2	Uji F.....	75
3.14.3	Koefisien determinasi .....	76
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>		
4.1	Hasil Penelitian .....	77
4.1.1	Gambaran umum objek penelitian.....	77
4.1.1.1	Sejarah perusahaan .....	77
4.1.2	Gambaran umum responden.....	79
4.1.2.1	Karakteristik responden berdasarkan gender .....	79
4.1.2.2	Karakteristik responden berdasarkan usia .....	80
4.1.2.3	Karakteristik responden berdasarkan pendidikan .....	81
4.1.2.4	Karakteristik responden berdasarkan masa kerja .....	82
4.2	Analisis Tanggapan Responden.....	83
4.2.1	Analisis Tanggapan Responden mengenai OCB.....	83
4.2.2	Analisis Tanggapan Responden mengenai Kompetensi... ..	118
4.2.3	Analisis Tanggapan Responden mengenai Kinerja .....	118
4.3	Pengujian persyaratan analisis data .....	117
4.3.1	Uji normalitas .....	117
4.3.2	Uji multikolinearitas .....	118
4.4	Analisis regresi linear berganda.....	119
4.5	Koefisien korelasi .....	120
4.6	Pengujian hipotesis secara parsial (Uji t).....	121
4.7	Uji kelayakan model (Uji F) .....	122
4.8	Koefisien determinasi .....	123
4.9	Pembahasan hasil penelitian .....	124
4.9.1	Gambaran tingkat OCB .....	124
4.9.2	Gambaran tingkat kompetensi .....	125
4.9.3	Gambaran tingkat kinerja karyawan.....	126
4.9.4	Pengaruh OCB terhadap kinerja karyawan.....	127
4.9.5	Pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan .....	128
4.10	Pengaruh OCB, Kompetensi terhadap Kinerja secara simultan ..	129
4.11	Implikasi manajerial .....	129
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>		
5.1	Kesimpulan.....	131
5.2	Saran .....	132

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN- LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data pengunjung website store .....	3
Tabel. 1.2.	Jumlah staff .....	7
Tabel 1.3	Indikator rendahnya kompetensi .....	8
Tabel 1.4	Hasil pra survey mengenai OCB.....	10
Tabel 2.1	Daftar penelitian terdahulu .....	34
Tabel 3.1	Operasionalisasi variabel OCB.....	50
Tabel 3.2	Operasionalisasi variabel kompetensi.....	53
Tabel 3.3	Operasionalisasi variabel kinerja .....	57
Tabel 3.4	Data distribusi tenaga kerja.....	61
Tabel 3.5	Penyebaran proporsi sampel .....	63
Tabel 3.6	Tanggapan Responden terhadap altruism .....	64
Tabel 3.7	Tanggapan Responden terhadap altruism indikator kedua .....	65
Tabel 3.8	Tanggapan Responden terhadap <i>Conscientiousness</i> .....	66
Tabel 3.9	Tanggapan Responden <i>Conscientiousness</i> indikator kedua.....	66
Tabel 3.10	Tanggapan Responden <i>Sportsmanship</i> .....	67
Tabel 3.11	Tanggapan Responden <i>Sportsmanship</i> indikator kedua .....	68
Tabel 3.12	Tanggapan Responden <i>Courtesy</i> .....	69
Tabel 3.13	Tanggapan Responden <i>Courtesy</i> indikator kedua.....	69
Tabel 3.14	Tanggapan Responden <i>civic virtue</i> .....	70
Tabel 3.15	Tanggapan Responden <i>civic virtue</i> indikator kedua .....	71
Tabel 3.16	Tanggapan Responden pengalaman kerja.....	72
Tabel 3.17	Tanggapan Responden pengalaman kerja indikator kedua.....	73
Tabel 3.18	Tanggapan Responden pengalaman kerja indikator ketiga.....	74
Tabel 3.19	Tanggapan Responden pengalaman kerja indikator keempat.....	74

Tabel 3.20	Tanggapan Responden latar belakang Pendidikan.....	75
Tabel 3.21	Tanggapan Responden latar belakang Pendidikan indikator kedua.....	76
Tabel 3.22	Tanggapan Responden pengetahuan.....	77
Tabel 3.23	Tanggapan Responden pengetahuan indikator kedua .....	78
Tabel 3.24	Tanggapan Responden pengetahuan indikator ketiga.....	78
Tabel 3.25	Tanggapan Responden pengetahuan indikator keempat.....	79
Tabel 3.26	Tanggapan Responden keterampilan .....	80
Tabel 3.27	Tanggapan Responden keterampilan indikator kedua .....	81
Tabel 3.28	Tanggapan Responden keterampilan indikator ketiga .....	82
Tabel 3.29	Tanggapan Responden keterampilan indikator keempat .....	83
Tabel 3.30	Tanggapan Responden <i>quantity of output</i> .....	84
Tabel 3.31	Tanggapan Responden <i>quantity of output</i> indikator kedua.....	85
Tabel 3.32	Tanggapan Responden <i>quality of output</i> .....	86
Tabel 3.33	Tanggapan Responden <i>quality of output</i> indikator kedua.....	86
Tabel 3.34	Tanggapan Responden <i>Timelines of Output</i> .....	87
Tabel 3.35	Tanggapan Responden <i>Timelines of Output</i> indikator kedua .....	88
Tabel 3.36	Tanggapan Responden <i>Presence at work</i> .....	89
Tabel 3.37	Tanggapan Responden <i>Presence at work</i> indikator kedua .....	89
Tabel 3.38	Tanggapan Responden <i>Efficiency of Work Completed</i> .....	90
Tabel 3.39	Tanggapan Responden <i>Efficiency of Work Completed</i> indikator kedua ...	91
Tabel 3.40	Tanggapan Responden <i>Effectiveness of Work Completed</i> .....	93
Tabel 3.41	Tanggapan Responden <i>Effectiveness of Work Completed</i> .....	93
Tabel 3.42	Rekapitulasi Analisis Responden terhadap <i>OCB</i> .....	94
Tabel 3.43	Rekapitulasi Analisis Responden terhadap Kompetensi .....	95
Tabel 3.44	Rekapitulasi Analisis Responden terhadap Kinerja .....	96
Tabel 3.45	Kriteria penafsiran deskriptif .....	98
Tabel 3.46	Hasil uji validitas data OCB .....	99



Tabel 3.47	Hasil uji validitas data Kompetensi .....	100
Tabel 3.48	Hasil uji validitas data Kinerja Karyawan .....	101
Tabel 3.49	Hasil uji reliabilitas data OCB .....	103
Tabel 3.50	Hasil uji reliabilitas data Kompetensi .....	103
Tabel 3.51	Hasil uji reliabilitas data Kinerja Karyawan .....	103
Tabel 3.52	Intepretasi koefisien korelasi .....	106
Tabel 4.1	Cabang PT. Shafira .....	111
Tabel 4.2	Hasil uji normalitas .....	117
Tabel 4.3	Hasil uji multikolinearitas .....	118
Tabel 4.4.	Hasil uji regresi linear berganda .....	118
Tabel 4.5	Hasil uji koefisien korelasi .....	120
Tabel 4.6	Hasil uji t .....	120
Tabel 4.7	Hasil uji F .....	122
Tabel 4.8	Hasil uji koefisien determinasi .....	123

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	1.1	Prasurvey penilaian app webstore .....	5
Gambar	2.4	Kerangka pemikiran.....	44
Gambar	4.1	Karakteristik responden berdasarkan gender .....	112
Gambar	4.2	Karakteristik responden berdasarkan usia .....	113
Gambar	4.3	Karakteristik responden berdasarkan pendidikan .....	114
Gambar	4.4	Karakteristik responden berdasarkan masa kerja.....	115

## DAFTAR PUSTAKA

- Salam Gateway. 2020. *Global islamic economy report 2020*, Dubai, UEA: Salaam Gateway.
- Wulandari sri, 2013. Peranan komunikasi dalam dalam meningkatkan efektivitas kerja pada PT. Shafira Laras Persada. *Jurnal Universitas Sumatera Utara*, 6-11.
- Ahdiyana, Marita. (2010). *Dimensi Organizational Citizenship Behavior (OCB) dalam Kinerja Organisasi*. *Jurnal Manajemen*, Vol. X, No. 1.
- Alkahtani, Ali. (2015). *Organizational Citizenship Behavior (OCB) and Rewards*. Canadian Center of Science and Education, hlm. 210-222
- Allison, et all. (2001). *Student Clashroom and Career Success: The Role of Organizational Citizenship Behavior*. *Journal of Education for Business*.
- Ariani ,D. Wahyu. (2001). *Hubungan Antara Perilaku Kewargaan Organisasional Dan Kinerja Tugas*. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*. Tahun 4, No. 1.
- Arikunto, S. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek Edisi Revisi V*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aw, S. (2011). *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- 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.
- Cangara, H. (2006). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT. Grafindo Persada.
- Gibson, J.L, Frederick,& Stear (1996). *Organisasi. Perilaku Struktur, Proses*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Agung, A.M. Lilik. 2007, *Human Capital Competencies*. Cetakan 1. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Gomes, F. C. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Griffin, R W. & Moorhead, G. (2014). *Organizational Behavior: Managing People and Organizations. Edition 11*. USA: Natorp Boulevard.

- Husniati, Renny dan Pangestuti, Dewi Cahyani. (2018). *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) PADA PEGAWAI UPN “VETERAN” JAKARTA*. Jurnal Bakti Masyarakat Indonesia, hlm. 234-241
- Jahangir, Akbar, & Haq. (2004). *Organizational Citizenship Behavior: Its Nature and Antecedents*. BRAC University Journal, Vol. I, No. 2
- Kazemipour, Farahnaz, Salmiah Mohamad Amin, dan Bahram Pourseidi. (2012). *Relationship between Workplace Spirituality and Organizational Citizenship Behavior among Nurses through Mediation of Affective Organizational Commitment*. Journal of Nursing Scholarship, 1-9.
- Kusuma, D. M. (2013). Kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Kantor Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Kutai Timur. *Administrasi Negara*, 1380-1400.
- Luthans, F. (2005). *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Andi.
- Sutrisno, E. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kencana, Jakarta.
- Luthans, F.(2006). *Perilaku Organisasi*. Diterjemahkan oleh Vivin Andika Yuwono dkk. Edisi Pertama. Yogyakarta. Andi.
- \_\_\_\_\_. (2005). *Organizational Behavior* 10th Edition. The McGraw-Hill Companies Inc. Diterjemahkan oleh Vivin Andika Yuwono, Shekar Purwanti, Th. Arie Prabawati, dan Winong Rosari. 2006. *Perilaku Organisasi Edisi 10*. Yogyakarta: Andi.
- Mangkunegara, A. A. (2012). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.
- \_\_\_\_\_. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rodakarya.
- & von Glinow, M. A. (2010). *Organizational Behaviour-Emerging Knowledge and Practice For The Real World 5th Edition*. New York: McGraw-Hill.
- Muhidin, S. A. (2010). *Statistika I*. Bandung: Karya Adika Utama.
- Norashikin, H., Safiah, O., Fauziah, N., & Normala, A. I. (2016). Learning Organization Culture, Organizational Performance and Organizational Innovativeness in a Public Institution of Higher Education in Malaysia: A Preliminary Study. *Procedia Economic and Finance*, 513.
- Novliadi, Ferry. (2007). *Organizational Citizenship Behavior Karyawan Ditinjau dari Persepsi terhadap Kualitas Interaksi Antara Atasan-Bawahan dan Persepsi terhadap Dukungan Organisasi*. Makalah Psikologi bagi Tenaga Akademik maupun Nonakademik di Lingkungan Universitas Sumatera Utara, Medan, 30 Agustus 2007.

- Oguz. (2010). *The Relation Between The Leadership Style of The School Administrators and The Organizational Citizenship Behaviors of Teacher*. *Procedia Social and Behavioral Sciences* 9.
- Pavalache-Ilie, Mariela. (2014). *Organizational citizenship behaviour, work satisfaction and employees' personality*. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, hlm. 489-493
- Podsakoff, P.M.; MacKenzie, S.B.; Paine, J.B.; dan Bachrach, D.G. (2000). *Organizational Citizenship Behavior: Critical Review of The Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research*. *Journal of Management*, 26 (3).
- Robbins, S.P., & Judge, T. A. (2013). *Organizational Behavior Fifteenth Edition*. New Jersey: Prentice Hall.
- Robbins, Stephen P. (2006). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba.
- \_\_\_\_\_. (2008). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba.
- Sedarmayanti. (2001). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Simamora, H. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi ke- 3*. Bandung: STIE YPKN.
- Sloat, K. C. M. (1999). *Organizational Citizenship: Does Your Firm Inspire To Be "Good Citizenship"?* *Professional Safety*, Vol 44, No. 4.
- Somantri, A., & Muhidin, S. A. (2006). *Aplikasi Statistika dalam Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia.
- Sontani, U. T., & Muhidin, S. A. (2011). *Desain Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Karya Andika Utama.
- Sudarmanto. (2009). *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM: Teori, Dimensi, Pengukuran, dan Implementasi dalam Organisasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi dengan Metode R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhartini, Eka. Pengaruh Kompetensi terhadap kinerja pegawai (studi perbandingan antara fakultas ekonomi dan bisnis islam dan fakultas Syariah dan hukum uinam). Hlm. 67-78
- Susanti, Rita dan Supra Wimbarti. 2012. *Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) dan Persepsi Atas Dukungan Organisasi terhadap Knowledge Sharing dan Jenis Kelamin sebagai Moderator pada Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk, Kandatel Yogyakarta*. *Jurnal Psikologi*, Vol. 8, No. 1.

- Tika, M. P (2010). *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Uno, H. B., & Lamatenggo, N. (2012). *Teori Kinerja dan Pengukurannya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wambugu, L. W. (2014). Effect of Organizational Culture on Employee Performance (Case Study of Wartsila - Kipevu Ii Power Plant. *European Journal of Business and Management Vol. 6, 32*.
- Wibowo. (2013). *Perilaku Dalam Organisasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Yumna, (2017) Organizational Citizenship Behavior terhadap kinerja studi kasus di Rumah sakit Baptis Kota Batu.