



Pengaruh Komunikasi, Lingkungan Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada Diva Swalayan Kraksaan Kabupaten Probolinggo

Tsurayya Ningsih¹, Muhammad Syarif Hidayatullah Elmas^{2*}, Yekti Rahajeng³
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Panca Marga
Email : elmas@upm.ac.id

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah agar variabel komunikasi, lingkungan kerja serta kepuasan kerja diketahui pengaruhnya terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) secara parsial pada Diva Swalayan Kraksaan Kabupaten Probolinggo. Jenis penelitian dengan metode penelitian kuantitatif, dengan jumlah sampelnya 60 responden yang merupakan karyawan Diva Swalayan Kraksaan. Probability Sampling adalah metode penentuan sampelnya, dan Simple Random Sampling merupakan tekniknya. Uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, koefisien determinasi (R^2) dan juga uji T merupakan metode analisis datanya. Dari hasil Uji T diketahui bahwasanya terdapat pengaruh positif serta signifikan dari variabel komunikasi, lingkungan kerja, serta kepuasan kerja pada Organizational Citizenship Behavior (OCB) Diva Swalayan Kraksaan.

Kata Kunci: Komunikasi, Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja, dan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*.

ABSTRACT

The purpose of study is to determine the effect of the variables communication, work environment and job satisfaction on Organizational Citizenship Behavior (OCB) partially in Diva Swalayan Kraksaan, Probolinggo Regency. This type of research use quantitative research methods, with a total sample of 60 respondents who are employees of Diva Swalayan Kraksaan. Probability Sampling is the sample determination method, and Simple Random Sampling is the technique. Validity test, reliability test, classical assumption test, multiple linear regression analysis, the coefficient of determination (R^2) and also the T test are the data analysis methods. The results of the T test it is known that there is a positive and significant influence of the variable of communication, work environment, and job satisfaction on Organizational Citizenship Behavior (OCB) of Diva Swalayan Kraksaan.

Keywords: Communication, Work Environment, Job Satisfaction, and *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*.





1. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi dan lajunya gerak pembangunan, organisasi-organisasi publik atau swasta membuat teknologi informasi baru dimanfaatkan untuk menunjang produktivitas, efektifitas serta efisiensi SDM. Dan Manajemen Sumber Daya Manusia ialah pengakuan terkait pentingnya tenaga kerja organisasi/perusahaan sebagai sumber yang begitu penting memberikan kontribusi untuk tujuan-tujuan dari organisasi, serta fungsi dan kegiatan digunakan untuk memastikan SDM itu digunakan dengan adil serta efektif untuk kepentingan, organisasi, individu serta masyarakat (Hertati, 2019).

Karyawan yang dengan sikap Organizational Citizenship Behavior (OCB) tak memiliki ikatan oleh sistem penghargaan atau imbalan karena ini di luar persyaratan dan ketentuan organisasi dan dilakukan dengan sukarela (Enny, 2019). Namun terkadang, organisasi tak menyadari pentingnya perilaku dan keterampilan OCB yang harus dikembangkan oleh setiap karyawan. Padahal, sikap OCB dari tenaga kerja atau karyawan pada sebuah organisasi sangat penting sebab akan berdampak positif pada perkembangan organisasi. Ada banyak faktor-faktor membuat Organizational Citizenship Behavior (OCB) terpengaruhi di organisasi, di antaranya yakni komunikasi, lingkungan kerja, dan kepuasan kerja. Ini terdukung oleh penelitian terdahulu oleh (Rahmaninda et al., 2021) menunjukkan bahwa komunikasi memiliki pengaruh signifikan pada Organizational Citizenship dimana semakin tingginya tingkatan komunikasi seseorang, Organizational Citizenship juga mengalami peningkatan. Pada Diva Swalayan, hal ini akan diteliti sehingga nanti diketahui jika tingkat komunikasi tinggi apakah berpengaruh pada Organizational Citizenship Behavior.

Penelitian ini dilakukan di Diva Swalayan karena terdapat banyak karyawan yang mempunyai perilaku Organizational Citizenship Behavior (OCB). Diva Swalayan merupakan pusat belanja di daerah Kabupaten Probolinggo, berlokasi di sebelah timur wilayah kota Kraksaan, dengan alamat Jl. Raya Panglima Sudirman, Kapuran, Kraksaan Wetan, kecamatan Kraksaan, Kabupaten Probolinggo, Jawa Timur. Dan pada Diva Swalayan belum diketahui apakah komunikasi, lingkungan kerja serta kepuasan kerja merupakan hal dipengaruhinya Organizational Citizenship Behavior (OCB).

Untuk itu, penelitian dengan ketiga variabel yakni komunikasi, lingkungan kerja, dan kepuasan kerja akan diteliti apakah berdampak pada Organizational Citizenship Behavior (OCB). Dan setelah penjelasan diatas, dapat ditarik judul yakni "Pengaruh komunikasi, lingkungan kerja dan kepuasan kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Diva Swalayan Kraksaan Kabupaten Probolinggo".

Rumusan Masalah

Apakah ada pengaruh komunikasi terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada karyawan Diva Kraksaan Kabupaten Probolinggo? Apakah ada pengaruh



lingkungan kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada karyawan di Diva Kraksaan Kabupaten Probolinggo? Apakah ada pengaruh kepuasan kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada karyawan Diva Swalayan Kraksaan Kabupaten Probolinggo?

2. TELAAH PUSTAKA

Komunikasi

Komunikasi adalah suatu proses pertukaran informasi antar individu melalui sistem yang biasa, baik dengan simbol-simbol, sinyal-sinyal, maupun perilaku atau tindakan (Siregar et al., 2021). Dan komunikasi, indikatornya (Heryudanto & Suratman, 2022) adalah: 1) Pemahaman. 2) Kesenangan. 3) Pengaruh terhadap sikap. 4) Hubungan baik. 5) Tindakan.

Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja adalah sesuatu yang ada di sekitar pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan (Enny, 2019). Dan lingkungan kerja fisik, indikatornya (Sudaryo, Aribowo, & Sofiati, 2018) adalah: 1) Penerangan. 2) Pewarnaan. 3) Kebersihan. 4) Pertukaran udara. 5) Suara atau Kebisingan. 6) Keamanan.

Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Dan kepuasan kerja, indikatornya adalah: 1) Gaji/Imbalan. 2) Pekerjaan. 3) Supervisi. 4) Promosi. 5) Rekan kerja (Agustini, 2019).

Organizational Citizenship Behavior (OCB)

Organizational Citizenship Behavior (OCB) adalah perilaku yang menguntungkan organisasi dan tidak menerima penghargaan secara tegas karena perilaku yang dilakukan bukan merupakan tuntutan pekerjaan atau bukan termasuk dalam pekerjaan formal di tempat bekerja (Naway, 2017). Dan indikator Organizational Citizenship Behavior (OCB) adalah: 1) Altruism (sikap membantu orang lain). 2) Sportsmanship (sikap sportif) 3) Courtesy (menjaga hubungan baik). 4) Civic Virtue (kebijaksanaan warga). 5) Conscientiousness (ketelitian dan kehati-hatian) (Tahniah, Hafizah, & Ritonga, 2022).



Penelitian Terdahulu

(Rahmaninda, Kirana, & Herawati, 2021) hasil analisisnya menunjukkan bahwa variabel dari komunikasi pengaruh signifikan pada Organizational Citizenship di Hotel Yellow Star Gejayan, nilai koefisiennya = 0,285. (Takrim, 2020) menunjukkan lingkungan kerja berpengaruh dengan positif serta signifikan pada variabel Organizational Citizenship Behavior karyawan pada Perguruan Tinggi X. (Pujiyanto, Solikhah, & Supriyadi, 2022) menunjukkan Kepuasan Kerja mempengaruhi positif serta juga signifikan secara parsial pada Organizational Citizenship Behavior (OCB) di PT. Kerta Rajasa Raya Mojokerto.

Hipotesis

H1 : Ada pengaruh Komunikasi secara parsial terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Diva Swalayan Kraksaan Kabupaten Probolinggo.

H2 : Ada pengaruh Lingkungan Kerja secara parsial terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Diva Swalayan Kraksaan Kabupaten Probolinggo.

H3 : Ada pengaruh Kepuasan Kerja secara parsial terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Diva Swalayan Kraksaan Kabupaten Probolinggo.

3. METODOLOGI

Penelitian kuantitatif ialah jenis penelitiannya, dan asosiatif kausal adalah pendekatannya. Populasi yang digunakan merupakan karyawan Diva Swalayan Kraksaan yang berjumlah 150 orang, yang merupakan karyawan tetap. Dan sampel penelitiannya adalah populasi 150 orang, menggunakan rumus Slovin dan tingkat kepercayaannya 90% = 60 orang. Data primernya; tanggapan responden dari penyebaran kuisisioner kepada karyawan Diva Swalayan Kraksaan mengenai komunikasi (X1), lingkungan kerja (X2) kepuasan kerja (X3) serta Organizational Citizenship Behavior (OCB) (Y). Dan data sekundernya; kajian pustaka, beberapa jurnal terkait komunikasi, lingkungan kerja, kepuasan kerja serta Organizational Citizenship Behavior (OCB). Metode untuk terkumpulnya data, yakni wawancara dilakukan dengan manajer serta karyawan. Kuisisioner yang disebarkan pada responden. Dan dokumentasi berupa informasi Diva Swalayan Kraksaan. Metode analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, analisis koefisien determinasi (r^2), dan uji t.



4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Pernyataan	X1	X2	X3	Y	r table 5%	Keterangan
1	0,636	0,712	0,864	0,473	0,2144	Valid
2	0,750	0,604	0,784	0,433	0,2144	Valid
3	0,674	0,698	0,773	0,347	0,2144	Valid
4	0,715	0,671	0,661	0,617	0,2144	Valid
5	0,718	0,442	0,688	0,610	0,2144	Valid
6	0,394	0,563	0,332	0,326	0,2144	Valid
7	0,363	0,553	0,377	0,343	0,2144	Valid
8	0,342	0,523	0,874	0,383	0,2144	Valid
9	0,394	0,523	0,817	0,412	0,2144	Valid
10	0,523	0,754	0,563	0,632	0,2144	Valid

Sumber: Data diolah SPSS, 2023

Bisa diketahui bahwa setiap item variabel r-hitung > dari r-tabel, dikatakan jika pengukur semua konsep variabel X1 'komunikasi', X2 'lingkungan kerja', X3 'kepuasan kerja' dan Y 'Organizational Citizenship Behavior (OCB)' adalah valid.

Uji Reliabilitas

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Alpha 0,60	Keterangan
Komunikasi	0,730	0,60	Reliabel
Lingkungan Kerja	0,746	0,60	Reliabel
Kepuasan Kerja	0,867	0,60	Reliabel
OCB	0,608	0,60	Reliabel

Sumber: Data diolah SPSS, 2023

Diketahui, keempat variabel diatas nilainya Cronbach Alpha variabel yang digunakan > 0,6 yang artinya reliability bisa diterima.

Uji Normalitas

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

Model	Asym. Sig. (2 tailed)	Ketentuan	Keterangan
1	0,071	0,005	Berdistribusi Normal

Sumber: Data diolah SPSS, 2023

Melihat tabel *one-Sample Kolmogrov Smirnov* menunjukkan Asymp. Sig (2 tailed) memperlihatkan angka 0,71 artinya lebih besar daripada 0,005 ataupun $0,71 > 0,005$. Jadi, bisa dibuktikan jika datanya diatas distribusinya normal.



Uji Multikolinieritas

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	VIF	Ketentuan	Keterangan
Komunikasi	1,140	<10	Tidak Multikolinieritas
Lingkungan Kerja	1,091	<10	Tidak Multikolinieritas
Kepuasan Kerja	1,227	<10	Tidak Multikolinieritas

Sumber: Data diolah SPSS, 2023

Dari output besar VIF hitung, VIF variabel Komunikasi = 1,140 < 10, VIF Lingkungan Kerja = 1,091 < 10, dan VIF Kepuasan Kerja = 1,227. Maka kesimpulannya, antar variabel bebas tak terjadi multikolinieritas.

Uji Heteroskedastisitas

Tabel 5. Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig	Ketentuan	Keterangan
Komunikasi	0,554	> 0,05	Tidak Heteroskedastisitas
Lingkungan Kerja	0,060	> 0,05	Tidak Heteroskedastisitas
Kepuasan Kerja	0,534	> 0,05	Tidak Heteroskedastisitas

Sumber: Data diolah SPSS, 2023

Diketahui bahwa ketiga variabel yakni komunikasi nilai signifikannya 0,554 > 0,05, lingkungan kerja, signifikan bernilai 0,60 > 0,05, serta kepuasan kerja signifikannya bernilai 0,534 > 0,05. Disimpulkan bahwa tak terjadi heteroskedastisitas.

Uji Autokorelasi

Tabel 6. Hasil Uji Autokorelasi

Model	Durbin-Watson	Ketentuan	Keterangan
1	2,091	$dU < DW < 4 - dU$	Tidak Autokorelasi

Sumber : Data diolah SPSS, 2023

Dari perhitungan di atas, nilai DW = 2,091 dan berada diantara nilai $du = 1,688$ serta $(4 - du) = 2,312$. ($du < DW < 4 - du$) ataupun $(1,688 < 2,091 < 2,312)$. Kesimpulannya, pada penelitian tak ada autokorelasi pada model regresi.

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 7. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Variabel	Unstandardized Coefficients B	Keterangan
	9,914	
Komunikasi	0,299	Hubungan Positif
Lingkungan Kerja	0,266	Hubungan Positif
Kepuasan Kerja	0,226	Hubungan Positif

Sumber: Data diolah SPSS, 2023



$$Y = 9,914 + 0,299 X_1 + 0,266 X_2 + 0,226 X_3 + e$$

Nilai konstanta 9,914, apabila komunikasi (X1), lingkungan kerja (X2) dan kepuasan kerja (X3) nilainya 0, maka Organizational Citizenship Behavior (OCB) nilainya 19,995. Koefisien regresinya $X_1 = 0,299$, diartikan apabila ada kenaikan, maka Y juga ada kenaikan 0,299. Koefisien regresi $X_2 = 0,266$, diartikan apabila terjadi peningkatan, Y juga akan ada kenaikannya 0,266. Koefisien regresinya variabel $X_3 = 0,226$, apabila terjadi peningkatan, diartikan Y ada kenaikan 0,226.

Analisis Koefisien Determinasi

Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	Adjust R Square	Keterangan
1	0,531	53,1% berpengaruh

Sumber: Data diolah SPSS, 2023

Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,555 (55,5%). Artinya adalah 55,5% variabel dependen Organizational Citizenship Behavior (OCB) terpengaruh oleh variabel Komunikasi, Lingkungan Kerja serta Kepuasan Kerja. Sedangkan 44,5% dipengaruhi variabel-variabel lain dan tak termasuk pada penelitian.

Uji Hipotesis

Tabel 8. Hasil Uji T

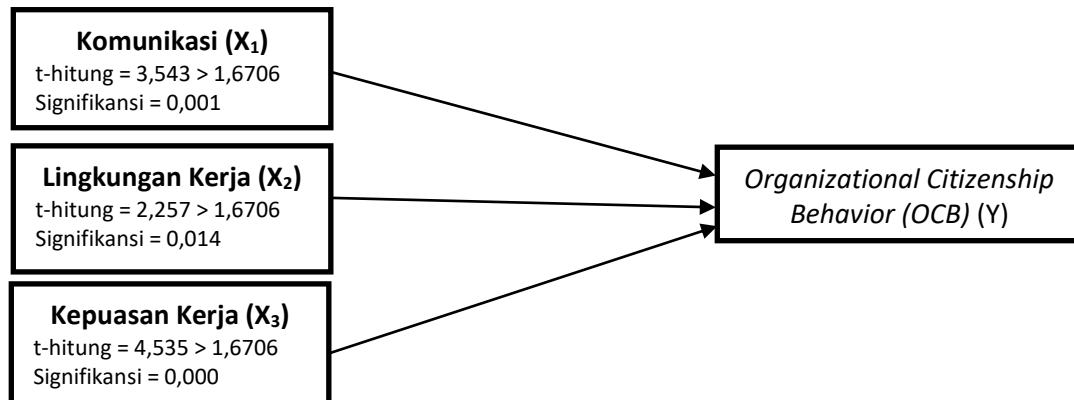
Variabel	Sig.	Ketentuan sig.	Keterangan
Komunikasi	0,001	< 0,05	Berpengaruh
Lingkungan Kerja	0,014	< 0,05	Berpengaruh
Kepuasan Kerja	0,000	< 0,05	Berpengaruh

Sumber: Data diolah SPSS, 2023

Uji t-tabel mengatakan, nilai dari t-hitung > t-tabel ($3,543 > 0,2144$), hasil signifikannya $0,001 < 0,05$. Ini terbukti: H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi, ada pengaruhnya antara komunikasi pada Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Diva Swalayan Kraksaan Kabupaten Probolinggo. Hasil, nilai t-hitung > t-tabel ($2,257 > 0,2144$), hasil signifikannya $0,014 < 0,05$. Ini terbukti: H_0 ditolak dan H_a diterima. Dan, ada pengaruhnya antar lingkungan kerja pada Organizational Citizenship Behavior (OCB) Diva Swalayan Kraksaan Kabupaten Probolinggo. Hasil, nilai t-hitung > t-tabel ($4,535 > 0,2144$), hasil signifikannya $0,000 < 0,05$. Ini terbukti: H_0 ditolak dan H_a diterima. Dan, ada pengaruhnya antar Kepuasan Kerja pada Organizational Citizenship Behavior (OCB) Diva Swalayan Kraksaan Kabupaten Probolinggo.



Pembahasan



Gambar 1. Kerangka Berpikir
Sumber : Data diolah, 2023

Pengaruh Komunikasi terhadap OCB

Hasil penelitian variabel Komunikasi menunjukkan bahwa hipotesis diterima dan terdapat pengaruh parsial pada *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Diva Swalayan Kraksaan. Diva Swalayan Kraksaan ini sudah bagus sebab komunikasinya terjalin dengan baik sehingga karyawan dengan sikap OCB juga banyak, hal ini juga memiliki dampak positif bagi Diva Swalayan Kraksaan. Oleh karenanya, Komunikasi berhubungan erat dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Hasilnya ini terdukung penelitiannya (Rahmaninda et al., 2021), (Dewantara & Tambunan, 2023) dan (Heryudanto & Suratman, 2022).

Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap OCB

Hasil penelitian lingkungan kerja menunjukkan hipotesis diterima dan terdapat pengaruh parsial pada *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Diva Swalayan Kraksaan. Lingkungan Kerja Diva Swalayan baik juga membuat karyawan yang memiliki sifat OCB menjadi banyak. Oleh sebab itu, Lingkungan Kerja adaa hubungan tererat dengan *Organezational Citizenship Behavior* (OCB). Hasilnya terdukung penelitiannya sebelumnya dilakukan (Tontoli, Kojo, & Sendow, 2022), (Takrim, 2020), dan (Ayu & Solichin, 2022).

Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap OCB

Hasil penelitian Kepuasan Kerja menunjukkan bahwa hipotesis diterima dan terdapat pengaruh parsial pada *Orgenizational Citizenship Behavior* (OCB) Diva Swalayan Kraksaan. Karyawan Diva Swalayan yang merasakan kepuasan kerja membuat mereka juga banyak yang memiliki sifat OCB. Dan karena itu, kepuasan kerja teradapat hubungan yang kuat dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Ini terdukung penelitiannya terdahulu oleh (Adriani, Ryantini, & Ardiansyah, 2021), (Pujianto et al., 2022), dan juga (Takrim, 2020).



5. KESIMPULAN

Terdapat pengaruh variabel komunikasi terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Diva Swalayan Kraksaan Kabupaten Probolinggo. Terdapat pengaruh variabel lingkungan kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Diva Swalayan Kraksaan Kabupaten Probolinggo. Terdapat pengaruh variabel kepuasan kerja Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Diva Swalayan Kraksaan Kabupaten Probolinggo. Dan rekomendasi untuk penelitian yang selanjutnya yakni mencari variabel lainnya yang bisa memengaruhi Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Diva Swalayan Kraksaan Kabupaten Probolinggo berupa loyalitas kerja, tingkat pendidikan, kompetensi, motivasi, komitmen organisasi, dan lain-lain. Namun, penelitian selanjutnya juga bisa menggunakan variabel yang sama dengan yang diteliti pada objek yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- Adriani, W. Y., Ryantini, W. M., & Ardiansyah, J. (2021). Pengaruh Budaya Organisasi, Keterlibatan Kerja, dan Kepuasan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pegawai YPDPL. *Journal of Economic and Bussiness Retail*, 01(02), 7–13.
- Agustini, F. (2019). *Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia* (A. Ihdina, ed.). Medan: UISU Press.
- Ayu, N. P., & Solichin, M. R. (2022). Pengaruh Loyalitas Kerja, Lingkungan Kerja, dan Komunikasi terhadap Organizational Citizenship Behavior (Studi pada Tenaga Non-Medis Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sruweng Kabupaten Kebumen). *JIMMBA*, 4(1), 34–47.
- Dewantara, Y. P., & Tambunan, D. B. (2023). Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior yang dimediasi oleh Kepuasan Kerja terhadap Karyawan Kantor PT. Sketsa. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(8), 492–497.
- Enny, M. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (M. Erma, ed.). Surabaya: UBHARA Manajemen Press.
- Hertati, D. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Surabaya: Mitra Sumber Rejeki.
- Heryudanto, T. D., & Suratman, A. (2022). Pengaruh Komitmen, dan Komunikasi terhadap Kinerja dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) sebagai Variabel Intervening pada Project Child Indonesia. *Jurnal Mahasiswa Bisnis & Manajemen*, 01(06), 23–45.
- Naway, F. A. (2017). *Organizational Citizenship Behavior*. Gorontalo: Ideas Publishing.
- Pujianto, W. E., Solikhah, A., & Supriyadi. (2022). Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada PT. Kerta Rajasa Raya Mojokerto. *Journal of Management Sciences*, 2(2), 63–76.



- Rahmaninda, D. A., Kirana, K. C., & Herawati, J. (2021). Pengaruh Tingkat Pendidikan, Kompetensi dan Komunikasi terhadap Organizational Citizenship. *Jurnal Manajemen*, 13(4), 732–739.
- Siregar, R. T., Enas, U., Putri, D. E., Hasbi, I., Ummah, A. H., Arifudin, O., ... 'Utami, M. M. (2021). *Komunikasi Organisasi*. Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung.
- Sudaryo, Y., Aribowo, A., & Sofiati, N. A. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Kompensasi Tidak Langsung dan Lingkungan Kerja Fisik* (T. Erang, ed.). Yogyakarta: ANDI (Anggota IKAPI).
- Tahniah, D. P., Hafizah, & Ritonga, I. M. (2022). Pengaruh Worklife Balance, Loyalitas Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior Di Grand Mercure Medan Angkasa Hotel. *Jebidi (Jurnal Ekonomi Bisnis Digital)*, 1(2), 101–114.
- Takrim, M. (2020). Dampak Kepuasan, Motivasi, dan Lingkungan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior. *Jurnal Administrasi Kantor*, 8(1), 39–48.
- Tontoli, F. F., Kojo, C., & Sendow, G. M. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja, Motivasi Kerja, dan Kepuasan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior pada Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Daerah Bolaang Mongodow Selatan. *Jurnal EMBA*, 10(4), 1557–1566.