

Analisis Peran Mediasi Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Dalam Hubungan Antara Persepsi Dukungan Organisasional Dan Perilaku Kewargaan Organisasional Pada Karyawan

Haryani¹, Jajuk Herawati²

^{1,2} Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa
email: yani65214@gmail.com

Received: 4 Mei 2021; Accepted: 17 Mei 2021; Published: 24 Juni 2021

Abstrak

Penelitian ini untuk menguji pengaruh persepsi dukungan organisasional terhadap kepuasan kerja, persepsi dukungan organisasional terhadap komitmen organisasi, kepuasan kerja terhadap perilaku kewargaan organisasional, komitmen organisasi terhadap perilaku kewargaan organisasional, dan persepsi dukungan organisasional terhadap perilaku kewargaan organisasional. Sampel penelitian berasal dari perusahaan yang bergerak dibidang pariwisata yang berlokasi di Klaten Jawa Tengah. Metode pengambilan sampel menggunakan total sampling. Sehingga total sampel yang diambil dalam penelitian ini sejumlah 50 karyawan. Pengumpulan data sampel dilakukan dengan membagikan kuesioner berbentuk Google Form yang dikirim melalui nomor WhatsApp karyawan. Jumlah data kuesioner yang diolah sebanyak 50 kuesioner. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda, dibantu oleh program spss versi 16.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) persepsi dukungan organisasional berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja, 2) persepsi dukungan organisasional berpengaruh positif signifikan terhadap komitmen organisasi, 3) kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasional, 4) komitmen organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasional, 5) persepsi dukungan organisasional berpengaruh positif signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasional

Kata kunci: Persepsi Dukungan Organisasi; Kepuasan Kerja; Komitmen Organisasi; Perilaku Kewargaan Organisasional

Abstract

This study is to examine the effect of perceptions of organizational support on job satisfaction, perceptions of organizational support on organizational commitment, job satisfaction on organizational citizenship behavior, organizational commitment to organizational citizenship behavior, and perceptions of organizational support on organizational citizenship behavior. The research samples came from companies engaged in tourism located in Klaten, Central Java. The sampling method uses total sampling. So that the total sample taken in this study amounted to 50 employees. The sample data collection was carried out by distributing questionnaires in the form of a Google Form which were sent via the employee's WhatsApp number. The number of questionnaire data that was processed was 50 questionnaires. Data

processing in this study uses multiple linear regression analysis techniques, assisted by the SPSS program version 16.0. The results of this study indicate that: 1) perceived organizational support has a significant positive effect on job satisfaction, 2) perceived organizational support has a significant positive effect on organizational commitment, 3) job satisfaction has a significant positive effect on organizational citizenship behavior, 4) organizational commitment has a significant positive effect on organizational citizenship behavior, 5) perceived organizational support has a significant positive effect on organizational citizenship behavior

Keywords: Perceived Organizational Support; Job Satisfaction; Organizational Commitment; Organizational Citizenship Behavior

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan bagian dari suatu organisasi sekaligus berperan penting di Hotel Galuh Prambanan, karena sumber daya manusia berperan sebagai penggerak suatu organisasi untuk menentukan perkembangan perusahaan. Pada dasarnya manusia bekerja pada organisasi untuk memenuhi kebutuhannya yang dapat dirasakan melalui gaji, penghargaan, promosi dan lain-lain yang sesuai kontribusi karyawan, dengan adanya dukungan organisasi tersebut sebagai tanda hasil kinerjanya selama berada dalam organisasi karyawan akan merasakan kepuasan terhadap kinerjanya karena menganggap kesejahteraan telah karyawan dapatkan (Waileruny, 2014). Dalam hal ini persepsi dukungan organisasional dapat didefinisikan ketika karyawan merasa mendapatkan dukungan organisasi, karyawan akan mengembangkan rasa kepercayaan dan keinginan untuk membalas dalam hal kesanggupan untuk perubahan organisasinya (Gigliotti et al., 2019). Hal ini terkait dengan kepuasan kerja merupakan hasil dari proses evaluasi karyawan terhadap dukungan organisasinya yang dirasakan (Paillé et al., 2010).

Dengan demikian juga, adanya penghargaan yang dirasa adil dan cukup, akan timbul peningkatan komitmen seorang karyawan terhadap organisasinya. Menurut (Putra et al., 2016) dukungan organisasional berpengaruh positif dan penting terhadap komitmen organisasional, berdasarkan hasil penelitian ini dikatakan bahwa karyawan akan memiliki komitmen yang tinggi apabila karyawan percaya bahwa organisasi akan kontributif dan peduli terhadap karyawan. Komitmen organisasi diartikan sebagai identifikasi dan keterlibatan individu dengan

organisasi, serta tidak ada niat untuk pindah kerja ditempat lain, berupaya mempertahankan untuk tetap berada dalam organisasinya (Herscovitch & Meyer, 2002). Dalam penelitian yang dilakukan (Schappe, 1998); (Nguni et al., 2006) juga mengungkapkan kepuasan kerja dan komitmen organisasi itu disebut sebagai pendahulu dari perilaku kewargaan organisasional. Menurut (Maharani et al., 2013) kepuasan kerja dan dukungan organisasi merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi untuk meningkatkan perilaku kewargaan organisasional, hal ini dikarenakan perilaku kewargaan itu merupakan perilaku ekstra yang berperan penting dalam proses pertukaran timbal balik dalam suatu organisasi. Perilaku kewargaan organisasional adalah perilaku karyawan yang lebih atau ekstra yang ingin memberikan sesuatu kembali pada organisasinya tempat mereka bekerja secara sukarela, yang mana perilaku ini karyawan yang merasa atas pemenuhan kebutuhan dasar dari organisasi yang mana secara positif dapat meningkatkan keterampilan kerja, motivasi, inisiatif umum dan perilaku proaktif (Meynhardt et al., 2018)

Hotel Galuh merupakan Hotel Resort yang letaknya daerah Prambanan yang dekat dengan candi. Hotel Galuh Prambanan ingin meningkatkan perilaku kewargaan organisasional dalam setiap karyawannya memberikan kinerja lebih (*extra job-role*) atau yang kita sebut perilaku kewargaan organisasional karena dirasa kurangnya kesadaran akan pentingnya meningkatkan kinerja yang lebih yang sadar terhadap tugas dan tanggung jawab yang diberikan dari organisasi. maka tujuan peneliti ini 1) Mengetahui pengaruh persepsi dukungan organisasional terhadap kepuasan kerja di Hotel Galuh Prambanan; 2) Mengetahui pengaruh persepsi dukungan organisasional terhadap komitmen organisasi di Hotel Galuh Prambanan; 3) Mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap perilaku kewargaan organisasional di Hotel Galuh Prambanan; 4) Mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap perilaku kewargaan organisasional di Hotel Galuh Prambanan; 5) Mengetahui pengaruh persepsi dukungan organisasional terhadap perilaku kewargaan organisasional di Hotel Galuh Prambanan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif korelasional sebagai metodologi penelitiannya, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menjalankan fenomena melalui pengumpulan data sedalam-dalamnya. Dengan pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner. Kuesioner dibagikan selama bulan Maret 2021 menggunakan aplikasi *Whatsapps Gogle Form* pada Hotel Gluh Prambanan yang berlokasi jalan Manisrenggo KM. 1, Tlogo, Prambanan, Pemukubaru, Tlogo, Kec. Prambanan, Kabupaten Klaten, Jawa Tengah 57454. Populasi dari penelitian ini adalah karyawan Hotel Galuh Prambanan, seperti halnya dalam penelitian ini, jumlah populasi Hotel Galuh Prambanan yaitu 50 karyawan. Metode pengambilan sampel menggunakan total sampling. Sehingga total sampel yang diambil dalam penelitian ini sejumlah 50 karyawan. Total sampling adalah teknik pengambilan sampel, yang mana jumlah sampel yang diambil sama dengan jumlah populasi (Sugiyono, 2010). Variabel pada penelitian ini adalah variabel independen: persepsi dukungan organisasional, variabel dependen: perilaku kewargaan organisasional, variabel intervening atau mediasi: kepuasan kerja dan komitmen organisasi. Selanjutnya, hasil dari responden diolah menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Sebelumnya dilakukan uji validitas, uji reliabilitas dan uji asumsi klasik.

HASIL PENELITIAN

Validitas Dan Reliabilitas

Item uji validitas jika nilai r hitung $\geq r$ tabel (0.279). Persepsi Dukungan Organisasional (0.642 s.d. 0.835), Kepuasan Kerja (0.560 s.d. 0.849), Komitmen Organisasi (0.707 s.d. 0.871), dan PKO (OCB) (0.610 s.d. 0.866). Nilai *Cronbach's Alpha Stand* Persepsi Dukungan Organisasional (0.922), Kepuasan Kerja (0.943), Komitmen kerja (0.934), dan PKO/OCB (0.941) > 0.6 atau instrumen reliabel.

Karakteristik Responden

Responden yang berpartisipasi dalam pengambilan data pada penelitian ini berjumlah 50 Karyawan Hotel Galuh Prambanan. Sebagian besar karyawan yang

menjadi responden dalam penelitian ini berjenis kelamin perempuan dengan jumlah sebanyak 29 orang dengan persentase 58%. Sedangkan jumlah responden laki-laki sebanyak 21 orang dengan persentase 42%. Berdasarkan usia mayoritas berusia 21 tahun – 30 tahun dengan persentase 58%. Berdasarkan status mayoritas karyawan sudah menikah dengan persentase 66%. Berdasarkan pendidikan mayoritas adalah lulusan SLTA sederajat dengan persentase 72%, dan berdasar lama kerja mayoritas telah bekerja pada rentang 6-10 tahun dengan persentase 48%.

Tabel. 1
Karakteristik Responden

Karakteristik	Keterangan	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	21	42
	Perempuan	29	58
Usia	21 – 30 tahun	29	58.0
	31 – 40 tahun	12	24.0
	41 – 50 tahun	7	14.0
	Diatas 50 tahun	2	4.0
Status	Menikah	33	66.0
	Belum Menikah	17	34.0
Pendidikan	S1	8	16.0
	D1/D2/D3/D4	5	12.0
	SLTA/Sederajat	36	72.0
	SLTP/Sederajat	0	0.0
Lama kerja	< 1 tahun	3	6.0
	> 10 tahun	10	20.0
	1 – 5 tahun	13	26.0
	6 – 10 tahun	24	48.0
	< 1 tahun	3	6.0

Sumber: data primer yang diolah, 2021

Hasil uji asumsi klasik (Tabel 2) menunjukkan tidak terjadi heteroskedastisitas (*Glejser test*, $p > 0.05$), dan normalitas juga terpenuhi (Kolmogorov-Smirnov test, Asymp. Sig. > 0.05). Multikolonieritas tidak terjadi pada model regresi dengan tolerance > 0.10 dan VIF

Tabel 3.
Hasil Asumsi Klasik

Ind.	Dep	Hetero.	Norm.	Multiko.	
		Sig.	Sig.	Tol.	VIF
PDO	KK	0.928	0.510	-	-
PDO	KO				
PDO	PKO/OCB	0.208	0.504	0.337	2.959
KK		0.121		0.437	2.290
Kom		0.332		0.361	2.770

PDO= Persepsi Dukungan Organisasional; KK= Kepuasan kerja; KO=Komitmen Organisasi; PKO/OCB= Perilaku Kewargaan Organisasi/*Organizational citizenship behavior*

Sumber: data primer yang diolah, 2021

Tabel 4 menunjukkan hasil uji hipotesis. Dilihat dari tabel tersebut, pengujian H1 diterima dengan nilai $sig. < 0.05$, demikian juga H2, H3.H4 dan H5 diterima pada nilai $sig. < 0.05$. Besarnya pengaruh dukungan organisasional, terhadap kepuasan kerja adalah sebesar 50.6%. Besarnya pengaruh dukungan organisasional, terhadap komitmen organisasi adalah sebesar 59.2%. Pengaruh dukungan organisasional, kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap PKO/OCB adalah sebesar 76.4%.

Tabel 4. Uji Hipotesis

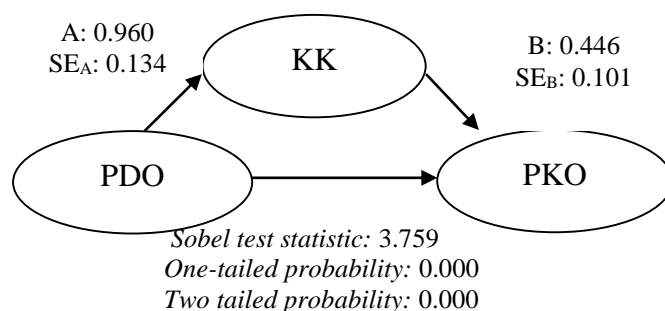
Ind.	Dep.	Unstd. Coeff.		t	Sig.	R square & Adj. R ²	
		B	Error				
H1	PDO	KK	,960	,134	7,157	,000	0.506
H2	PDO	KO	,846	,100	8,486	,000	0.592
H3	KK	PKO/OCB	,328	,154	2,131	,038	0.764
H4	KO		,446	,101	4,418	,000	
H5	PDO		,300	,136	2,205	,033	

PDO= Persepsi Dukungan Organisasional; KK= Kepuasan kerja; KO=Komitmen Organisasi; PKO/OCB= Perilaku Kewargaan Organisasi/*Organizational citizenship behavior*

Sumber: Data Primer, diolah 2021

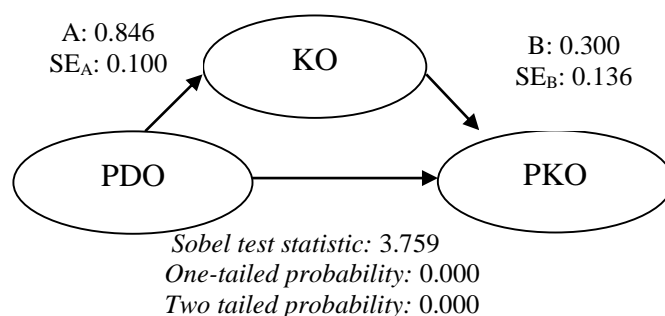
Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasional terhadap Perilaku Kewrgaan Organisasi melalui Kepuasan Kerja.

Hasil perhitungan *Sobel test* (Gambar 1) menunjukkan pengaruh persepsi dukungan organisasional terhadap perilaku kewargaan organisasi melalui kepuasan kerja, dengan nilai *one tailed probability* sebesar 0.00 dengan tingkat signifikansi 5% yang membuktikan bahwa variabel kepuasan kerja memediasi pengaruh persepsi dukungan organisasional terhadap OCB/PKO. Hasil perhitungan *Sobel test* (Gambar 1) menunjukkan nilai *two tailed probability* sebesar 0.00 dengan tingkat signifikansi 5% ($0.00 < 0.05$) yang membuktikan bahwa variabel kepuasan kerja memediasi pengaruh persepsi dukungan organisasional atasan terhadap OCB/PKO.



Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasional terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi melalui Komitmen Organisasi

Hasil perhitungan *Sobel test* (Gambar 2) menunjukkan pengaruh persepsi dukungan organisasional terhadap perilaku kewargaan organisasi melalui komitmen organisasi, dengan nilai *one tailed probability* sebesar 0.016 dengan tingkat signifikansi 5% yang membuktikan bahwa variabel komitmen organisasi memediasi pengaruh persepsi dukungan organisasional terhadap OCB/PKO. Hasil perhitungan *Sobel test* (Gambar 2) menunjukkan nilai *two tailed probability* sebesar 0.032 dengan tingkat signifikansi 5% ($0.032 < 0.05$) yang membuktikan bahwa variabel komitmen organisasi memediasi pengaruh persepsi dukungan organisasional terhadap PKO/OCB.



Gambar 2. Model Mediasi 2

PEMBAHASAN

Hasil analisis menyatakan bahwa persepsi dukungan organisasional berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja terbukti dari hasil persamaan yang menunjukkan $Y = 11.823 + 0.960 X$ yang berarti bahwa setiap kenaikan satu satuan persepsi dukungan organisasional maka kepuasan kerja karyawan akan mengalami

kenaikan sebesar 0.960%. Nilai signifikan sebesar 0,000 ($0.000 < 0,05$). Sehingga dapat disimpulkan persepsi dukungan organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh yang positif Persepsi dukungan organisasional terhadap kepuasan kerja seperti halnya temuan dari penelitian yang dilakukan oleh (Aswin & Rahyuda, 2017) dengan judul “Pengaruh Perceived Organizational Support Terhadap Organizational Citizenship Behavior Dengan Variabel Kepuasan Kerja Sebagai Mediasi”. Karyawan yang merasa puas dikarenakan kebutuhan mereka terpenuhi dengan baik oleh organisasi dan dengan adanya berbagai dukungan, mulai dari dukungan fasilitas kerja, rasa aman dan nyaman, dukungan moral dan lainnya memberikan dampak yang positif kepada organisasi yang bermuara pada kinerja dan kemajuan organisasi.

Hasil analisis menyatakan bahwa persepsi dukungan organisasional berpengaruh positif terhadap komitmen organisasional terbukti dari hasil persamaan yang menunjukkan $Y = -9.881 + 0.846 X$ yang berarti bahwa setiap kenaikan satu satuan persepsi dukungan organisasional maka komitmen organisasional akan mengalami peningkatan sebesar 0.846. Nilai signifikan sebesar 0,000 ($0.000 < 0,05$). Sehingga dapat disimpulkan persepsi dukungan organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh yang positif Persepsi dukungan organisasional terhadap komitmen organisasional seperti pada penelitian yang dilakukan oleh (Azhar et al., 2019) dengan judul “Pengaruh persepsi dukungan organisasi dan kepuasan kerja terhadap organizational citizenship behavior (OCB)”. Berbagai bentuk dukungan yang diberikan oleh organisasi memberikan dampak yang positif secara langsung kepada karyawan. Rasa dihargai yang diperoleh karyawan dapat menumbuhkan rasa memiliki perusahaan, loyalitas meningkat sehingga karyawan memberikan kontribusi yang maksimal untuk kemajuan perusahaan, dampak positif seperti inilah yang diharapkan oleh perusahaan sehingga bisa semakin berkembang.

Berdasarkan analisis regresi berganda menunjukkan persamaan $Y = 7,784 + 328X + 0,446Z1 + 0,300Z2$. Berdasarkan persamaan diatas dapat diketahui hasil

analisis menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap perilaku kewargaan organisasional terbukti, berarti bahwa setiap kenaikan satu satuan kepuasan kerja maka perilaku kewargaan organisasional akan mengalami peningkatan sebesar 0.446%. Nilai signifikan sebesar 0,000 ($0.000 < 0,05$). Sehingga dapat disimpulkan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap PKO/OCB.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Dewi & Suwandana, 2016) dan (Osman et al., 2015) dengan judul *The influence of job satisfaction, job motivation & perceived organizational support towards organizational citizenship behavior (OCB): A perspective of American-Based Organization in Kulim, Malaysia* yang keduanya menunjukkan adanya pengaruh yang positif Kepuasan kerja terhadap perilaku kewargaan organisasional. Kepuasan yang dirasakan oleh karyawan memberikan dampak yang positif terhadap perilaku antar karyawan. Iklim kerja yang kondusif, akrab, saling suport dan mengingatkan kebaikan dengan rekan kerja membuat suasana nyaman yang tentu akan berdampak pada produktivitas perusahaan secara keseluruhan.

Hasil analisis menyatakan bahwa komitmen organisasional berpengaruh positif terhadap perilaku kewargaan organisasional terbukti dari hasil persamaan yang menunjukkan $Y = 7,784 + 328X + 0,446Z1 + 0,300Z2$. yang berarti bahwa setiap kenaikan satu satuan komitmen organisasional maka perilaku kewargaan organisasional akan mengalami peningkatan sebesar 0.300%. Nilai signifikan sebesar 0,033 ($0.033 < 0,05$). Sehingga dapat disimpulkan komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap PKO/OCB.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Lestariningsy, 2016) dengan judul “Peran komitmen organisasi sebagai variabel intervening antara kepuasan kerja dan organizational citizenship behavior (OCB) pada karyawan PT. Coca-Cola distribution Indonesia, Surabaya” dan (B. A. I. Putra & Dewi, 2016) dengan judul “Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional Terhadap Organizational Citizenship Behavior” yang keduanya menunjukkan adanya hubungan yang positif antara komitmen organisasional terhadap perilaku kewargaan organisasional.

Keinginan dan komitmen karyawan untuk memberikan kontribusi yang maksimal dan terbaik kepada organisasi menjadi salah satu faktor yang mendorong munculnya perilaku kewargaan organisasional selain dari rasa bangga menjadi bagian organisasi. Hal tersebut juga berperan penting dalam peningkatan perilaku kewargaan organisasional.

Hasil analisis menyatakan bahwa persepsi dukungan organisasional berpengaruh positif terhadap perilaku kewargaan organisasional terbukti dari hasil persamaan yang menunjukkan $Y = 7,784 + 328X + 0,446Z1 + 0,300Z2$ yang berarti bahwa setiap kenaikan satu satuan persepsi dukungan organisasional maka perilaku kewargaan organisasional akan mengalami peningkatan sebesar 0.328%. Nilai signifikan sebesar 0,038 ($0.038 < 0,05$). Sehingga dapat disimpulkan persepsi dukungan organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap PKO/OCB.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (P. D. P. Putra & Sriathi, 2017) dengan judul “Pengaruh Perceived Organizational Support Dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior” yang menunjukkan adanya hubungan yang positif antara komitmen organisasional terhadap perilaku kewargaan organisasional.

Perasaan mendapatkan berbagai dukungan dari perusahaan membuat karyawan memunculkan perilaku kewargaan organisasional. Perilaku kewargaan organisasional membuat kinerja organisasi tetap stabil dan juga mampu beradaptasi dengan berbagai perubahan lingkungan yang sulit diprediksi sehingga tujuan utama organisasional dapat tercapai.

Hasil perhitungan *Sobel test* menunjukkan pengaruh persepsi dukungan organisasional terhadap perilaku kewargaan organisasi melalui kepuasan kerja, dengan nilai *one tailed probability* sebesar 0.00 dengan tingkat signifikansi 5% yang membuktikan bahwa variabel kepuasan kerja memediasi pengaruh persepsi dukungan organisasional terhadap OCB/PKO. Hasil perhitungan *Sobel test* menunjukkan nilai *two tailed probability* sebesar 0.00 dengan tingkat signifikansi 5% ($0.00 < 0.05$) yang membuktikan bahwa variabel kepuasan kerja memediasi pengaruh persepsi dukungan organisasional atasan terhadap OCB/PKO.

Hasil perhitungan *Sobel test* pengaruh persepsi dukungan organisasional terhadap perilaku kewargaan organisasi melalui komitmen organisasi, dengan nilai *one tailed probability* sebesar 0.016 dengan tingkat signifikansi 5% yang membuktikan bahwa variabel komitmen organisasi memediasi pengaruh persepsi dukungan organisasional terhadap OCB/PKO. Hasil perhitungan *Sobel test* nilai *two tailed probability* sebesar 0.032 dengan tingkat signifikansi 5% ($0.032 < 0.05$) yang membuktikan bahwa variabel komitmen organisasi memediasi pengaruh persepsi dukungan organisasional terhadap PKO/OCB.

KESIMPULAN

Hasil temuan dalam penelitian ini membuktikan bahwa 1) Persepsi dukungan organisasional berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan sehingga terbukti bahwa semakin tinggi dukungan yang diberikan oleh perusahaan Hotel Galuh Prambanan akan meningkatkan kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan yang secara langsung akan memberikan berbagai dampak positif kepada perusahaan. 2) Dukungan organisasional juga berpengaruh positif signifikan terhadap komitmen organisasi di Hotel Galuh Prambanan. Berbagai dukungan yang diberikan Hotel Galuh Prambanan membuat karyawan merasa dihargai, nyaman saat bekerja, diberikan keadilan sehingga menumbuhkan rasa memiliki perusahaan yang berdampak pada loyalitas dan integritas karyawan pada saat bekerja di perusahaan. 3) Kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasional di Hotel Galuh Prambanan. Kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan di Hotel Galuh Prambanan memberikan dampak yang baik dan positif terhadap perilaku karyawan baik dengan sesama karyawan, atasan maupun dengan perusahaan sehingga iklim kerja nyaman dan kondusif. 4) Komitmen organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasional di Hotel Galuh Prambanan. Komitmen organisasi yang terwujud dengan sikap loyalitas kepada organisasi memberikan dampak positif yang dirasakan organisasi secara langsung. 5) Persepsi dukungan organisasional berpengaruh positif signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasional di Hotel Galuh Prambanan. Dukungan yang diberikan oleh organisasi yang dirasakan

karyawan membuat karyawan merasa memiliki perusahaan sehingga akan terwujud dengan berbagai sikap yang positif dan bermanfaat untuk perusahaan jangka panjang dan menjadikan tujuan organisasi bisa tercapai dengan baik. 6) variabel kepuasan kerja memediasi pengaruh persepsi dukungan organisasional atasan terhadap OCB/PKO. 7) variabel komitmen organisasi memediasi pengaruh persepsi dukungan organisasional terhadap PKO/OCB

DAFTAR RUJUKAN

- Ghozali, I. (2016). Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan ke VIII. In *Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro*.
- Gigliotti, R., Vardaman, J., Marshall, D. R., & Gonzalez, K. (2019). The Role of Perceived Organizational Support in Individual Change Readiness. *Journal of Change Management*, 19(2), 86–100. <https://doi.org/10.1080/14697017.2018.1459784>
- Herscovitch, L., & Meyer, J. P. (2002). Commitment to organizational change: Extension of a three-component model. *Journal of Applied Psychology*, 87(3), 474–487. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.3.474>
- Maharani, V., Troena, E. A., & Noermijati. (2013). Organizational Citizenship Behavior Role in Mediating the Effect of Transformational Leadership, Job Satisfaction on Employee Performance: Studies in PT Bank Syariah Mandiri Malang East Java. *International Journal of Business and Management*, 8(17), 1–12. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v8n17p1>
- Meynhardt, T., Brieger, S. A., & Hermann, C. (2018). Organizational public value and employee life satisfaction: the mediating roles of work engagement and organizational citizenship behavior. *International Journal of Human Resource Management*, 31(12), 1560–1593. <https://doi.org/10.1080/09585192.2017.1416653>
- Nguni, S., Slegers, P., & Denessen, E. (2006). Transformational and transactional leadership effects on teachers' job satisfaction, organizational commitment, and organizational citizenship behavior in primary schools: The Tanzanian case. *School Effectiveness and School Improvement*, 17(2), 145–177. <https://doi.org/10.1080/09243450600565746>
- Paillé, P., Bourdeau, L., & Galois, I. (2010). Support, trust, satisfaction, intent to leave and citizenship at organizational level: A social exchange approach.

International Journal of Organizational Analysis, 18(1), 41–58.
<https://doi.org/10.1108/19348831011033203>

Putra, I. D. P. G. W., Sintaasih, D. K., & Putra, M. S. (2016). Pengaruh Dukungan Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional (Studi pada Karyawan Outsourcing Depo Arsip PT. X). *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 5(10), 3531–3560.

Schappe, S. P. (1998). The influence of job satisfaction, organizational commitment, and fairness perceptions on organizational citizenship behavior. *Journal of Psychology: Interdisciplinary and Applied*, 132(3), 277–290.
<https://doi.org/10.1080/00223989809599167>

Sugiyono. (2010). Statistika untuk Penelitian. In *Bandung : CV Alfabeta*.

Waileruny, H. T. (2014). Perceived Organizational Support, Job Satisfaction dan Organizational Citizenship Behavior Pada Pt. Bank Maluku Cabang Utama Kota Ambon. *Agora*, 2(2), 1–9.