

PENGARUH KOMPENSASI FINANSIAL DAN GAYA KEPEMIMPINAN TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN DAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) PADA HOTEL ALIT'S BEACH BALI

**Angelina¹
Made Subudi²**

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Bali, Indonesia
e-mail: angelina.dinata@yahoo.co.id / telp: +62 89 827 38 666

²Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Bali, Indonesia

ABSTRAK

Kepuasan kerja dan *organizational citizenship behavior* (OCB) akan mencerminkan sikap positif dari masing-masing individu dalam menyelesaikan tugas dan loyalitas pada perusahaan. Penelitian ini difokuskan pada Hotel Alit's Beach Bali, Sanur. Jumlah sampel sebanyak 70 orang karyawan tanpa mengikutsertakan pimpinan, dengan menggunakan metode *probability sampling*. Penelitian ini menggunakan model analisis jalur (*path analysis*). Pengujian analisis jalur menunjukkan bahwa kompensasi finansial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan, gaya kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan, kompensasi finansial berpengaruh signifikan terhadap OCB, gaya kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap OCB dan kepuasan kerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap OCB.

Kata kunci: *kompensasi finansial, gaya kepemimpinan, kepuasan kerja karyawan, dan organizational citizenship behavior (OCB)*

ABSTRACT

Job satisfaction and OCB will reflect the positive attitude of each individual in completing tasks and loyalty to the company. This study focused on Alit's Beach Hotel Bali, Sanur. Total samples are 70 employees without leaders, using probability sampling methods. The study used path analysis model. The test results showed that the financial compensation affect significantly on employee job satisfaction, significant effect of leadership style on employee job satisfaction, financial compensation significant effect on OCB, and leadership style significantly influence OCB and job satisfaction have a significant effect on OCB.

Keywords: *financial compensation, leadership style, job satisfaction, and organizational citizenship behavior (OCB)*

PENDAHULUAN

Bali merupakan salah satu dari 10 besar daerah tujuan wisata di dunia. Dalam satu tahun jumlah kunjungan wisatawan internasional tidak seimbang tiap bulannya

dan juga memiliki jumlah yang berbeda secara signifikan, seperti dari Januari sampai Mei wisatawan lebih sedikit dibandingkan bulan Juni sampai Desember, data statistik menunjukkan bahwa jelas ada pertumbuhan kunjungan turis ke Bali (Erawati dan Sucipta, 2012). Pariwisata di Bali menunjukkan pertumbuhan yang sangat pesat, dilihat dari tahun 2011-2012 meningkat sebesar 4,91% (Subhiksu, 2013:27). Penelitian yang dilakukan Erawati dan Sucipta (2012) pariwisata adalah suatu industri yang berkembang pesat di Bali yang telah berlangsung bertahun-tahun, kegiatan pariwisata dari tahun ke tahun terus meningkat.

Terkait dengan sumber daya manusia menurut Sakiru *et al.* (2013) kepuasan kerja merupakan hal terpenting bagi pekerja untuk pengembangan organisasi, pekerja berharap mendapatkan lebih banyak kepuasan dengan pekerjaan mereka daripada di masa lalu. Penelitian yang dilakukan oleh Shokrkon dan Naami (2009) menyatakan kepuasan kerja secara keseluruhan berkorelasi positif dan signifikan dengan *organizational citizenship behavior* (OCB). Serupa dengan penelitian sebelumnya bahwa Triyanto dan Santosa (2009) *organizational citizenship behavior* (OCB) merupakan suatu perilaku sukarela yang tampak dan dapat diamati. Seorang karyawan yang memiliki OCB tersebut akan melakukan pekerjaan atau membantu sesama rekan kerja dengan rasa sukarela dan tanpa adanya imbalan yang diharapkan. Selain itu perusahaan juga harus memberikan imbalan berupa kompensasi berupa gaji dan tunjangan lainnya yang sesuai dengan jabatan masing-masing karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh Sigit dalam Tampi (2013) kompensasi merupakan segala bentuk imbalan yang diberikan perusahaan kepada karyawan atas penghargaan yang diterima karyawan yang bersangkutan. Lewa dan Subowo dalam Riyadi (2011) menyatakan bahwa kompensasi yang diberikan harus layak, adil, dapat diterimakan, memuaskan, memberi motivasi kerja, bersifat penghargaan dan sesuai dengan kebutuhan. Hal ini dapat meningkatkan kinerja karyawan yang nantinya menguntungkan kedua belah pihak, dari karyawan sendiri maupun perusahaan. Kompensasi yang dimaksud berupa gaji, tunjangan makan, kesehatan, tunjangan hari raya dan uang kehadiran. Selain kompensasi finansial, gaya kepemimpinan merupakan hal yang mendukung dalam kelangsungan hidup perusahaan karena pimpinan adalah pencipta sebuah tujuan serta menggerakkan sumber dayanya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Dubrin dalam Brahmasari dan Suprayetno (2008) menyatakan bahwa kepemimpinan adalah cara mempengaruhi banyak orang melalui kompensasi finansial dalam menggapai tujuannya. Kepuasan kerja karyawan banyak dipengaruhi oleh perilaku kepemimpinan. Terkait hal tersebut diharapkan seorang pemimpin dapat memotivasi serta menciptakan kondisi sosial yang menguntungkan bagi setiap karyawan karena dapat meningkatkan kepuasan kerjanya. Pada dasarnya kepuasan kerja karyawan dan *organizational citizenship behavior* (OCB) memberikan dampak positif untuk mewujudkan kepentingan bersama.

Pendapat mengenai peranan yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan dan *organizational citizenship behavior* (OCB), penelitian ini mencoba mengangkat

permasalahan yang terjadi pada Hotel Alit's Beach Bali terkait kepuasan kerja karyawan dan *organizational citizenship behavior* (OCB) yang diukur melalui dua indikator yaitu kompensasi finansial dan gaya kepemimpinan. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan terhadap Hotel Alit's Beach Bali masih mengalami beberapa kendala terutama pada bagian sumber daya manusianya. Dari banyaknya karyawan mengeluh permasalahan yang berkaitan dengan kompensasi finansial yang dapat dilihat dari jumlah gaji yang diberikan oleh perusahaan dengan rata-rata total Rp 1.086.000,-.

Karyawan menginformasikan bahwa gaji pokok belum mencukupi dan tidak sesuai dengan keuntungan yang didapatkan oleh perusahaan dalam mencukupi kebutuhan sehari-hari dan gaji yang didapatkan oleh beberapa karyawan jumlahnya di bawah Upah Minimum Regional (UMR). Permasalahan lain yang terdapat pada Hotel Alit's Beach Bali berkaitan dengan gaya kepemimpinan, dimana peran seorang manajer yang berperilaku tidak profesional dalam menjalankan tugasnya sehingga karyawan menginformasikan kurangnya komunikasi antara atasan dengan karyawan terhadap pelaksanaan pekerjaan. Kedua hal tersebut sangat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan yang ditunjukkan dari permasalahan pemberian kompensasi yang belum maksimal. Karyawan yang mempunyai tingkat prestasi lebih tinggi mengeluhkan tunjangan dan bonus yang diberikan oleh perusahaan relatif samasehinggaakan berpengaruh pada kinerja para karyawan. Permasalahan yang terkait dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) adalah masih ada karyawan pada saat jam kerja melakukan perbincangan di luar dari pembicaraan dalam

pekerjaan, bermain HP, merokok pada saat jam kerja, dan membuka jejaring sosial maka peran *organizational citizenship behavior* (OCB) masih berpengaruh rendah terhadap karyawan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain penelitian asosiatif. Dalam penelitian ini yang dijadikan objek penelitiannya adalah kompensasi finansial dan gaya kepemimpinan, serta kepuasan kerja karyawan dan *organizational citizenship behavior* (OCB) pada Hotel Alit's Beach Bali. Penelitian ini menggunakan data kuantitatif dan kualitatif. Sedangkan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer berupa jawaban dari responden terhadap pertanyaan dalam kuisisioner dan sumber data sekunder berupa jumlah karyawan, jumlah kompensasi finansial, struktur organisasi, dan sejarah hotel.

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan tetap Hotel Alit's Beach Bali yang berjumlah 70 orang. Berhubung populasi dalam penelitian ini di bawah 100 yaitu sebanyak 70 orang maka seluruh karyawan Hotel Alit's Beach Bali akan dijadikan responden pada penelitian ini, dengan tidak mengikutsertakan kepala pimpinan sebagai responden. Metode yang dipergunakan adalah *purposive sampling*, dimana sampel yang terdapat dalam penelitian ini menunjukkan secara representatif terhadap populasinya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengujian validitas untuk mengukur ketepatan antara data yang sesungguhnya pada objek penelitian. Ketentuan suatu instrumen dikatakan valid apabila memiliki nilai *Corrected item-Item Correlation* > 0,3. (Sugiyono, 2012:348) dan untuk uji reabilitas dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha* > 0,7 (Ghozali, 2011:48). Hasil pengujian ini dapat dilihat dalam Tabel 1.

Tabel 1.
Hasil Data Validitas dan Reliabilitas Instrumen

No	Variabel	Pertanyaan	Nilai <i>Corrected item-Item Correlation</i>	Nilai <i>Cronbach Alpha</i>
1	Kompensasi Finansial	X1.1	1	0,852
		X1.2	0,481	
		X1.3	0,688	
		X1.4	0,732	
2	Gaya Kepemimpinan	X2.1	1	0,892
		X2.2	0,674	
		X2.3	0,635	
		X2.4	0,667	
3	Kepuasan Kerja Karyawan	Y1.1	1	0,862
		Y1.2	0,548	
		Y1.3	0,689	
		Y1.4	0,660	
		Y1.5	0,713	
4	<i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)	Y2.1	1	0,888
		Y2.2	0,481	
		Y2.3	0,592	
		Y2.4	0,770	
		Y2.5	0,778	

Sumber: Data diolah, 2013

Berdasarkan Tabel 4.3 dapat dikatakan bahwa tiap butir pertanyaan atau pertanyaan adalah valid dan reliabel. Hal ini ditunjukkan dari besarnya nilai *corrected item-correlation item* > 0,3 (valid) dan nilai *cronbach alpha* > 0,7 dinyatakan reliabel.

Tabel 2.
Regresi Substruktur 1

Nama Tabel		Model Summary		Coefficients	
Nama kolom	R Square	Standardize Coefficient Beta	t	Sig.	
Nilai	0,465				
X ₁		0,470	4,029	0,000	
X ₂		0,277	2,378	0,020	

Sumber: Data diolah, 2013

Berdasarkan hasil analisis jalur substruktur 1, persamaan strukturalnya sebagai berikut: $Y_1 = 0,470 X_1 + 0,277 X_2 + e_1$

Tabel 3.
Regresi Substruktur 2

Nama Tabel		Model Summary		Coefficients	
Nama kolom	R Square	Standardize Coefficient Beta	t	Sig.	
Nilai	0,701				
X ₁		0,196	4,006	0,050	
X ₂		0,206	6,318	0,028	
Y ₁		0,547	6,523	0,000	

Sumber: Data diolah, 2013

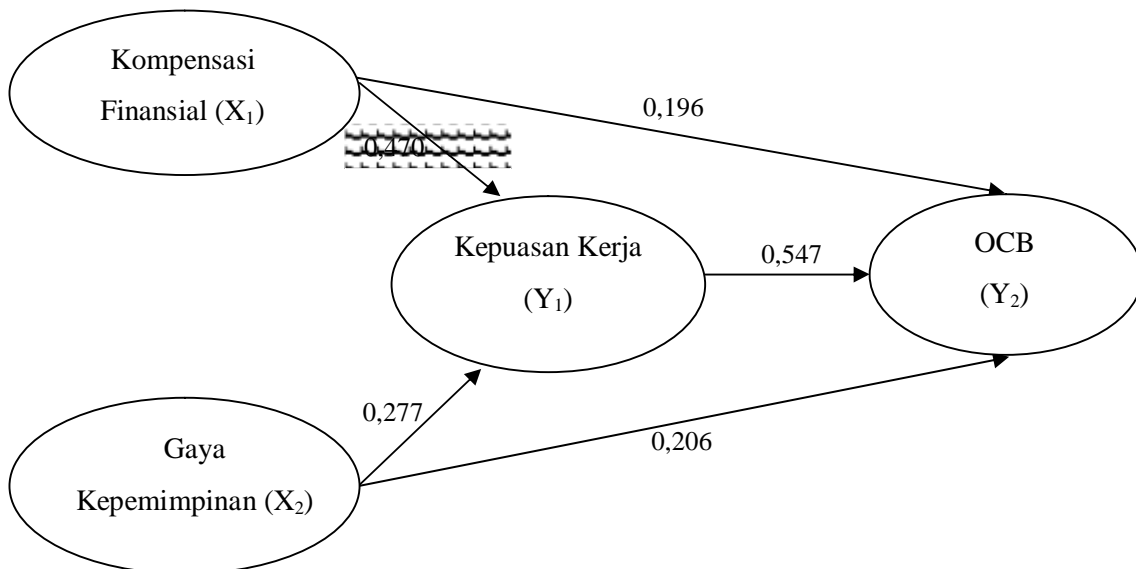
Berdasarkan hasil analisis jalur substruktur 2, persamaan strukturalnya sebagai berikut: $Y_2 = 0,196X_1 + 0,206X_2 + 0,547 + e_2$

Nilai standar *error* yang dapat dihitung dari hasil kedua analisis jalur substruktur 1 dan substruktur 2 adalah sebagai berikut:

$$Pe_1 = \sqrt{1-R^2} = \sqrt{1-0,465} = \sqrt{0,535} = 0,731$$

$$Pe_2 = \sqrt{1-R^2} = \sqrt{1-0,701} = \sqrt{0,299} = 0,546$$

Gambar 1.
Validasi Model Diagram Jalur



Sumber: Data diolah, 2013

Tabel 4.
Rangkuman Koefisien Jalur

Pengaruh Variabel	Langsung	Tidak Langsung Melalui Y ₁
X ₁ → Y ₁	0,470	-
X ₂ → Y ₁	0,277	-
X ₁ → Y ₂	0,196	0,257
X ₂ → Y ₂	0,206	0,151
Y ₁ → Y ₂	0,547	-

Sumber: Data diolah, 2013

Pengujian validitas model dapat dilakukan dengan menghitung koefisien determinasi dan *theory trimming*, dengan hasil $R^2_m = 0,840$ yang berarti bahwa total pengaruh variabel secara keseluruhan adalah sebesar 84,0 %. Dan hasil analisis dapat dilihat semua nilai p_value (sig. t) $< 0,05$, dengan demikian semua jalur yang berada pada model adalah signifikan.

Berdasarkan perhitungan analisis jalur (*path analysis*) pada model penelitian, maka dapat dijelaskan pengaruh masing-masing variabel sebagai berikut.

1) Pengaruh Kompensasi Finansial terhadap Kepuasan Kerja Karyawan

Penelitian terhadap pengujian hipotesis, ditemukan bahwa kompensasi finansial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Apabila kompensasi finansial mampu diberikan dengan layak dan benar maka kepuasan kerja karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan akan meningkat. Kompensasi finansial merupakan hal yang penting dalam perusahaan karena kompensasi finansial adalah sebuah tanda balas jasa yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan. Sehingga kepuasan kerja akan meningkat ditunjukkan dari sikap positif karyawan menyelesaikan tugasnya dengan baik sesuai divisi masing-masing. Hasil penelitian sebelumnya oleh Syah (2013) dan Erbasi dan Arat (2012) yang menyatakan bahwa kompensasi finansial dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.

2) Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan

Berdasarkan pada hasil penelitian terhadap pengujian hipotesis, ditemukan bahwa gaya kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja

karyawan. Gaya kepemimpinan yang diterapkan dan sikap yang ditunjukkan seorang pimpinan sudah dapat memotivasi dan meningkatkan kinerja karyawan maka kepuasan kerja karyawan akan meningkat. Hasil penelitian sebelumnya oleh Ahmad *et al.* (2013) dan Rehman *et al.* (2012) menyatakan bahwa gaya kepemimpinan dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.

3) Pengaruh Kompensasi Finansial terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Berdasarkan pada hasil penelitian terhadap pengujian hipotesis, ditemukan bahwa kompensasi finansial berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB). Loyalitas karyawan terhadap perusahaan akan lebih meningkat, yang ditunjukkan dari sikap positif karyawan dalam mengerjakan tugasnya. Hasil penelitian sebelumnya oleh Tampi (2013) yang menyatakan bahwa kompensasi finansial dapat mempengaruhi *organizational citizenship behavior* (OCB).

4) Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Berdasarkan pada hasil penelitian terhadap uji hipotesis, ditemukan gaya kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB). Berdasarkan teori-teori dan penelitian sebelumnya yang sudah dilakukan dapat dikatakan bahwa gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh perusahaan sangat berdampak bagi karyawan agar mendapatkan bimbingan ataupun arahan dari atasannya, maka secara langsung gaya

kepemimpinan akan mempengaruhi karyawan melakukan pekerjaan lebih dari apa yang di tugaskan oleh perusahaan untuk meningkatkan produktivitas sebagai tujuan organisasi. Hasil penelitian sebelumnya oleh Jiao *et al.* (2011) dan Roberson dan Strickland (2010) menyatakan bahwa gaya kepemimpinan dapat mempengaruhi *organizational citizenship behavior* (OCB).

5) Pengaruh Kepuasan Kerja Karyawan terhadap OCB

Berdasarkan pada hasil penelitian terhadap pengujian hipotesis, ditemukan bahwa kepuasan kerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Kepuasan kerja karyawan dapat mendorong mereka untuk bekerja secara lebih baik, lebih produktif dan mau membantu sesama rekan karyawan dengan rasa sukarela demi kemajuan organisasi. Hasil penelitian sebelumnya oleh Sharma dan Bajpai (2011) dan Wiliam dan Setiawan (2013) yang menyatakan terdapat pengaruh signifikan dan positif antara kepuasan kerja karyawan dengan *organizational citizenship behavior* (OCB). Hal ini menunjukkan kepuasan kerja karyawan dapat mempengaruhi *organizational citizenship behavior* (OCB) dari perilaku karyawan yang tanpa pamrih dan guna menciptakan kinerja yang baik dan kemajuan perusahaan.

6) Pengaruh Kompensasi Finansial terhadap OCB melalui Kepuasan Kerja Karyawan

Hasil yang didapatkan melalui perhitungan sendiri dengan menghitung hasil perkalian $(P_1 \times P_5) = (0,470 \times 0,547) = 0,257$. Dilihat dari hasil $0,257 > 0,196$, hal ini berarti kompensasi finansial dapat berpengaruh secara langsung terhadap OCB

melalui kepuasan kerja karyawan dan kompensasi finansial dapat berpengaruh secara tidak langsung terhadap OCB melalui kepuasan kerja karyawan.

7) Pengaruh gaya kepemimpinan terhadap OCB melalui kepuasan kerja karyawan

Hasil yang didapatkan melalui perhitungan sendiri dengan menghitung hasil perkalian ($P_2 \times P_5$) = $(0,277 \times 0,547) = 0,151$. Dilihat dari hasil $0,151 < 0,206$, hal ini berarti gaya kepemimpinan dapat berpengaruh secara langsung terhadap OCB melalui kepuasan kerja karyawan.

SIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah kompensasi finansial dan gaya kepemimpinan dapat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan dan juga berpengaruh signifikan terhadap OCB. Kompensasi finansial dapat berpengaruh secara langsung maupun tidak langsung terhadap OCB melalui kepuasan kerja karyawan sedangkan gaya kepemimpinan hanya bisa berpengaruh langsung terhadap OCB melalui kepuasan kerja karyawan.

Saran dalam penelitian ini yang ditujukan kepada pihak perusahaan adalah menanamkan hubungan dan komunikasi antara pimpinan dengan karyawan hendaknya lebih ditingkatkan agar terjalinnya sebuah keakraban maka kepuasan kerja karyawanpun akan meningkat, kinerja karyawan semakin baik dan rasa loyalitas karyawan terhadap perusahaan semakin meningkat. Pihak manajemen perusahaan hendaknya lebih memperhatikan jumlah kompensasi finansial dan tunjangan yang diberikan agar kepuasan kerja karyawan meningkat sehingga menghasilkan kinerja

yang baik bagi perusahaan. Dan perusahaan hendaknya lebih memperhatikan kedisiplinan karyawan dalam hal waktu jam kerja serta pada saat karyawan izin keluar ataupun di dalam Hotel sehingga dapat meminimalisir pelanggaran karyawan terhadap aturan perusahaan.

REFERENSI

- Ahdiyana, Marita. 2013. Dimensi *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dalam Kinerja Organisasi, h:1-10
- Ahmad, Abd Rahman, Mohd Nazir Mohd Adi, Haris Md. Noor, Abdul Grafar Abdul Rafman, and Tan Yushuang. 2013. The Influence of Leadership Style on Job Satisfaction among Nurses. *Asian Social Science*, 9(9): pp:172-178.
- Brahmasari, I.A dan Agus Suprayetno. 2008. Pengaruh Motivasi Kerja, Kepemimpinan dan Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan serta dampaknya pada Kinerja Perusahaan (Studi Kasus pada PT. Pei Hai Internasional Wiratama Indonesia). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 10(2): h: 124-135.
- Erawati, Ni Made Rai dan Abdi Sucipta. 2012. Minat Wisatawan Eropa terhadap Budaya Bali: Studi Kasus Parade Ogoh-ogoh. *Jurnal Perhotelan dan Pariwisata*, 2(2): h:1-11.
- Erbasi, Ali and Tugay Arat. 2012. The Effect if Financial and Non-financial Inctives on Job Satisfaction: An Examination of Food Chain Premises in Turkey. *International Business Research*, 5(10): pp:138-145.
- Ghozali, Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Edisi Keenam. Semarang: Bagian Penerbit Universitas Diponogoro.
- Hasibuan, SP. Malayu. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.

- Jiao, Changquan, David A. Richards and Kai Zhang. 2011. Leadership and Organizational Citizenship Behavior: OCB-Specific Meanings as Mediators. *J Bus Psychol*, 26: pp:11-25.
- Martoyo, Susilo. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: BPFE.
- Priansa, Donni Juni dan Garnida Agus. 2013. *Manajemen Perkantoran (Efektif, Efisien dan Profesional)*, Cetakan ke-1, Alfabeta, Bandung.
- Rehman, Saad-ur, Muhammad Mansoor and Rafi Ullah Bilal. 2012. The Impact of Leadership Styles on Job Satisfaction at Work Place. *Arabian Journal of Business and Management Review (OMAN Chapter)*, 1(2): pp:26-42.
- Riyadi, Slamet. 2011. Pengaruh Kompensasi Finansial, Gaya Kepemimpinan, dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Perusahaan Manufaktur di Jawa Timur. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 13(1): h:40-45.
- Roberson, Meredith Elaine Babcock and Oriel J. Strickland. 2010. The Relationship Between Charismatic Leadership, Work Engagement and Organizational Citizenship Behaviors. *The Journal of Psychology*, 144(3): pp:313-326.
- Sakiru, Oladipo Kolapo, Jeffrey Lawrence D'siva, Jamilah Othman, Abu Daud Silong, and Adekanye Temitope Busayo. 2013. Leadership Style and Job Satisfaction among Employees in Small and Medium Enterprises. *International Journal of Business and Management*, 8(13): pp:34-41.
- Sarwono, Jonathan. 2012. *Path Analysis*. PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Sharma, Jai Prakash, Naval Bajpai and Umesh Holani. 2011. Organizational Citizenship Behavior in Public and Private Sector and Its Impact on Job Satisfaction: A Comparative Study in Indian Perspective. *International Journal of Business and Management*, 6(1): pp: 67-75.
- Shokrkon, H and A Naami. 2009. The Relationship with Organizational Citizenship Behavior and Job Performance in Ahvas Factory Workers. *Journal of Education and Psychology*, 3(2): pp: 39-52.
- Soegandhi, Vennecia Marchelle, Eddy M. Sutanto dan Roy Setiawan. 2013. Pengaruh Kepuasan Kerja dan Kualitas Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Karyawan PT. Surya Timur Sakti Jatim. *Agora*, 1(1): h: 1-12.

- Subhiksu, I. B. Kade. 2013. *Statistik Pariwisata Bali 2012 (Bali Tourism Statistic 2012)*, Dinas Pariwisata Provinsi Bali.
- Sugiyono. 2012. *Statistika Untuk Penelitian*. Cetakan Ke-21. Bandung: Alfabeta.
- Syah, Harits. 2013. Pengaruh Kompensasi Finansial terhadap Kepuasan Kerja Karyawan dan Motivasi kerja Karyawan pada PT. Graha Raja Empat. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 1(2): h:462-471.
- Tampi, Gina Sheelsia. 2013. Kepemimpinan dan Kompensasi pengaruhnya terhadap Kinerja Karyawan dan dampaknya terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. *Jurnal EMBA*, 1(3): h: 921-929.
- Triyanto, Agus dan The Elisabeth Cintya Santosa. 2009. Organizational Citizenship Behavior (OCB) dan pengaruhnya terhadap Keinginan Keluar dan Kepuasan Kerja Karyawan. *Jurnal Manajemen*, 7(2): h: 1-13.
- Utama, Mudiarta, Ni wayan Mujiati, dan Komang Ardana. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Buku Ajar Fakultas Ekonomi Universitas Udayana, Denpasar.
- Waspodo, Agus AWS dan Lussy Minadaniati. 2012. Pengaruh Kepuasan Kerja dan Iklim Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Karyawan pada PT. Trubus Swadaya. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, 3(1): h:1-16.
- Wibowo, Edi dan Wiwik Susilowati. 2010. Pengaruh Kepemimpinan, *Organizational Citizenship Behavior* dan Komitmen Organisasi terhadap Kepuasan Kerja Pegawai. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 10(1): h:66-73.
- Wibowo. 2012. *Manajemen Kinerja*. Edisi Ketiga. Jakarta: PT. Raya Gratindo Persada.
- William. The Ophilus dan Roy Setiawan. 2013. Pengaruh Komitmen Organisasional dan Kepuasan Kerja Karyawan terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* di PT. CB Capital. *Agora*, 1(8): h:1-8.
- Winarso, Kukuh. 2010. Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan pada Produk Susu Bayi menggunakan *Service Quality* dan *Path Analysis*. *Jurnal Manajemen Teori dan Penerapan*, 3(1): h: 81-104.
- Yukl, Gary. 2010. *Kepemimpinan Dalam Organisasi*. Macam Jaya Cemerlang, Jakarta.