



**PENGARUH KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL
DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP *ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR* PADA BELL'S PLACE HOTEL &
RESTO SENTUL**

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

Hasna Salsabila

021119303

hasnasalsabila149@gmail.com

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PAKUAN
BOGOR**

JULI 2024



**PENGARUH KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL,
DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP *ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR* PADA BELL'S PLACE HOTEL &
RESTO SENTUL**

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan

Mengetahui



Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
(Towaf Totok Irawan, S.E. M.E., Ph. D)

Ketua Program Studi
(Prof. Dr. Yohanes Indrayono, Ak., MM., CA)

**PENGARUH KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL
DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP *ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR* PADA BELL'S PLACE HOTEL &
RESTO SENTUL**

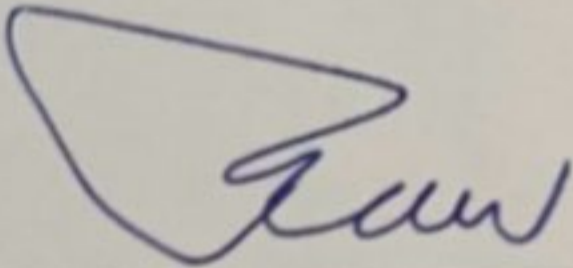
Skripsi

Telah disidangkan dan dinyatakan lulus
Pada hari Senin, 18 Agustus 2024

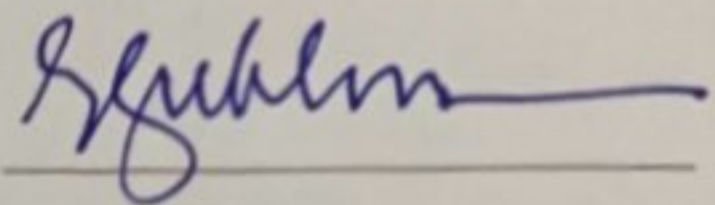
Hasna Salsabila
021119303

Menyetujui,

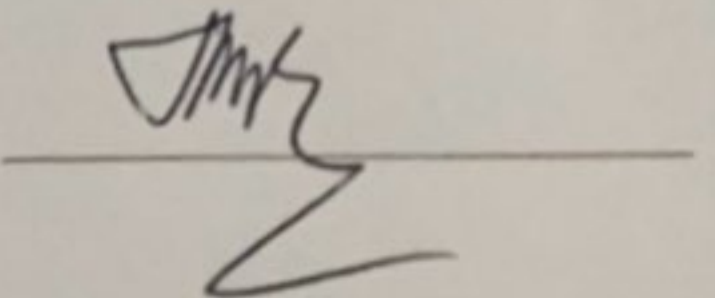
Ketua Penguji Sidang
(Dr. Wonny Ahmad Ridwan. S.E., M.M.)



Ketua Komisi Pembimbing
(Dr. Ir. H. Rajab Tampubolon.)



Anggota Komisi Pembimbing
(Dr. Tutus Rully, S.E., M.M.)



Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Hasna Salsabila

NPM : 021119303

Judul Skripsi : PENGARUH KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* PADA BELL'S PLACE HOTEL & RESTO SENTUL

Dengan ini saya menyatakan bahwa paten dan Hak Cipta dari produk skripsi di atas adalah benar karya saya dengan arahan dari komisi pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun.

Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan Paten, Hak Cipta dari karya tulis saya kepada Universitas Pakuan.

Bogor,

2024



Hasna Salsabila

© Hak Cipta milik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan, tahun 2024

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan.

Dilarang mengumumkan dan atau memperbanyak Sebagian atau seluruh karya tulis dalam bentuk apapun tanpa seizin Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan.

ABSTRAK

HASNA SALSABILA. 021119303. Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Dan Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Bell's Place Hotel & Resto Sentul. Skripsi Prodi Manajemen Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan. Di bawah bimbingan : RADJAB TAMPUBOLON dan TUTUS RULLY. 2024.

Organizational Citizenship Behavior (OCB) merupakan perilaku individu karyawan suatu organisasi dalam hal membantu sesama rekan kerja secara sukarela. Perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) ini berhubungan dengan kepemimpinan seseorang dan kepuasan kerja, karena tujuan suatu perusahaan akan tercapai bila didukung dengan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang tinggi dari para karyawan salah satunya pada karyawan di sektor pariwisata.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kepemimpinan Transformasional terhadap *Organizational Citizenship Behavior*, mengetahui seberapa besar pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior*, mengetahui seberapa besar pengaruh Lingkungan Kerja dan Motivasi Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pada Bell's Place Hotel & Resto Sentul.

Jenis penelitian verifikatif dengan teknik penelitian statistik kuantitatif. Jenis data kuantitatif dan kualitatif. Sumber data primer dan sekunder. Alat analisis menggunakan analisis deskriptif, uji asumsi klasik, koefisien determinasi, regresi linier berganda, dan uji hipotesis.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa analisis deskriptif atas variabel kepemimpinan transformasional diperoleh skor empirik lebih besar dari skor teoritis yaitu sebesar $45,74 > 36$ terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior*, pada variabel motivasi kerja diperoleh skor empirik lebih besar dari skor teoritis yaitu sebesar $58,51 > 45$ terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior*, dan pada variabel *Organizational Citizenship Behavior* diperoleh skor empirik lebih besar dari skor teoritis yaitu sebesar $57,55 > 45$ terdapat pengaruh kepemimpinan transformasional dan kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior*, nilai f hitung $3,191 >$ nilai f tabel $348,423$ yang menunjukkan bahwa kedua variabel yaitu kepemimpinan transformasional dan kepuasan kerja secara simultan berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Bell's Place Hotel & Resto Sentul

Kata Kunci : Hotel, Kepemimpinan Transformasional, Kepuasan Kerja, Organizational Citizenship Behavior.

PRAKATA

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kepempinan Transformasional dan Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Bell’s Place Hotel & Resto”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar strata satu (S1) Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Pakuan. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari peran berbagai pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan, saran dan doa maka dalam kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak tercinta (alm) yang sudah menemani saya sampai semester 3. Bapak memberikan perhatian, doa, dan material yang tiada henti dan yang selalu menyayangi saya.
2. Mamah tercinta yang tiada henti mendukung saya dalam segala situasi. Mamah memberikan perhatian, doa, dan material yang tiada henti dan yang selalu menyayangi saya.
3. Bapak Prof. Dr,rer,pol, Ir, Didik Notosudjono, M,Sc, selaku Rektor Universitas Pakuan.
4. Bapak Towaf Totok Irawan, S.E., M.E., Ph. D selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan.
5. Bapak Prof. Dr. Yohanes Indrayono., Ak., M.M., CA. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan.
6. Bapak Dr. Ir. H. Rajab Tampubolon. selaku Ketua Komisi Pembimbing Skripsi yang telah membimbing dan mengarahkan peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Ibu Dr. Tutus Rully, S.E., M.M., Selaku Anggota Komisi Pembimbing skripsi yang telah membimbing dan mengarahkan peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Seluruh jajaran staf dan Dosen tercinta Universitas Pakuan yang telah membekali peneliti dengan berbagai ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan.
9. Seluruh karyawan yang berada di lingkungan Bell’s Place Hotel & Resto yang telah membantu menyediakan data dan menerima penulis di perusahaan ini.
10. Kepada seluruh keluarga besar dari mamah dan bapak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, yang selalu mendukung dan mendoakan saya.
11. Kepada Trio Macan, yaitu Belva Lativa Putri Erwinsyah dan Listiana Salsabila sahabat sejak di bangku SMA yang selalu mendukung saya.
12. Kepada Jelema Maung, yaitu Siti Husna Z, Zahrani Salsabila, Genclang Az-Zahra, Nurul Hanifati, dan Rayi Restu Imani yang telah mendukung saya.
13. Kepada Sruput, Jasmine Dinihari Syahlan, Syalwa Aulia Saputri, Nurlita Permatasari, Salsabila Nur Rizky, Binart Wardany, Farisa Asmahani dan Zakiyyah Al-Fauziah yang telah mendukung saya.

Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, penulis berharap pembaca tak segan memberikan kritik dan saran, sehingga penulis bisa melakukan perbaikan untuk selanjutnya agar tidak melakukan kesalahan yang sama. Tak perlu panjang-panjang,

penulis berharap skripsi ini memberikan manfaat untuk para pembaca.

Universitas Pakuan
Bogor, Juli 2024

Hasna Salsabila
0211 19 303

DAFTAR ISI

JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PERNYATAAN PELIMPAHAN HAK CIPTA	ii
LEMBAR HAK CIPTA.....	iv
ABSTRAK	vi
PRAKATA.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi dan Perumusan Masalah	13
1.2.1. Identifikasi Masalah.....	13
1.2.2. Perumusan Masalah	14
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	14
1.3.1. Maksud Penelitian.....	14
1.3.2. Tujuan Penelitian	14
1.4. Kegunaan Penelitian	14
1.4.1. Kegunaan Praktis	14
1.4.2. Kegunaan Akademis	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1. Manajemen Sumber Daya Manusia	15
2.1.1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia.....	15
2.1.2. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	15
2.1.3. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia.....	18
2.1.4. Pendekatan Sumber Daya Manusia.....	19
2.2. Kepemimpinan Transformasional.....	20
2.2.1. Pengertian Kepemimpinan.....	20
2.2.2. Jenis-jenis Kepemimpinan.....	20
2.2.3. Pengertian Kepemimpinan Transformasional.....	22
2.2.4. Indikator Kepemimpinan Transformasional	23
2.2.5. Ciri Kepemimpinan Transformasional	23
2.2.6. Faktor yang Memengaruhi Kepemimpinan Transformasional.....	23

2.3. Kepuasan Kerja.....	24
2.3.1. Pengertian Kepuasan Kerja.....	24
2.3.2. Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Kerja	24
2.3.3. Indikator Kepuasan Kerja	27
2.3.4. Teori-teori Kepuasan Kerja.....	28
2.4. <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	29
2.4.1. Pengertian <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	29
2.4.2. Indikator <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	30
2.4.3. Faktor Yang Memengaruhi <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	31
2.4.4. Peran <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	33
2.5. Penelitian Sebelumnya dan Kerangka Pemikiran	33
2.5.1. Penelitian Sebelumnya.....	33
2.5.2. Kerangka Pemikiran	38
2.6. Hipotesis Penelitian	42
BAB III METODE PENELITIAN	43
3.1 Jenis Penelitian	43
3.2 Objek, Unit Analisis, Lokasi Penelitian.....	43
3.2.1. Objek Penelitian.....	43
3.2.2. Unit Analisis	43
3.2.3. Lokasi Penelitian	43
3.3. Jenis dan Sumber Data Penelitian	43
3.3.1. Jenis Data Penelitian.....	43
3.3.2. Sumber Data Penelitian.....	43
3.4. Operasionalisasi Variabel	44
3.5. Metode Penarikan Sampel	46
3.6. Metode Pengumpulan Data.....	46
3.7. Uji Kualitas Data/Kalibrasi Instrumen.....	47
3.7.1. Uji Validitas	47
3.7.2. Uji Reliabilitas	50
3.8. Metode Pengolahan / Analisis Data.....	51
3.8.1. Analisis Deskriptif	52
3.8.2. Analisis Statistik	52
3.8.2.1. Uji Asumsi Klasik.....	52

3.8.3. Analisis Regresi Berganda.....	54
3.8.4. Uji Hipotesis	54
3.8.5. Koefisien Determinasi	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	56
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	56
4.1.1. Sejarah dan Perkembangan Bell’s Place Hotel & Resto Sentul	56
4.1.2. Visi dan Misi Bell’s Place Hotel & Resto Sentul	56
4.1.3. Struktur Organisasi Bell’s Place Hotel & Resto Sentul	56
4.2. Profil Responden	58
4.3. Metode Pengelolaan/Analisis Data.....	59
4.3.1. Uji Validitas.....	59
4.3.2. Uji Reliabilitas	61
4.3.3. Analisis Deskriptif.....	62
4.4. Analisis Statistik.....	103
4.4.1. Uji Asumsi Klasik	103
4.4.2. Analisis Regresi Linear Berganda	107
4.4.3. Koefisien Determinasi	108
4.4.4. Uji Hipotesis	109
4.5. Pembahasan dan Interpretasi Hasil Penelitian.....	112
4.5.1. Kepemimpinan Transformasional Bells Place Hotel & Resto Sentul....	112
4.5.2. Kepuasan Kerja Bells Place Hotel & Resto Sentul	113
4.5.3. <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Bells Place Hotel & Resto Sentul	113
4.5.4. Pengaruh Kepemimpinan Transformasional terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> pada Bell’s Place Hotel & Resto Sentul	114
4.5.5. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> pada Bell’s Place Hotel & Resto Sentul	114
4.5.6. Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Kepuasan Kerja terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> pada Bell’s Place Hotel & Resto Sentul	115
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	117
5.1. Simpulan.....	117
5.2. Saran.....	117
DAFTAR PUSTAKA	119

LAMPIRAN.....	123
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	124

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara Selama 2019-2021 di Indonesia.....	2
Tabel 1. 2 Jumlah Pengunjung Wisatawan di Bogor	2
Tabel 1. 3 Benefit Karyawan Bell’s Place Hotel & Resto Bogor	3
Tabel 1. 4 Hasil Pra Survei Kepemimpinan Karyawan Bell’s Place Hotel & Resto Sentul.....	4
Tabel 1. 5 Hasil Pra Survei Kepemimpinan Transformasional Karyawan Bell’s Place Hotel & Resto Sentul.....	5
Tabel 1. 6 Jumlah absensi karyawan Bell’s Place Hotel & Resto Sentul tahun 2020-2022.....	6
Tabel 1. 7 Hasil Pra Survei Kepuasan Kerja Karyawan Bell’s Place Hotel & Resto Sentul.....	7
Tabel 1. 8 Hasil Pra Survei Organizational Citizenship Behavior Karyawan Bell’s Place Hotel & Resto Sentul.....	9
Tabel 2. 1 Penelitian Sebelumnya.....	16
Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel	44
Tabel 3. 2 Skala Likert (Perilaku) Kepemimpinan Transformasional dan <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	47
Tabel 3. 3 Skala Likert (Sikap) Kepuasan Kerja.....	47
Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas Variabel Kepemimpinan Transformasional (30 Responden).....	48
Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja (30 Responden).....	49
Tabel 3. 6 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (30 Responden)	50
Tabel 3. 7 Hasil Uji Reliabilitas Kepemimpinan Transformasional (30 Responden).....	51
Tabel 3. 8 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Kerja (30 Responden).....	51
Tabel 3. 9 Hasil Uji <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (30 Responden)	51
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Kepemimpinan Transformasional.....	60
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Kepuasan Kerja.....	60
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Organizational Citizenship Behavior	61
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas	62
Tabel 4. 5 Tanggapan responden mengenai pernyataan “Pemimpin dapat membimbing saya untuk lebih mementingkan kepentingan perusahaan”.....	62
Tabel 4. 6 Tanggapan responden mengenai pernyataan “Pemimpin merupakan Role Model (panutan) saya dalam perusahaan”	63
Tabel 4. 7 Tanggapan responden mengenai pernyataan “Pemimpin membuat saya tenang dalam menghadapi kesulitan dan masa adaptasi”	63
Tabel 4. 8 Tanggapan responden mengenai pernyataan “Pemimpin dapat mengkomunikasikan tujuan perusahaan yang akan dicapai”	64
Tabel 4. 9 Tanggapan responden mengenai pernyataan “Pemimpin memberikan keyakinan kepada saya bahwa tujuan perusahaan akan tercapai”	65
Tabel 4. 10 Tanggapan responden mengenai pernyataan “Pemimpin mengajarkan bahwa saya harus belajar dari kesalahan”	66

Tabel 4. 11	Tanggapan responden mengenai pernyataan “Pemimpin mendorong saya untuk selalu inovatif dalam menyelesaikan pekerjaan”	67
Tabel 4. 12	Tanggapan responden mengenai pernyataan “Pemimpin menyelesaikan masalah dari berbagai sudut pandang”	67
Tabel 4. 13	Tanggapan responden mengenai pernyataan “Pemimpin memberikan karyawan kesempatan agar dapat menyelesaikan masalah dengan caranya sendiri”	68
Tabel 4. 14	Tanggapan responden mengenai pernyataan “Pemimpin memperlakukan karyawan sebagai individu yang masing-masing memiliki kebutuhan dan kemampuan yang berbeda”	69
Tabel 4. 15	Tanggapan responden mengenai pernyataan “Pemimpin bersedia mendengarkan kesulitan dan keluhan yang saya alami”	70
Tabel 4. 16	Tanggapan responden mengenai pernyataan “Pemimpin memberikan nasihat yang sangat penting bagi pengembangan diri saya”	71
Tabel 4. 17	Hasil rata – rata tanggapan mengenai Kepemimpinan Transformasional Bell’s Place Hotel & Resto Sentul	72
Tabel 4. 18	Analisa hasil distribusi frekuensi variabel Kepemimpinan Transformasional	73
Tabel 4. 19	Tanggapan responden mengenai pernyataan “Pekerjaan yang saya lakukan sekarang sesuai dengan keinginan saya”	74
Tabel 4. 20	Tanggapan responden mengenai pernyataan “Pekerjaan saya sesuai dengan kemampuan dan keterampilan yang dimiliki”	75
Tabel 4. 21	Tanggapan responden mengenai pernyataan “Saya menyukai pekerjaan yang saya jalani”	75
Tabel 4. 22	Tanggapan responden mengenai pernyataan “Gaji sesuai dengan pekerjaan yang telah saya lakukan”	76
Tabel 4. 23	Tanggapan responden mengenai pernyataan “ Gaji yang saya terima mencukupi kebutuhan saya sehari-hari”	77
Tabel 4. 24	Tanggapan responden mengenai pernyataan “Bonus yang saya terima sesuai dengan pekerjaan yang telah saya lakukan”	78
Tabel 4. 25	Tanggapan responden mengenai pernyataan “Jika saya melaksanakan pekerjaan dengan baik, saya akan di promosikan”	78
Tabel 4. 26	Tanggapan responden mengenai pernyataan “Kesempatan promosi jarang terjadi di tempat kerja saya”	79
Tabel 4. 27	Tanggapan responden mengenai pernyataan “Saya meyakini bahwa perusahaan memberikan peluang yang sama untuk maju bagi karyawan yang melakukan pekerjaan dengan baik”	80
Tabel 4. 28	Tanggapan responden mengenai pernyataan “Atasan tegas dalam menegakkan disiplin”	81
Tabel 4. 29	Tanggapan responden mengenai pernyataan “Atasan saya memperlakukan saya dengan baik”	82
Tabel 4. 30	Tanggapan responden mengenai pernyataan “Saya merasa nyaman bekerja karena atasan memperhatikan kondisi bawahannya”	82
Tabel 4. 31	Tanggapan Responden mengenai pernyataan “Saya senang bekerja dengan	

rekan kerja saya”.....	83
Tabel 4. 32 Tanggapan responden mengenai pernyataan “Saya merasa rekan rekan kerja saya memberikan dukungan yang cukup dalam pekerjaan kepada saya” .	84
Tabel 4. 33 Tanggapan responden mengenai pernyataan “Saya senang bekerja dengan rekan kerja yang bertanggung jawab atas pekerjaannya”	85
Tabel 4. 34 Hasil rata – rata tanggapan mengenai Kepuasan Kerja Bell’s Place Hotel & Resto Sentul	86
Tabel 4. 35 Analisa hasil distribusi frekuensi variabel Kepuasan Kerja.....	87
Tabel 4. 36 Tanggapan responden mengenai pernyataan ”Saya dengan senang hati melatih karyawan baru”	88
Tabel 4. 37 Tanggapan responden mengenai pernyataan “Saya akan membantu rekan kerja saya meskipun pada waktu jam istirahat”	89
Tabel 4. 38 Tanggapan responden mengenai pernyataan “Apabila ada pekerjaan yang belum diselesaikan oleh rekan kerja saya membutuhkan seseorang untuk membicarakan masalah mereka”	89
Tabel 4. 39 Tanggapan responden mengenai pernyataan “Saya selalu bersedia ketika rekan kerja saya membutuhkan seseorang untuk membicarakan masalah mereka”	90
Tabel 4. 40 Tanggapan responden mengenai pernyataan “Saya menjadi penengah jika terjadi selisih pendapat antar rekan kerja”	91
Tabel 4. 41 Tanggapan responden mengenai pernyataan “Saya memberikan semangat kepada rekan kerja saya ketika ia sedang memiliki masalah”	92
Tabel 4. 42 Tanggapan responden mengenai pernyataan “Apabila ada pekerjaan tambahan yang diberikan atasan, saya akan menyelesaikannya dengan sungguh-sungguh”	93
Tabel 4. 43 Tanggapan responden mengenai pernyataan “Saya akan mengambil sisi positif dari masalah yang terjadi”	94
Tabel 4. 44 Tanggapan responden mengenai pernyataan “Saya mudah beradaptasi dengan perubahan yang terjadi dalam perusahaan”	94
Tabel 4. 45 Tanggapan responden mengenai pernyataan “Saya selalu mempunyai keinginan bekerja keras dalam menyelesaikan pekerjaan”.....	95
Tabel 4. 46 Tanggapan responden mengenai pernyataan “Saya selalu membuat daftar rencana kerja terlebih dahulu agar dapat menyelesaikan pekerjaan saya dengan baik”	96
Tabel 4. 47 Tanggapan responden mengenai pernyataan “Saya akan datang ke kantor sebelum jam masuk kerja”	97
Tabel 4. 48 Tanggapan responden mengenai pernyataan “Saya memberikan masukan pada atasan saya untuk kemajuan perusahaan”	98
Tabel 4. 49 Tanggapan responden mengenai pernyataan “Saya selalu mempertimbangkan hal-hal terbaik untuk kemajuan perusahaan kedepannya”.....	99
Tabel 4. 50 Tanggapan responden mengenai pernyataan “Saya rutin mengikuti kegiatan-kegiatan yang diadakan perusahaan tempat saya bekerja”	99

Tabel 4. 51 Hasil rata – rata tanggapan mengenai <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Bell’s Place Hotel & Resto Sentul.....	100
Tabel 4. 52 Analisa hasil distribusi frekuensi variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	102
Tabel 4. 53 Hasil Tabel Statistik Deskriptif.....	103
Tabel 4. 54 Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	104
Tabel 4. 55 Hasil Uji Multikolinearitas.....	105
Tabel 4. 56 Hasil Uji Glesjer.....	106
Tabel 4. 57 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	107
Tabel 4. 58 Hasil Uji Koefisien Determinasi Kepemimpinan Transformasional terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	108
Tabel 4. 59 Hasil Uji Koefisien Determinasi Kepuasan Kerja terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	108
Tabel 4. 60 Hasil Uji Koefisien Determinasi	108
Tabel 4. 61 Hasil Uji Parsial (t-Test) Kepemimpinan Transformasional terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	109
Tabel 4. 62 Hasil Uji Parsial (t-Test) Kepuasan Kerja terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	110
Tabel 4. 63 Hasil Uji F.....	111

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Hasil Pra Kuesioner Kepemimpinan Transformasional.....	6
Gambar 1. 2 Grafik Hasil Pra Kuesioner Kepuasan Kerja.....	9
Gambar 1. 3 Grafik Hasil Kuesioner Pra Survei <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	12
Gambar 2. 1 Konstelasi Penelitian	22
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi	56
Gambar 4. 2 Ruang Kamar yang ada di Bell's Place Hotel & Resto Sentul.....	57
Gambar 4. 3 Jenis Kelamin Responden.....	58
Gambar 4. 4 Usia Responden	58
Gambar 4. 5 Pendidikan Terakhir Responden.....	59
Gambar 4. 6 Nilai r tabel.	59
Gambar 4. 7 Histogram Regresi Residual	104
Gambar 4. 8 Hasil Uji P-Plot.....	104
Gambar 4. 9 Hasil Uji Heterokedasititas	106
Gambar 4. 10 Tabel Uji t.....	109
Gambar 4. 11 Hasil Kurva Uji t Variabel X_1	110
Gambar 4. 12 Hasil Kurva Uji t Variabel X_2	111
Gambar 4. 13 Tabel Uji F.....	112
Gambar 4. 14 Hasil Kurva Uji F	112

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup	124
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian	125
Lampiran 3 Lembar Pra Kuesioner Kepemimpinan.....	126
Lampiran 4 Lembar Kuesioner	128
Lampiran 5 Tabulasi Pra Kuesioner Kepemimpinan Transformasional (X ₁)	133
Lampiran 6 Tabulasi Pra Kuesioner Kepuasan Kerja (X ₂)	134
Lampiran 7 Tabulasi Pra Kuesioner <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y)	134
Lampiran 8 Tabulasi Kepemimpinan Transformasional (X ₁).....	135
Lampiran 9 Tabulasi Kepuasan Kerja (X ₂)	136
Lampiran 10 Tabulasi <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y)	138
Lampiran 11 Hasil Jawaban Profil Responden	139
Lampiran 12 Hasil Uji Validitas Pra Kuesioner Variabel Kepemimpinan Transformasional (X ₁)	140
Lampiran 13 Hasil Uji Reliabilitas Pra Kuesioner Kepemimpinan Transformasional (X ₁)	142
Lampiran 14 Hasil Uji Validitas Pra Kuesioner Variabel Kepuasan Kerja (X ₂) ...	142
Lampiran 15 Hasil Uji Reliabilitas Pra Kuesioner Variabel Kepuasan Kerja (X ₂)	145
Lampiran 16 Hasil Uji Validitas Pra Kuesioner Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y)	145
Lampiran 17 Hasil Uji Reliabilitas Pra Kuesioner Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y)	148
Lampiran 18 Hasil Uji Validitas Variabel Kepemimpinan Transformasional (X ₁)	148
Lampiran 19 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepemimpinan Transformasional (X ₁)	150
Lampiran 20 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja (X ₂)	150
Lampiran 21 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Kerja (X ₂)	153
Lampiran 22 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y).....	153
Lampiran 23 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y).....	155
Lampiran 24 Uji Linear Berganda & Koefisien Determinasi	155
Lampiran 25 Nilai Residual untuk Uji Kolmogorov-Smirnov.....	156
Lampiran 26 Uji F	157
Lampiran 27 tabel t.....	159
Lampiran 28 tabel f	160
Lampiran 29 tabel r	161

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan Masyarakat menurut Hasibuan (2021). Peran sumber daya manusia selaku salah satu penggerak paling kecil dari pariwisata bisa melalui kerjasama antar karyawan hotel. Kerjasama antar karyawan dapat menjadi penyebab atas berkembang atau tidaknya *Organizational Citizenship Behavior* pada suatu perusahaan. Kerjasama yang kukuh dan kompak akan menyebabkan keterikatan antar karyawan dan saling menghargai, adanya Kerjasama antar karyawan, akan tercipta budaya dimana perilaku yang berorientasi pada diri sendiri akan berkurang dan akan berubah menjadi lebih condong kepada tugas dan peningkatan pemeliharaan perusahaan. Kondisi tersebut memotivasi seseorang untuk berinisiatif melakukan pekerjaan-pekerjaan ekstra yang merupakan cerminan dari sikap *Organizational Citizenship Behavior*. Karyawan yang puas berkemungkinan lebih besar untuk berbicara secara positif tentang organisasi, membantu rekan kerja dan membuat kinerja pekerjaan mereka melampaui perkiraan normal, lebih dari itu karyawan yang puas akan lebih patuh terhadap panggilan tugas, karena mereka ingin mengulang pengalaman-pengalaman positif mereka. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan perilaku individu karyawan suatu organisasi dalam hal membantu sesamarekan kerja secara sukarela. Perilaku tersebut merupakan perilaku sosial yang positif dan bermakna untuk membantu kemajuan suatu organisasi.

Kepuasan kerja menurut Afandi (2018), adalah sikap yang positif dari tenaga kerja meliputi perasaan dan tingkah laku terhadap pekerjaannya melalui penilaian salah satu pekerjaan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting pekerjaan. Jika dilihat dari sisi tingkat absensi, maka karyawan yang merasakan kepuasan kerja akan menghasilkan tingkat absensi yang rendah. Fenomena ini sering terjadi dan secara langsung maupun tidak langsung akan mempengaruhi kinerja karyawan. Menurut Ristiyahana (2015), bahwa tingkat absensi terhadap kepuasan kerja karyawan menyatakan bahwa tingkat absensi yang tinggi akan membuat kepuasan rendah. Sehingga perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) ini berhubungan dengan kepemimpinan seseorang dan kepuasan kerja, karena tujuan suatu perusahaan akan tercapai bila didukung dengan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang tinggi dari para karyawan salah satunya pada karyawan di sektor pariwisata.

Sektor pariwisata di Indonesia kian meningkat dari tahun ke tahun, karena perkembangan objek wisata yang tersebar hampir di seluruh wilayah Indonesia. Bogor merupakan salah satu kota pariwisata di Indonesia yang cukup banyak menyita perhatian wisatawan karena kota Bogor mempunyai banyak objek wisata yang tersebar. Karena itu salah satu penunjang dari industri pariwisata yaitu industri

perhotelan. Industri perhotelan sangat diperlukan bagi wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara yang datang ke suatu daerah yang memerlukan akomodasi penginapan yang tidak hanya menyediakan kamar tetapi menyediakan juga makanan, minuman maupun transportasi demi menunjang kenyamanan. Hotel adalah usaha yang menyediakan pelayanan penginapan yang dapat dilengkapi dengan pelayanan pariwisata lainnya berdasarkan UU No. 10 Tahun 2019 Tentang Kepariwisataan.

Kemajuan industri perhotelan dan pariwisata di Indonesia dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain yaitu jumlah kunjungan wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara, tingkat hunian kamar, dan rata-rata durasi tamu menginap.

Tabel 1. 1 Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara Selama 2019-2021 di Indonesia

No	Tahun	Jumlah Kunjungan
1.	2019	16.106.954
2.	2020	4.052.923
3.	2021	1.557.530

Sumber : kemenparekraf (2022)

Dari Tabel 1.1 dapat kita ketahui bahwa kunjungan wisatawan mancanegara selama tiga tahun terakhir sempat mengalami penurunan dikarenakan adanya pandemic *Covid-19* yang menyerang dunia hal ini berdampak kepada menyusutnya sektor pariwisata di dunia termasuk juga di Indonesia. Tahun 2019 ke tahun 2020 mengalami penurunan sebanyak 12.054.031 kunjungan dan pada tahun 2020 ke 2021 terjadi penurunan sebanyak 2.495.393 kunjungan.

Tabel 1. 2 Jumlah Pengunjung Wisatawan di Bogor

No.	Tahun	Wisatawan Domestik	Wisatawan Mancanegara
1.	2019	2.670.203	26.264
2.	2021	6.462.279	2.609

Sumber : Badan Pusat Statistik Jawa Barat (2022)

Dari Tabel 1.2 dapat kita ketahui bahwa kunjungan wisatawan di Bogor baik wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara mengalami penurunan dikarenakan adanya *pandemic Covid-19* yang menyerang dunia hal ini berdampak kepada menyusutnya sektor pariwisata di dunia. Dapat kita lihat di tabel 1.3 hanya ada data dari tahun 2019 dan 2021 dikarenakan pada tahun 2020 terjadinya penutupan pintu wisatawan dan baru mulai dibuka kembali pada 14 Oktober 2021. Tahun 2019 ke tahun 2021 mengalami penurunan sebanyak 907.924 pada kunjungan domestik dan pada tahun 2019 ke 2021 terjadi penurunan sebanyak 23.655 kunjungan mancanegara.

Hotel pertama yang ada di Bogor telah berdiri sejak tahun 1856 adalah Hotel Dibbets yang sekarang lebih dikenal dengan nama Hotel Salak the Heritage, menjadi tempat peristirahatan para tamu gubernur jendral sampai menjadi tempat bertemunya para pengusaha Hindia-Belanda menurut Thomas Pulungan (2022). Setelah itu mulailah bermunculan hotel-hotel di Bogor, yang dapat kita ketahui juga bahwa

Bogor merupakan kota pariwisata di Indonesia yang cukup banyak menyita perhatian wisatawan domestik maupun mancanegara (Disparbud, 2019). Pada tahun 2019 didirikan Bell's Place Hotel and Resto yang terletak di Jl. Smart No. 8 RT 04/06, Pasir Maung, Cijayanti Babakan Madang – Sentul, Kabupaten Bogor. Hotel Bell's Place Hotel memiliki beberapa departemen anantara lain yaitu *housekeeping*, *front office*, *human resources* dan *fb service and product*. Semua departemen yang ada di Bell's Place Hotel saling berkaitan satu sama lain.

Tabel 1. 3 *Benefit* Karyawan Bell's Place Hotel & Resto Bogor

No.	Keterangan
1.	<i>Basic Salary</i>
2.	<i>Service Charge</i>
3.	<i>Overtime Fee</i>
4.	EDR (Makan Karyawan)
5.	BPJS Ketenagakerjaan
6.	BPJS Kesehatan
7.	<i>Sales Fee</i>
8.	<i>Target Fee</i>
9.	BSC (Bell's Place Club)
10.	THR dan Bingkisan Ramadhan
11.	THL (Tunjangan Hari Lahir)
12.	TMK (Tunjangan Masa Kerja)
13.	<i>Training</i>

Sumber : Data Sekunder Bell's Place Hotel & Resto (2022)

Berdasarkan tabel 1.3 *benefit* yang diperoleh karyawan bell's place hotel & resto sentul cukup banyak. Beberapa perusahaan menawarkan fleksibilitas kerja, cuti yang fleksibel untuk membantu karyawan mencapai keseimbangan antara kehidupan pribadi dan profesional. Beberapa faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* menurut (Leksono, 2018) yaitu kepuasan kerja, kesan karyawan, kepribadian karyawan, kepemimpinan, karakteristik tugas dan kelompok dan organisasi. Pemimpin yang dapat menginspirasi dan memotivasi timnya cenderung menciptakan lingkungan kerja yang lebih positif. Hal ini dapat meningkatkan tingkat keterlibatan karyawan dan meningkatkan produktivitas. Hubungan antara manfaat yang dinikmati karyawan dan kepemimpinan di tempat kerja sangat erat. Kepemimpinan yang efektif tidak hanya mempengaruhi performa organisasi secara keseluruhan tetapi juga kesejahteraan dan kepuasan individual karyawan.

Untuk mengetahui gaya kepemimpinan yang diterapkan pada Bell's Place Hotel & Resto Sentul, maka peneliti melakukan pra survei atau penyebaran kuesioner pada karyawan dengan menggunakan beberapa instrumen dari masing-masing indikator. Penulis memberikan pernyataan mengenai beberapa gaya kepemimpinan

yaitu gaya kepemimpinan otoriter, gaya kepemimpinan partisipatif, dan gaya kepemimpinan transformasional. Berikut respon karyawan mengenai gaya kepemimpinan, sebagai berikut.

Tabel 1. 4 Hasil Pra Survei Kepemimpinan Karyawan Bell's Place Hotel & Resto Sentul

No.	Pernyataan	Jawaban		Total Responden
		Ya	Tidak	
Gaya Kepemimpinan Otoriter				
1.	Pemimpin saya tidak mau menerima kritik, saran dan pendapat bawahan	10	20	30 orang
2.	Pemimpin saya selalu membuat keputusan sendiri tanpa mengikutsertakan bawahan	2	28	30 orang
3.	Pemimpin saya menggunakan pendekatan kekuasaan, dimana keputusan pemimpin harus dijalankan oleh karyawan	4	26	30 orang
Gaya Kepemimpinan Partisipatif				
4.	Pemimpin saya selalu berpartisipasi kepada bawahan	25	5	30 orang
5.	Pemimpin saya tidak mengembangkan kreativitas dan inisiatif dalam bekerja	20	10	30 orang
6.	Pemimpin sering melakukan kesalahan dalam melakukan tugasnya	2	28	30 orang
Gaya Kepemimpinan Transformasional				
7.	Pemimpin memberikan contoh yang baik pada karyawan	25	5	30 orang
8.	Pemimpin mendukung saya dalam bekerja (memberikan solusi atas permasalahan dalam pekerjaan)	24	6	30 orang
9.	Pemimpinan suka bertukar pikiran dengan saya	28	2	30 orang

Sumber : Hasil Kuesioner Pra Survei Gaya Kepemimpinan Tahun 2023 Bell's Place Hotel & Resto Sentul

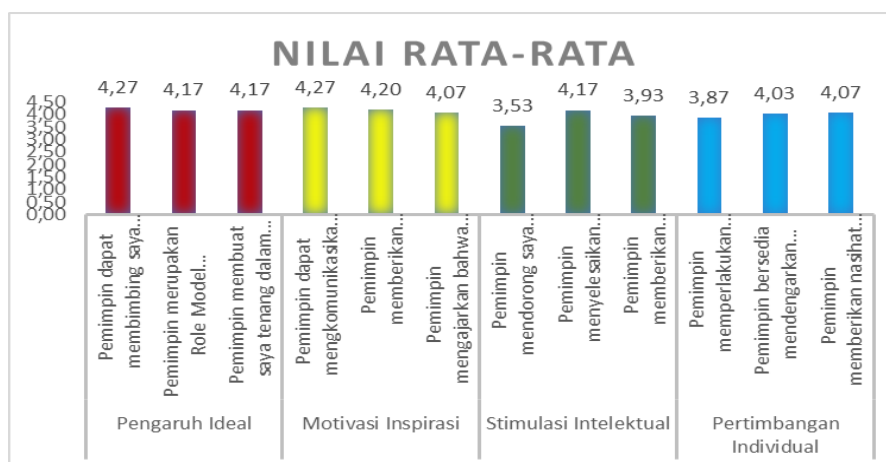
Berdasarkan Tabel 1.4 di atas, telah diperlihatkan karyawan pada Bell's Place Hotel & Resto menilai pemimpinnya dengan gaya kepemimpinan transformasional. Hal ini dapat dilihat dari 30 karyawan menyatakan setuju mengenai Kepemimpinan Transformasional, disertai dengan jumlah skor tertinggi pada pernyataan Kepemimpinan Transformasional sebesar 77. Selain didukung dengan hasil prasurevei yang menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan transformasional di Bell's Place Hotel & Resto, ketika pemimpin menerapkan gaya kepemimpinan transformasional ini dengan efektif, karyawan cenderung merasa lebih terlibat dalam pekerjaan mereka, memiliki motivasi yang lebih tinggi, dan melihat nilai dalam tujuan organisasi. Semua hal ini dapat berkontribusi pada peningkatan kepuasan kerja. Selain itu, setiap karyawan dapat merespons gaya kepemimpinan dengan cara yang berbeda.

Tabel 1. 5 Hasil Pra Survei Kepemimpinan Transformasional Karyawan Bell's Place Hotel & Resto Sentul

No	Indikator Kepemimpinan Transformasional	Distribusi Jawaban					Total	Jumlah Skor	Rata-rata Skor Dimensi
		SS	S	KS	TS	STS			
		5	4	3	2	1			
Pengaruh Ideal									
1.	Pemimpin dapat membimbing saya untuk lebih mementingkan kepentingan perusahaan	11	16	3	0	0	30	128	4,27
2.	Pemimpin merupakan <i>Role Model</i> (panutan) saya dalam perusahaan.	10	15	5	0	0	30	125	4,17
3	Pemimpin membuat saya tenang dalam menghadapi kesulitan dan masa adaptasi	8	19	3	0	0	30	125	4,17
Motivasi Inspirasi									
4	Pemimpin dapat mengkomunikasikan tujuan perusahaan yang akan dicapai.	11	16	3	0	0	30	128	4,27
5	Pemimpin memberikan keyakinan kepada saya bahwa tujuan perusahaan akan tercapai.	11	15	3	1	0	30	126	4,20
6	Pemimpin mengajarkan bahwa saya harus belajar dari kesalahan	11	11	7	1	0	30	122	4,07
Stimulasi Intelektual									
7	Pemimpin mendorong saya untuk selalu inovatif dalam menyelesaikan pekerjaan.	7	10	6	6	1	30	106	3,53
8	Pemimpin menyelesaikan masalah dari berbagai sudut pandang.	13	11	5	0	1	30	125	4,17
9	Pemimpin memberikan karyawan kesempatan agar dapat menyelesaikan masalah dengan caranya sendiri	8	12	10	0	0	30	118	3,93
Pertimbangan Individual									
10	Pemimpin memperlakukan karyawan sebagai individu yang masing-masing memiliki kebutuhan dan kemampuan yang berbeda.	5	18	5	2	0	30	116	3,87
11	Pemimpin bersedia mendengarkan kesulitan dan keluhan yang saya alami.	11	11	6	2	0	30	121	4,03
12	Pemimpin memberikan nasihat yang sangat penting bagi pengembangan diri saya.	12	10	6	2	0	30	122	4,07
Frekuensi		118	164	62	14	2	360		
Skor Per Jawaban		590	656	186	28	2	1462		
Presentase		32,8 %	45,6 %	17,2 %	3,9 %	0,6 %	100 %		

Rata-rata Skor	16,24
SS: Sangat Setuju S: Setuju KS: Kurang Setuju TS: Tidak Setuju STS : Sangat Tidak Setuju	
Jumlah Responden : 30 Orang Jumlah Pernyataan : 12	
Skor Ideal : Skor tertinggi x Jumlah pernyataan x Jumlah Responden	

Sumber : Hasil Kuesioner Pra Survei Kepemimpinan Transformasional Tahun 2023 Bell's Place Hotel & Resto Sentul



Sumber : Hasil Kuesioner Pra Survei Kepemimpinan Transformasional Tahun 2023 Bell's Place Hotel & Resto Sentul

Gambar 1. 1 Grafik Hasil Pra Kuesioner Kepemimpinan Transformasional

Pada Tabel 1.5 dan Gambar 1.1 mengenai kepemimpinan transformasional dapat dilihat bahwa kepemimpinan transformasional yang terjadi di Bell's Place Hotel & Resto Sentul masih kurang optimal, hal ini dapat dilihat dari rendahnya indikator stimulasi intelektual dengan pernyataan nilai pemimpin mendorong karyawan untuk inovatif dalam menyelesaikan pekerjaan dengan nilai rata-rata 3,53, hal tersebut terhubung dengan pemimpin memperlakukan karyawan sebagai individu yang masing-masing memiliki kebutuhan dan kemampuan yang berbeda dengan nilai rata-rata 3,87 karena untuk mendorong inovasi yang berkelanjutan, pemimpin harus memahami bahwa setiap individu dalam tim memiliki cara mereka sendiri untuk berkontribusi dan berinovasi. Ini bisa berarti memberikan dukungan yang sesuai dengan gaya kerja dan *skill* masing-masing karyawan. Pada saat pemimpin mengenal baik karyawan sebagai individu, mereka dapat memberikan arahan yang lebih tepat dan relevan. Ini membantu dalam menumbuhkan rasa percaya diri dan kreativitas yang diperlukan untuk menciptakan solusi inovatif. kepemimpinan transformasional memainkan peran penting dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan dengan menginspirasi, memotivasi, memberikan dukungan, dan memahami individu-individu dalam perusahaan. Ini membantu menciptakan lingkungan kerja yang positif di mana karyawan merasa terlibat, dihargai, dan termotivasi untuk berkontribusi secara maksimal.

Tabel 1. 6 Jumlah absensi karyawan Bell's Place Hotel & Resto Sentul tahun 2020-

2022

No	Bulan	Hari Kerja	2020			Hari Kerja	2021			Hari Kerja	2022		
			S	I	A		S	I	A		S	I	A
1	Januari	27	4	34	2	22	14	14	4	27	11	10	3
2	Februari	23	5	17	1	21	10	27	2	23	15	23	6
3	Maret	21	6	21	0	22	27	20	4	21	10	17	8
4	April	21	5	11	2	22	13	7	2	21	23	18	2
5	Mei	23	6	15	0	21	10	45	0	23	17	18	4
6	Juni	23	3	10	2	23	23	25	2	23	17	14	2
7	Juli	23	16	23	1	22	17	23	1	23	18	27	0
8	Agustus	22	4	17	1	21	18	10	2	22	18	20	2
9	September	21	4	18	0	21	18	23	1	21	12	17	3
10	Oktober	23	3	12	0	23	12	17	0	23	15	18	2
11	November	21	8	15	1	21	15	18	2	21	8	12	4
12	Desember	21	6	8	0	21	8	12	0	21	16	54	2
Total			70	201	10	Total	185	241	20	Total	180	248	38

Sumber : Data Sekunder Bell's Place Hotel & Resto (2022)

Berdasarkan tabel 1.6 absensi karyawan di Bell's Place Hotel & Resto dapat dilihat bagaimana tingkat kedisiplinan karyawan Hotel yang sangat kurang. Dalam 1 bulan terdapat 2-8 kali yang melakukan absen kerja atau tidak masuk kerja tanpa keterangan. Dan dalam 1 bulan terdapat 8-45 kali karyawan yang melakukan izin kerja. Tingkat absensi dapat menjadi salah satu indikator penting dalam menilai daya saing perusahaan, jika tingkat absensi karyawan dalam perusahaan tinggi, maka pasti ada suatu masalah yang terjadi dalam perusahaan. Tingkat absensi bisa saja dipengaruhi beberapa faktor seperti: kepuasan kerja, sakit, urusan yang mendesak, dll. Berikut merupakan hasil pra survei yang telah disebarkan kepada 30 karyawan mengenai Kepuasan Kerja pada Bell's Place Hotel & Resto Sentul:

Tabel 1. 7 Hasil Pra Survei Kepuasan Kerja Karyawan Bell's Place Hotel & Resto Sentul

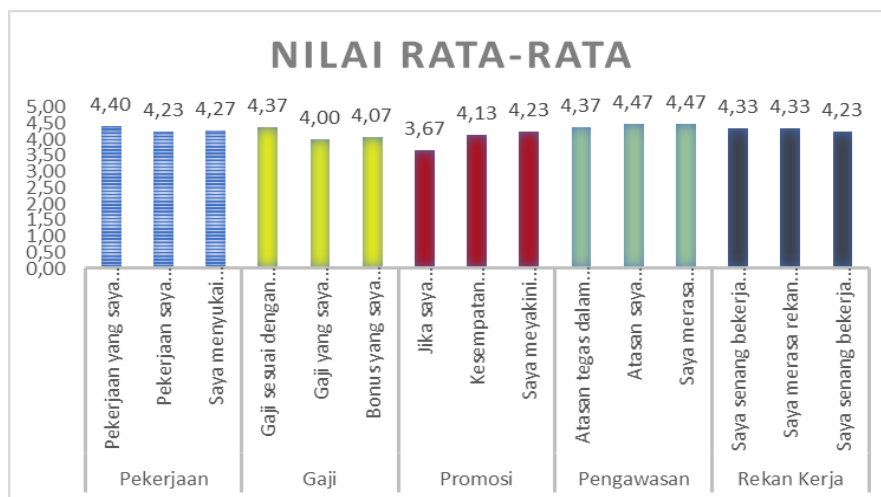
No	Indikator Kepuasan Kerja	Distribusi Jawaban					Total	Jumlah Skor	Rata-rata Skor Dimensi
		SP	P	KP	TP	STP			
		5	4	3	2	1			
Pekerjaan									
1.	Pekerjaan yang saya lakukan sekarang sesuai dengan keinginan saya.	15	12	3	0	0	30	132	4,40
2.	Pekerjaan saya sesuai dengan kemampuan dan keterampilan yang dimiliki.	14	11	4	0	1	30	127	4,23
3	Saya menyukai pekerjaan yang saya jalani	10	18	2	0	0	30	128	4,27
Gaji									

4	Gaji sesuai dengan pekerjaan yang telah saya lakukan	12	17	1	0	0	30	131	4,37	
5	Gaji yang saya terima mencukupi kebutuhan saya sehari-hari.	9	13	7	1	0	30	120	4,00	
6	Bonus yang saya terima sesuai dengan pekerjaan yang telah saya lakukan	9	14	7	0	0	30	122	4,07	
Promosi										
7	Jika saya melaksanakan pekerjaan dengan baik, saya akan di promosikan	6	13	7	3	1	30	110	3,67	
8	Kesempatan promosi jarang terjadi di tempat kerja saya	7	20	3	0	0	30	124	4,13	
9	Saya meyakini bahwa perusahaan memberikan peluang yang sama untuk maju bagi karyawan yang melakukan pekerjaan dengan baik	12	14	3	1	0	30	127	4,23	
Pengawasan										
10	Atasan tegas dalam menegakkan disiplin	13	15	2	0	0	30	131	4,37	
11	Atasan saya memperlakukan saya dengan baik	15	14	1	0	0	30	134	4,47	
12	Saya merasa nyaman bekerja karena atasan memperhatikan kondisi bawahannya	17	10	3	0	0	30	134	4,47	
Rekan Kerja										
13	Saya senang bekerja dengan rekan kerja saya	13	14	3	0	0	30	130	4,33	
14	Saya merasa rekan kerja saya memberikan dukungan yang cukup dalam pekerjaan kepada saya	11	18	1	0	0	30	130	4,33	
15	Saya senang bekerja dengan rekan kerja yang bertanggung jawab atas pekerjaannya	12	14	3	1	0	30	127	4,23	
Frekuensi		175	217	50	6	2	450			
Skor Per Jawaban		875	868	150	12	2	1907			
Presentase		38,9 %	48,2 %	11,1 %	1,3 %	0,4 %	100 %			
Rata-rata Skor									21,19	
SP: Sangat Puas P: Puas KP: Kurang Puas TP: Tidak Puas STP : Sangat Tidak Puas										

Jumlah Responden : 30 Orang Jumlah Pernyataan : 15

Skor Ideal : Skor tertinggi x Jumlah pernyataan x Jumlah Responden

Sumber : Hasil Kuesioner Pra Survei Kepuasan Kerja Tahun 2023 Bell's Place Hotel & Resto Sentul



Sumber : Hasil Kuesioner Pra Survei Kepuasan Kerja Tahun 2023 Bell's Place Hotel & Resto Sentul

Gambar 1. 2 Grafik Hasil Pra Kuesioner Kepuasan Kerja

Pada Tabel 1.7 dan Gambar 1.2 mengenai kepuasan kerja dapat dilihat bahwa kurangnya kepuasan kerja, hal ini dapat dilihat dari rendahnya indikator promosi, dengan pernyataan jika saya melaksanakan pekerjaan dengan baik, saya akan di promosikan dengan nilai rata-rata 3,67, hal tersebut terhubung dengan gaji yang saya terima mencukupi kebutuhan saya sehari-hari dengan nilai rata-rata 4,00 karena karyawan yang merasa dihargai dan didorong untuk berkembang cenderung lebih puas dengan pekerjaan mereka jika gaji yang sejalan dengan tanggung jawab dan kontribusi mereka, serta promosi yang mengakui kemajuan karir mereka, dapat meningkatkan kepuasan kerja dan mempengaruhi loyalitas karyawan. Kepuasan kerja yang tinggi sering kali berdampak positif pada hubungan interpersonal di tempat kerja. Karyawan yang merasa puas cenderung memiliki hubungan yang lebih baik dengan rekan kerja dan atasan mereka. Ini dapat mendorong mereka untuk lebih aktif dalam membantu rekan kerja, dan menciptakan atmosfer kerja yang positif melalui perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Karyawan yang puas dengan pekerjaan mereka cenderung lebih termotivasi untuk berkontribusi di luar tanggung jawab inti mereka. Mereka mungkin lebih mungkin untuk mengambil inisiatif dalam menyelesaikan tugas-tugas tambahan atau menghadiri pertemuan dan acara yang tidak diwajibkan secara formal.

Berikut merupakan hasil pra survei yang telah disebarkan kepada 30 karyawan mengenai *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) pada Bell's Place Hotel & Resto Sentul:

Tabel 1. 8 Hasil Pra Survei *Organizational Citizenship Behavior* Karyawan Bell's

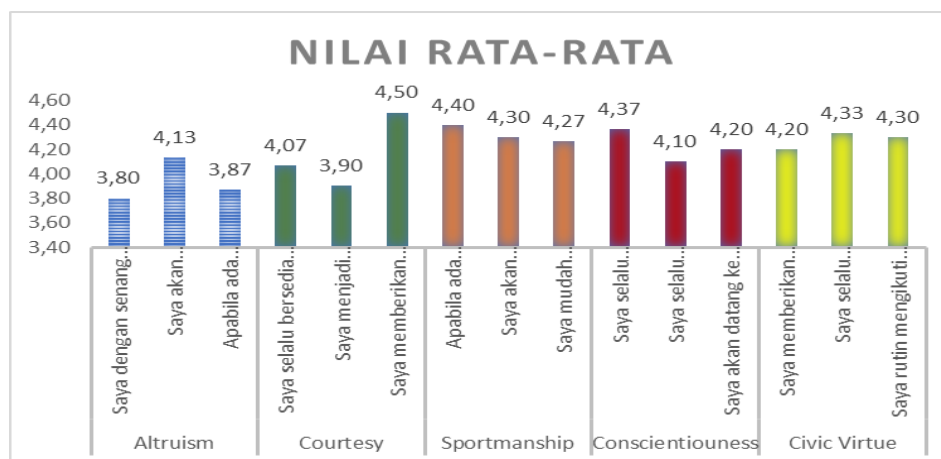
Place Hotel & Resto Sentul

No	Indikator <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	Distribusi Jawaban					Total	Jumlah Skor	Rata- rata Skor Dimensi
		SS	S	KS	TS	STS			
		5	4	3	2	1			
<i>Altruism</i>									
1.	Saya dengan senang hati melatih karyawan baru	8	14	2	6	0	30	114	3,80
2.	Saya akan membantu rekan kerja saya meskipun pada waktu jam istirahat	15	10	0	4	1	30	124	4,13
3	Apabila ada pekerjaan yang belum diselesaikan oleh rekan kerja yang tidak dapat masuk kerja, saya akan membantu untuk mengerjakan tugas tersebut	10	12	3	4	1	30	116	3,87
<i>Courtesy</i>									
4	Saya selalu bersedia ketika rekan kerja saya membutuhkan seseorang untuk membicarakan masalah mereka	12	9	8	1	0	30	122	4,07
5	Saya menjadi penengah jika terjadi selisih pendapat antar rekan kerja	7	16	4	3	0	30	117	3,90
6	Saya memberikan semangat kepada rekan kerja saya ketika ia sedang memiliki masalah	17	11	2	0	0	30	135	4,50
<i>Sportmanship</i>									
7	Apabila ada pekerjaan tambahan yang diberikan atasan, saya akan menyelesaikannya dengan sungguh-sungguh	15	12	3	0	0	30	132	4,40

8	Saya akan mengambil sisi positif dari masalah yang terjadi	16	8	5	1	0	30	129	4,30
9	Saya mudah beradaptasi dengan perubahan yang terjadi dalam Perusahaan	14	12	2	2	0	30	128	4,27
<i>Conscientiousness</i>									
10	Saya selalu mempunyai keinginan bekerja keras dalam menyelesaikan pekerjaan	15	12	2	1	0	30	131	4,37
11	Saya selalu membuat daftar rencana kerja terlebih dahulu agar dapat menyelesaikan pekerjaan saya dengan baik	12	11	5	2	0	30	123	4,10
12	Saya akan datang ke kantor sebelum jam masuk kerja	13	11	5	1	0	30	126	4,20
<i>Civic Virtue</i>									
13	Saya memberikan masukan pada atasan saya untuk kemajuan Perusahaan	11	16	1	2	0	30	126	4,20
14	Saya selalu mempertimbangkan hal-hal terbaik untuk kemajuan perusahaan kedepannya	16	9	4	1	0	30	130	4,33
15	Saya rutin mengikuti kegiatan-kegiatan yang diadakan perusahaan tempat saya bekerja	15	10	4	1	0	30	129	4,30
Frekuensi		196	173	50	29	2	450		
Skor Per Jawaban		980	692	150	58	2	1882		
Presentase		43,6 %	38,4 %	11,1 %	6,4 %	0,4 %	100 %		
Rata-rata Skor									20,91
SS: Sangat Setuju S: Setuju KS: Kurang Setuju TS: Tidak Setuju STS : Sangat Tidak Setuju									
Jumlah Responden : 30 Orang Jumlah Pernyataan : 15									
Skor Ideal : Skor tertinggi x Jumlah pernyataan x Jumlah Responden									

Sumber : Hasil Kuesioner Pra Survei Organizational Citizenship Behavior

Tahun 2023 Bell's Place Hotel & Resto Sentul



Sum

ber : Hasil Kuesioner Pra Survei *Organizational Citizenship Behavior* Tahun 2023 Bell's Place Hotel & Resto Sentul

Gambar 1. 3 Grafik Hasil Kuesioner Pra Survei *Organizational Citizenship Behavior*

Jika kita lihat dari Tabel 1.8 dan gambar 1.3 beberapa permasalahan mengenai perilaku *organizational citizenship behavior* karyawan Bell's Place Hotel. Hal ini dapat rendahnya indikator altruism, dengan pernyataan dengan senang hati melatih karyawan baru nilai rata-rata 3,80, hal tersebut terhubung dengan Saya menjadi penengah jika terjadi selisih pendapat antar rekan kerja nilai rata-rata 3,90 karena membantu karyawan baru untuk memahami budaya perusahaan, nilai, dan norma yang berlaku. Melatih karyawan baru sering kali mencakup pengembangan keterampilan komunikasi yang baik. Keterampilan ini penting dalam peran penengah, karena mereka memungkinkan karyawan untuk mendengarkan dengan baik, mengartikulasikan poin-poin dengan jelas, dan membantu meredakan ketegangan dalam situasi konflik.

Kepedulian dan toleransi merupakan dasar dari kepercayaan di tempat kerja. Ketika rekan kerja merasa bahwa orang lain memperhatikan dan peduli terhadap kebutuhan dan kondisi mereka, mereka akan lebih cenderung untuk mempercayai dan bekerja sama secara timbal balik. Ketika ada rasa kepedulian dan toleransi di tempat kerja, suasana kerja menjadi lebih positif dan menyenangkan. Ini berkontribusi pada kepuasan kerja dan kebahagiaan secara keseluruhan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kinerja individu dan tim.

Jadi, penting untuk mengembangkan rasa kepedulian dan toleransi terhadap rekan kerja serta memberikan dukungan dalam menghadapi kondisi yang ada. Dengan demikian, hubungan kerja yang sehat dan produktif dapat terbentuk, dan lingkungan kerja yang positif dapat dijaga. Bell's Place Hotel & Resto adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang perhotelan yang terletak di Sentul, Kabupaten Bogor. Bell's Place Hotel & Resto sedang mengalami fenomena dan masalah yang telah dijelaskan

diatas, adapun hasil penelitian terdahulu yaitu Sekar dkk (2017), dengan judul "Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Komunikasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* di Hotel Inna Grand Bali Beach". Bahwa secara simultan, variabel kepemimpinan transformasional (X_1) berpengaruh terhadap variabel *organizational citizenship behavior* Hotel Inna Grand Bali Beach. Maka dapat diketahui bahwa kepemimpinan transformasional memiliki pengaruh yang positif terhadap *organizational citizenship behavior*. Dapat dibandingkan juga dengan penelitian dari Wahyuni dan Supartha (2019) dengan judul "Pengaruh Keadilan Organisasional, Komitmen Organisasional, Dan Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Dash Hotel Seminyak". Bahwa secara simultan, variabel kepuasan kerja (X_2) berpengaruh terhadap variabel *organizational citizenship behavior* Hotel Dash. Maka dapat diketahui bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh yang positif terhadap *organizational citizenship behavior*. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis merasa tertarik untuk mengetahui secara lebih jelas dengan melakukan penelitian yang berjudul : "Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Bell's Place Hotel & Resto Sentul"

1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah

1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang tertera diatas dapat dilihat identifikasi masalah dalam penelitian ini diantaranya :

1. Dalam hasil pra survei Kepemimpinan Transformasional rendahnya indikator stimulasi intelektual dengan pernyataan nilai pemimpin mendorong karyawan untuk inovatif dalam menyelesaikan pekerjaan dengan nilai rata-rata 3,53, dan rendahnya indikator pertimbangan individual dengan pernyataan pemimpin memperlakukan karyawan sebagai individu yang masing-masing memiliki kebutuhan dan kemampuan yang berbeda dengan nilai rata-rata 3,87.
2. Dalam hasil pra survei Kepuasan Kerja rendahnya indikator promosi, dengan pernyataan jika melaksanakan pekerjaan dengan baik, saya akan di promosikan dengan nilai rata-rata 3,67, dan rendahnya indikator gaji dengan pernyataan gaji yang diterima mencukupi kebutuhan saya sehari-hari dengan nilai rata-rata 4,00.
3. Dalam hasil pra survei *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) menyatakan rendahnya indikator *altruism*, dengan pernyataan saya dengan senang hati melatih karyawan baru nilai rata-rata 3,80, dan rendahnya indikator *courtesy* dengan pernyataan menjadi penengah jika terjadi selisih pendapat antar rekan kerja nilai rata-rata 3,90.

1.2.2. Perumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap *organizational citizenship behavior* Bell's Place Hotel & Resto Sentul?
2. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* Bell's Place Hotel & Resto Sentul?
3. Bagaimana pengaruh kepemimpinan transformasional dan kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* Bell's Place Hotel & Resto Sentul?

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk meneliti/menganalisis pengaruh antar variabel-variabel penelitian yaitu variabel kepemimpinan transformasional (X_1) dan kepuasan kerja (X_2) dengan *organizational citizenship behavior* (Y), serta menginterpretasikan hasil penelitian tersebut guna mengetahui seberapa besar pengaruh kepemimpinan transformasional dan kepuasan kerja dengan *organizational citizenship behavior*, sehingga dapat memecahkan atau menyelesaikan permasalahan yang ada.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengevaluasi pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap *organizational citizenship behavior* pada Bell's Place Hotel & Resto Sentul.
2. Mengevaluasi pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* Bell's Place Hotel & Resto Sentul.
3. Mengevaluasi pengaruh kepemimpinan transformasional dan kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* Bell's Place Hotel & Resto Sentul.

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan informasi bagi pihak Bell's Place Hotel & Resto Sentul dan masukan yang berguna untuk pengambilan keputusan di bidang manajemen sumber daya manusia, dan guna menjadi informasi untuk membangun lingkungan kerja yang semakin baik. Serta diharapkan menjadi referensi dan sumber informasi untuk penelitian- penelitian selanjutnya.

1.4.2. Kegunaan Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam meningkatkan pemahaman dan wawasan mengenai ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia dan dapat menambah pengalaman penulis dan sekaligus penerapan ilmu yang diperoleh selama belajar.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

2.1.1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia menurut Sule dan Saefullah (2017), manajemen sumber daya manusia dapat didefinisikan sebagai proses serta upaya untuk merekrut, mengembangkan, memotivasi, serta mengevaluasi keseluruhan sumber daya manusia yang diperlukan perusahaan dalam pencapaian tujuannya. Manajemen Sumber Daya Manusia menurut Fauzi dan Irviani (2018), ialah suatu proses penggunaan sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan organisasi melalui fungsi *planning, decision making, organizing, leading, controlling*.

Manajemen Sumber Daya Manusia menurut Mangkunegara (2018), adalah pendekatan strategis dalam mengelola aspek-aspek manusia dalam suatu organisasi. Manajemen sumber daya manusia menurut Dessler (2019), adalah suatu kebijakan dalam praktik yang dibutuhkan oleh seorang manager untuk menjalankan orang lain sebagai sumber daya manusia dari posisi seorang manager, meliputi: perekrutan, penyaringan, pelatihan, pengembalian, penilaian atau evaluasi kinerja kerja dari karyawan yang bekerja pada organisasi.

Manajemen Sumber Daya Manusia menurut Ajabar (2020), sumber daya manusia merupakan kunci pokok bagi organisasi dalam menjalankan tujuannya. Berdasarkan pendapat beberapa ahli diatas dapat disimpulkan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) adalah ilmu yang bertanggung jawab untuk merencanakan, mengorganisasi, mengarahkan, dan mengendalikan berbagai aktivitas yang terkait dengan sumber daya manusia dalam suatu organisasi atau perusahaan.

2.1.2. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Fungsi manajemen sumber daya manusia menurut Hamali (2018), yaitu:

1. Perencanaan

Perencanaan adalah kegiatan memperkirakan tentang keadaan tenaga kerja, agar sesuai dengan kebutuhan organisasi secara efektif dan efisien, dalam membantu terwujudnya tujuan. Perencanaan itu menetapkan program kepada karyawanan meliputi pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, integritas, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian karyawan.

2. Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengatur karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi dan koordinasi dalam bentuk bagan organisasi. Organisasi hanya merupakan alat untuk mencapai tujuan. Organisasi yang baik akan membantu terwujudnya tujuan secara efektif.

3. Pengarahan dan Pengadaan

Pengarahan adalah kegiatan memberi petunjuk kepada karyawan, agar mau

kerjasama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan organisasi. Pengarahan dilakukan oleh pemimpin yang dengan kepimpinannya akan memberi arahan kepada karyawan agar mengerjakan semua tugasnya dengan baik. Adapun pengadaan merupakan proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Pengadaan yang baik akan membantu terwujudnya tujuan.

4. Pengendalian

Pengendalian merupakan kegiatan mengendalikan karyawan agar mentaati peraturan organisasi dan bekerja sesuai dengan rencana. Bila terdapat penyimpangan diadakan tindakan perbaikan dan/atau penyempurnaan. Pengendalian karyawan meliputi kehadiran, kedisiplinan, perilaku kerja sama, dan menjaga situasi lingkungan kerja.

5. Pengembangan

Pengembangan merupakan proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan. Pendidikan dan pelatihan yang diberikan hendaknya sesuai dengan kebutuhan pekerjaan masakini maupun masa yang akan datang.

6. Kompensasi

Kompensasi merupakan pemberian balas jasa langsung berupa uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada organisasi. Prinsip kompensasi adalah adil dan layak, adil diartikan sesuai dengan prestasi kerja, sedangkan layak diartikan dapat memenuhi kebutuhan primer.

7. Pengintegrasian

Pengintegrasian merupakan kegiatan untuk mempersatukan kepentingan organisasi dan kebutuhan karyawan, agar tercipta kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan. Di satu pihak organisasi memperoleh keberhasilan, sedangkan dilain pihak karyawan dapat memenuhi kebutuhan dari hasil pekerjaannya. Pengintegrasian merupakan hal yang penting dan cukup sulit dalam manajemen sumber daya manusia, karena mempersatukan dua kepentingan yang berbeda.

8. Pemeliharaan

Pemeliharaan merupakan kegiatan pemeliharaan atau meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas agar mereka tetap mau bekerja sama sampai pensiun. Pemeliharaan yang baik dilakukan dengan program kesejahteraan berdasarkan kebutuhan sebagian besar karyawan, serta berpedoman kepada internal dan eksternal konsistensi.

9. Kedisiplinan

Kedisiplinan merupakan salah satu fungsi manajemen sumber daya manusia yang penting dan merupakan kunci terwujudnya tujuan organisasi, karena tanpa adanya kedisiplinan maka sulit terwujudnya tujuan yang maksimal. Kedisiplinan merupakan keinginan dan kesadaran untuk menaati peraturan organisasi dan

norma sosial.

10. Pemberhentian

Pemberhentian merupakan putusnya hubungan kerja seorang karyawan dari suatu organisasi. Pemberhentian ini disebabkan oleh keinginan karyawan, keinginan organisasi, berakhirnya kontrak kerja, pensiun, atau sebab lainnya. Penerapan fungsi manajemen dengan sebaik-baiknya dalam mengelola karyawan akan mempermudah mewujudkan tujuan dan keberhasilan organisasi.

Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia Menurut Hasibuan (2021), meliputi:

1. Perencanaan

Perencanaan (*human resource planning*) adalah merencanakan tenaga kerja secara efektif dan efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam membantu terwujudnya tujuan. Perencanaan dilakukan dengan menetapkan program kepegawaian. Program kepegawaian meliputi pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian karyawan. Program kepegawaian yang baik akan membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

2. Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengorganisasi semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi, dan koordinasi dalam bagan organisasi (*organization chart*). Organisasi hanya merupakan alat untuk mencapai tujuan. Dengan organisasi yang baik akan membantu terwujudnya tujuan efektif.

3. Pengarahan

Pengarahan (*directing*) adalah kegiatan mengarahkan semua karyawan, agar mau bekerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Pengarahan dilakukan pimpinan dengan menugaskan bawahan agar mengerjakan semua tugasnya dengan baik.

4. Pengendalian

Pengendalian (*controlling*) adalah kegiatan mengendalikan semua karyawan, agar mentaati peraturan – peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana. Apabila terdapat penyimpangan atau kesalahan, diadakan tindakan perbaikan dan penyempurnaan rencana. Pengendalian karyawan meliputi kehadiran, kedisiplinan, perilaku, kerja sama, pelaksanaan pekerjaan, dan menjaga situasi lingkungan pekerjaan.

5. Pengadaan

Pengadaan (*procurement*) adalah proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Pengadaan yang baik akan membantu terwujudnya tujuan.

6. Pengembangan

Pengembangan (*development*) adalah proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan. Pendidikan dan pelatihan yang diberikan harus sesuai dengan kebutuhan pekerjaan masa kini maupun masa depan.

7. Kompensasi

Kompensasi (*compensation*) adalah pemberian balas jasa langsung (*direct*) dan tidak langsung (*indirect*), uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada perusahaan. Prinsip kompensasi adalah adil dan layak. Adil diartikan sesuai dengan prestasi kerjanya, layak diberikan dapat memenuhi kebutuhan primernya serta berpedoman pada batas upah minimum pemerintah dan berdasarkan internal dan eksternal konsistensi.

8. Pengintegrasian

Pengintegrasian (*integration*) adalah kegiatan untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan, agar terciptanya kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan. Perusahaan memperoleh laba, karyawan dapat memenuhi kebutuhan dari hasil pekerjaannya. Pengintegrasian merupakan hal yang penting dan sulit dalam MSDM, karena mempersatukan dua kepentingan yang bertolak belakang.

9. Pemeliharaan

Pemeliharaan (*maintenance*) adalah kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas karyawan, agar mereka tetap mau bekerja sama sampai pensiun. Pemeliharaan yang baik dilakukan dengan program kesejahteraan yang berdasarkan kebutuhan sebagian besar karyawan serta berpedoman kepada internal dan eksternal konsistensi.

10. Kedisiplinan

Kedisiplinan merupakan fungsi MSDM yang terpenting dan kunci terwujudnya tujuan karena tanpa disiplin yang baik sulit terwujud tujuan yang maksimal. Kedisiplinan adalah keinginan dan kesadaran untuk mentaati peraturan – peraturan perusahaan dan norma – norma sosial.

11. Pemberhentian

Pemberhentian (*separation*) adalah putusnya hubungan kerja seseorang dari suatu perusahaan. Pemberhentian ini disebabkan oleh keinginan karyawan, keinginan perusahaan, kontrak kerja berakhir, pensiun, dan sebab – sebab lainnya.

2.1.3. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Tujuan umum manajemen sumber daya manusia adalah mengoptimalkan produktivitas semua pekerja dalam sebuah organisasi Sementara itu tujuan khusus manajemen sumber daya manusia adalah membantu para manajer lini, atau manajer fungsional yang lain, agar dapat mengelola para pekerja itu secara lebih efektif. Larasati (2018), menyampaikan bahwa ada 4 tujuan manajemen sumber daya manusia adalah sebagai berikut

1. Tujuan Sosial adalah agar organisasi atau perusahaan bertanggungjawab secara sosial dan etis terhadap keutuhan dan tantangan masyarakat dengan meminimalkan dampak negatifnya.
2. Tujuan Organisasional adalah sasaran formal yang dibuat untuk membantu organisasi mencapai tujuannya.
3. Tujuan Fungsional adalah tujuan untuk mempertahankan kontribusi departemen sumber daya manusia pada tingkat yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.
4. Tujuan Individual adalah tujuan pribadi dari tiap anggota organisasi atau perusahaan yang hendak mencapai melalui aktivitasnya dalam organisasi.

Menurut Sedarmayanti (2018), bahwa tujuan dari Sumber Daya Manusia adalah sebagai berikut:

1. Memberi saran kepada manajemen tentang kebijakan SDM untuk memastikan organisasi atau perusahaan memiliki sumber daya yang bermotivasi tinggi dan berkinerja tinggi, dilengkapi sarana untuk menghadapi perubahan.
2. Memelihara dan melaksanakan kebijakan dan prosedur SDM untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan.
3. Mengatasi krisis dan situasi sulit dalam hubungan antar pegawai agar tidak ada gangguan dalam mencapai tujuan organisasi.
4. Menyediakan sarana komunikasi antara pegawai dan manajemen organisasi.
5. Membantu perkembangan arah dan strategi organisasi atau perusahaan secara keseluruhan dengan memperhatikan aspek SDM.
6. Menyediakan bantuan dan menciptakan kondisi yang dapat membantu manajer lini dalam mencapai tujuan.

2.1.4. Pendekatan Sumber Daya Manusia

Larasati (2018), menyampaikan bahwa dalam mengelola dan mengatur tenaga kerja terdapat beberapa pendekatan dalam suatu perusahaan yaitu:

1. Pendekatan Paternalis
Manajer bertindak sebagai bapak bagi karyawan, bawahan diperlakukan dengan baik dan diberi fasilitas. Pendekatan ini menimbulkan permasalahan yaitu karyawan menjadi manja, malas, dan produktivitas kerja menurun (laba perusahaan menurun).
2. Pendekatan Sumber Daya Manusia
Karyawan dianggap sebagai manusia yang memiliki martabat & kepentingan hidup yang harus diperhatikan agar hidup layak dan sejahtera.
3. Pendekatan Manajerial
Organisasi sangat tergantung pada manajer. Kehidupan kerja dan prestasi karyawan sangat bergantung pada atasan langsung.
4. Pendekatan Sistem Sosial
Organisasi berhasil bila ada sistem sosial yang terintegrasi & terjalin harmonis

(sistem internal & eksternal). Sistem internal melibatkan karyawan dan atasan dan sistem eksternal melibatkan serikat buruh, pemerintah, dan masyarakat.

5. Pendekatan Proaktif

Manajemen sumber daya manusia dapat meningkatkan kontribusinya kepada karyawan, manajer, dan organisasi, melalui antisipasinya terhadap masalah-masalah yang akan timbul. Bila tidak diantisipasi, masalah akan lebih sulit dipecahkan.

2.2. Kepemimpinan Transformasional

2.2.1. Pengertian Kepemimpinan

Menurut Siswanto & Hamid (2017), kepemimpinan adalah seseorang yang memandu, menuntun, membimbing, membangun, memberi atau membangunkan motivasi kerja, mengemudikan organisasi, menjalin jaringan-jaringan organisasi yang baik, membiarkan supervisi atau pengawasan yang efisien dan membawa para pengikutnya kepada sasaran yang ingin dituju sesuai dengan ketentuan waktu dan perencanaan. Menurut Sutrisno (2019), menyatakan bahwa kepemimpinan merupakan aktivitas menggerakkan orang lain untuk mencapai hasil yang diharapkan dengan caramemimpin, membimbing, dan mempengaruhi orang lain.

Menurut Marsam (2020), kepemimpinan menunjukkan secara langsung maupun tidak langsung tentang keyakinan seorang pemimpin terhadap kemampuan bawahannya. Menurut Fahmi (2021), kepemimpinan merupakan suatu ilmu yang mengkaji secara komprehensif tentang cara untuk mengarahkan, mempengaruhi, dan mengawasi orang lain untuk mengerjakan tugas. Menurut Zaharuddin (2021), kepemimpinan adalah perilaku pemimpin dalam mempengaruhi pikiran, sikap dan perilaku para karyawan yang ia pimpin.

Kepemimpinan meliputi proses mempengaruhi dalam menentukan tujuan organisasi, memotivasi perilaku pengikut untuk mencapai tujuan, mempengaruhi untuk memperbaiki kelompok dan budayanya. Berdasarkan pendapat beberapa ahli diatas dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan merupakan seseorang yang dapat menuntun, membangun motivasi kerja, mengarahkan organisasi, menjalin hubungan dengan organisasi lain dan menuntun para rekan kerjanya menuju sasaran yang sudah di rancang sesuai *timeline* yang ada.

2.2.2. Jenis-jenis Kepemimpinan

Pemimpin mempunyai gaya kepemimpinan yang berbeda-beda tiap individunya, maka akan dijelaskan Bass (1985), ada 11 jenis kepemimpinan, yaitu :

1. Kepemimpinan Karismatik

Kepemimpin karismatik adalah gaya kepemimpinan yang di mana seorang pemimpin mampu mempengaruhi dan menginspirasi orang lain melalui daya tarik pribadi, visi yang kuat, dan kemampuan untuk membangkitkan emosi positif dan antusiasme pada bawahan atau pengikutnya.

2. Kepemimpinan Otoriter

Kepemimpin otoriter adalah gaya kepemimpinan yang wewenang sebagian besar mutlak tetap berada pada pimpinan ataupun pimpinan itu menganut sistem

sentralisasi wewenang. Pengambilan keputusan dan kebijaksanaan hanya ditetapkan sendiri oleh pemimpin, bawahan tidak diikutsertakan untuk memberikan saran, ide, dan pertimbangan dalam proses pengambilan keputusan.

3. Kepemimpinan Demokratis

Gaya kepemimpinan demokratis adalah gaya kepemimpinan yang berkaitan dengan kekuatan personal dan keikutsertaan para pengikut dalam proses pemecahan masalah dan pengambilan keputusan. Tipe demokratik adalah tipe pemimpin yang demokratis, dan bukan karena dipilihnya si pemimpin secara demokratis. Tipe kepemimpinan dimana pemimpin selalu bersedia menerima dan menghargai saransaran, pendapat, dan nasehat dari staf dan bawahan, melalui forum musyawarah untuk mencapai kata sepakat. Kepemimpinan demokratik adalah kepemimpinan yang aktif, dinamis, dan terarah.

4. Kepemimpinan Delegatif

Kepemimpin delegatif adalah gaya kepemimpinan yang seorang pemimpin mendelegasikan wewenangnya kepada bawahan dengan agak lengkap. Dengan demikian, bawahan dapat mengambil keputusan dan kebijaksanaan dengan bebas atau leluasa dalam melaksanakan pekerjaannya. Pemimpin tidak peduli cara bawahan mengambil keputusan dan mengerjakan pekerjaannya, sepenuhnya diserahkan kepada bawahan.

5. Kepemimpinan Transformasional

Kepemimpin transformasional adalah gaya kepemimpinan yang mengarahkan atau memotivasi para pengikutnya pada tujuan yang telah ditetapkan dengan cara memeperjelas peran dan tugas anggotanya. Pemimpin transformasional (*transformational leaders*) menginspirasi para pengikutnya untuk menyampaikan kepentingan pribadi mereka demi kebaikan organisasi dan mereka mampu memiliki pengaruh yang luar biasa pada diri para pengikutnya.

6. Kepemimpinan Visioner

Kepemimpin visioner adalah gaya kepemimpinan yang dimana pemimpin memiliki pandangan atau wawasan menuju masa depan. Dengan kepemimpinan visioner, pemimpin selalu berusaha untuk mencapai visi dan misi yang telah dibuat perusahaan. Selain itu, pemimpin ini selalu inovatif dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan. Pemimpin visioner mendorong anggota untuk mencoba hal baru dan terus berinovasi untuk perkembangan perusahaan yang lebih baik.

7. Kepemimpinan Liberal

Kepemimpin liberal adalah gaya kepemimpinan yang dimana Pemimpin harus memberikan kebebasan kepada anggotanya untuk melakukan semua tugasnya demi kenyamanan anggota. Hal ini dilakukan agar semua tugas yang diberikan dapat diselesaikan dengan cepat. Seorang pemimpin liberal tidak akan menuntut banyak dari karyawannya tetapi akan tetap mengawasi pekerjaan sehari-hari.

8. Kepemimpinan Pembinaan

Kepemimpin pembinaan adalah gaya kepemimpinan yang dimana pemimpin

akan sepenuhnya mengawasi dan mengajar anggotanya dan mengatur hasil yang dicapai oleh perusahaan. Seorang pemimpin yang mendorong anggotanya juga akan memberikan motivasi untuk mendorong karyawannya mencapai tujuan perusahaan melalui keahliannya.

9. Kepemimpinan Situasional

Kepemimpin situasional adalah gaya kepemimpinan yang suatu kondisi dimana pemimpin bertindak sesuai dengan lingkungan dan situasi kerja. Seorang pemimpin situasional dapat bertindak dalam banyak cara, yaitu mengarahkan, melatih karyawan, mendukung karyawan, dan mendelegasikan.

10. Kepemimpinan Transaksional

Kepemimpin transaksional adalah gaya kepemimpinan yang melakukan transaksi atau pertukaran perjanjian dalam bentuk imbalan untuk karyawan yang mencapai pekerjaan dan hukuman apabila karyawan melanggar aturan.

11. Kepemimpinan Tim

Kepemimpin tim adalah gaya kepemimpinan yang dimana pemimpin ini terbentuk sebagai hasil dari diskusi bersama dalam sebuah tim. Seorang pemimpin dapat bekerja dengan tim untuk mencapai visi dan misi yang disepakati.

2.2.3. Pengertian Kepemimpinan Transformasional

Menurut Robbins dan Judge (2015), kepemimpinan transformasional (*transformational leaders*) adalah tipe pemimpin yang mengarahkan atau memotivasi para pengikutnya pada tujuan yang telah ditetapkan dengan cara memperjelas peran dan tugas anggotanya. Pemimpin transformasional (*transformational leaders*) menginspirasi para pengikutnya untuk menyampaikan kepentingan pribadi mereka demi kebaikan organisasi dan mereka mampu memiliki pengaruh yang luar biasa pada diri para pengikutnya.

Menurut Wibowo (2017), Kepemimpinan transformasional adalah perspektif kepemimpinan yang menjelaskan bagaimana pemimpin mengubah tim atau organisasi dengan menciptakan, mengomunikasikan dan membuat model visi untuk organisasi atau unit kerja dan memberi inspirasi pekerja untuk berusaha mencapai visi tersebut. Menurut Suwatno (2019), kepemimpinan transformasional ialah kepemimpinan yang mempengaruhi karyawan sehingga membuat karyawan merasa rasa percaya diri, bangga, loyalitas dan rasa hormat pada pimpinannya dan juga memiliki motivasi untuk melakukan lebih dari yang diharapkan.

Menurut Prasetyo dkk (2020), kepemimpinan transformasional adalah gaya kepemimpinan yang mengutamakan pengembangan visi, perubahan budaya dan perubahan pada organisasi agar lebih berkembang. Menurut Sulistyawati (2022), kepemimpinan transformasional adalah gaya kepemimpinan yang diyakini efektif untuk meningkatkan kinerja karyawan dan kepuasan kerja karyawan. Maka dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan transformasional adalah gaya kepemimpinan yang dilakukan pemimpin dengan cara memotivasi dan memberdayakan rekan kerjanya untuk bekerja sama mewujudkan visi perusahaan.

2.2.4. Indikator Kepemimpinan Transformasional

Menurut Robbins dan Judge dalam Irfan dkk (2023), Kepemimpinan Transformasional adalah pemimpin yang menginspirasi para pengikutnya untuk mengenyampingkan kepentingan pribadi mereka dan memiliki kemampuan memengaruhi yang luar biasa. Kepemimpinan ini lebih unggul dari pada kepemimpinan transaksional dan menghasilkan tingkat upaya dan kinerja para pengikut yang melampaui apa yang bisa dicapai kalau hanya pendekatan transaksional yang diterapkan. Tetapi apabila seseorang pemimpin transaksional yang baik tetapi tidak memiliki sifat-sifat transformasional, maka seorang pemimpin itu adalah pemimpin yang biasa-biasa saja. Indikator – indikator dari model kepemimpinan ini adalah :

1. Pengaruh Ideal adalah memberikan visi dan misi, menanamkan kebanggaan, serta mendapatkan respek dan kepercayaan.
2. Motivasi Inspirasional adalah mengkomunikasikan ekspektasi yang tinggi, menggunakan simbol-simbol untuk berfokus pada upaya, dan menyatakan tujuan-tujuan penting secara sederhana.
3. Stimulasi Intelektual adalah meningkatkan kecerdasan, rasionalitas, dan pemecahan masalah yang cermat.
4. Pertimbangan individual adalah memberikan perhatian pribadi, memperlakukan masing-masing karyawan secara individual, serta melatih dan memberikan saran.

Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat di simpulkan bahwa indikator kepemimpinan transformasional adalah *Idealized influence, Intellectual stimulation, Individualized consideration*

2.2.5. Ciri Kepemimpinan Transformasional

Menurut Khoirusmadi dalam Santoso dan Sulastri (2018), ada beberapa ciri-ciri tipe gaya kepemimpinan transformasional yang dilakukan oleh seorang pemimpin didalam sebuah organisasi. Adapun ciri-ciri tersebut adalah sebagai berikut :

1. Adanya kesamaan yang paling utama yaitu jalannya organisasi yang digerakkan oleh kesadaran bersama.
2. Para pelaku mengutamakan kepentingan organisasi bukan kepentingan pribadi.
3. Adanya partisipasi dari pengikut atau orang yang dipimpin.

Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat di simpulkan bahwa ciri kepemimpinan transformasional adalah kesamaan yang paling utama, selalu mementingkan kepentingan organisasi, adanya pemimpin.

2.2.6. Faktor yang Memengaruhi Kepemimpinan Transformasional

Merurut Davis (2017), terdapat beberapa Faktor-faktor yang mempengaruhi Gaya Kepemimpinan Transformasional yaitu :

1. Para pekerja yang benar-benar menunjukkan komitmen tinggi terhadap organisasi mempunyai kemungkinan yang jauh lebih besar untuk menunjukkan tingkat partisipasi yang tinggi dalam organisasi.

2. Memiliki keinginan yang lebih kuat untuk tetap bekerja pada organisasi yang sekarang dan dapat terus memberikan sumbangan bagi pencapaian tujuan.
3. Sepenuhnya melibatkan diri pada pekerjaan mereka, karena pekerjaan tersebut adalah mekanisme kunci dan saluran individu untuk memberikan sumbangan bagi pencapaian tujuan organisasi.

Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor kepemimpinan transformasional adalah komitmen yang tinggi, keinginan untuk bertahan di organisasi dan totalitas dalam melakukan pekerjaan.

2.3. Kepuasan Kerja

2.3.1. Pengertian Kepuasan Kerja

Menurut Afandi (2018), kepuasan kerja adalah sikap yang positif dari tenaga kerja meliputi perasaan dan tingkah laku terhadap pekerjaannya melalui penilaian salah satu pekerjaan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting pekerjaan. Menurut Sutrisno (2019), Kepuasan Kerja adalah suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam kerja, dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis.

Menurut Colquitt (2019), Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan yang dihasilkan dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang. Menurut Handoko (2020), mendefinisikan kepuasan kerja adalah pendapatan karyawan yang menyenangkan atau tidak mengenai pekerjaannya, perasaan itu terlihat dari perilaku baik karyawan terhadap pekerjaan dan semua hal yang dialami lingkungan kerja. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan positif maupun negatif akan pekerjaan yang ia lakukan.

Menurut Hasibuan (2021), Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan respon emosional hal yang bersifat individual karena setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dalam diri setiap individu.

2.3.2. Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Kerja

Menurut Kreitner dan Kinicki yang diterjemahkan oleh Wibowo (2017), terdapat lima faktor yang dapat mempengaruhi timbulnya kepuasan kerja, yaitu sebagai berikut:

1. Pemenuhan Kebutuhan (*Need Fulfillment*)

Model ini dimaksudkan bahwa kepuasan ditentukan oleh tingkatan karakteristik pekerjaan memberikan kesempatan pada individu untuk memenuhi kebutuhannya.

2. Perbedaan (*Discrepancies*)

Model ini menyatakan bahwa kepuasan merupakan suatu hasil memenuhi harapan. Pemenuhan harapan mencerminkan perbedaan antara apa yang

diharapkan dan yang diperoleh individu dari pekerjaan. Apabila harapan lebih besar daripada apa yang diterima, orang akan tidak puas. Sebaliknya diperkirakan individu akan puas apabila mereka menerima manfaat di atas harapan.

3. Pencapaian Nilai (*Value Attainment*)

Gagasan *value attainment* adalah bahwa kepuasan merupakan hasil dari persepsi pekerjaan memberikan pemenuhan nilai kerja individual yang penting.

4. Keadilan (*Equity*)

Dalam model ini dimaksudkan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari seberapa adil individu diperlakukan di tempat kerja. Kepuasan merupakan hasil dari persepsi orang bahwa perbandingan antara hasil kerja dan inputnya relatif lebih menguntungkan dibandingkan dengan perbandingan antara keluaran dan masukan pekerjaan lainnya.

5. Komponen Genetik (*Dispositional / genetic components*)

Beberapa rekan kerja atau teman tampak puas terhadap variasi lingkungan kerja, sedangkan lainnya kelihatan tidak puas. Model ini didasarkan pada keyakinan bahwa kepuasan kerja sebagian merupakan fungsi sifat pribadi dan faktor genetik. Model ini menyiratkan perbedaan individu hanya mempunyai arti penting untuk menjelaskan kepuasan kerja seperti halnya karakteristik lingkungan pekerjaan.

Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa penyebab kepuasan kerja adalah *Need Fulfillment* (pemenuhan kebutuhan), *discrepancies* (perbedaan), *value attainment* (pencapaian nilai), *equity* (keadilan), *dispositional/genetic components* (komponen genetik).

Menurut Robbins dan Judge (2015), menyatakan terdapat 3 faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu:

1. Kondisi Pekerjaan

Umumnya, pekerjaan menarik yang memberikan pelatihan, variasi, kemandirian, dan kendali cenderung memuaskan karyawan. Interaksi sosial dan hubungan dengan manajer juga berperan penting dalam kepuasan kerja. Kecerdasan emosional pemimpin juga berdampak kuat pada kepuasan kerja di perusahaan. Dengan demikian, kondisi kerja, sifat intrinsik pekerjaan, interaksi sosial, dan manajemen mempengaruhi kepuasan dan kesejahteraan karyawan dengan sifat intrinsik pekerjaan sebagai faktor yang paling penting.

2. Kepribadian

Kepribadian juga berperan penting dalam kepuasan kerja, terutama CSE positif yang menunjukkan keyakinan pada nilai diri dan kompetensi dasar. Orang dengan CSE positif cenderung lebih puas dengan pekerjaannya, dan dalam budaya kolektivistis, individu dengan CSE tinggi mungkin mencapai tingkat kepuasan kerja yang lebih tinggi.

3. Tanggung Jawab Sosial Perusahaan

Komitmen organisasi terhadap tanggung jawab sosial perusahaan (CSR), yang

melibatkan tindakan yang melebihi kepatuhan hukum untuk memberikan manfaat yang berdampak pada kepuasan kerja karyawan. CSR diwujudkan dalam berbagai cara, seperti upaya pelestarian lingkungan, kerja nirlaba, dan amal

Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat di simpulkan bahwa penyebab kepuasan kerja adalah kondisi pekerjaan, kepribadian dan tanggung jawab sosial perusahaan.

Menurut Sutrisno (2019), faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja antara lain:

1. Kesempatan Untuk Maju
Kesempatan bagi karyawan untuk mendapatkan pengalaman kemampuan meningkat saat bekerja. Jika karyawan bisa maka akan mendapatkan suplementasi yang lebih baik sesuai dengan pekerjaan.
2. Keamanan Kerja
Sesuai dengan hasil kerja faktor ini adalah keyakinan bahwa lokasi karyawan relatif aman. Tentu saja, jika karyawan merasa aman di tempat kerja mereka merasa puas dan dapat terus bekerja untuk organisasi.
3. Gaji
Gaji merupakan penentu kepuasan kerja karena setiap karyawan yang dipekerjakan pasti akan mengharapkan imbalan dari perusahaan.
4. Perusahaan dan Manajemen
Dapat menyediakan lingkungan yang stabil bagi perusahaan dan manajemen pastikan karyawan puas dengan kinerjanya pekerjaan.
5. Pengawasan
Jika atasan acuh tak acuh dan tidak mengawasi dengan benar bawahan, Hal ini dapat menyebabkan terjadinya shift dan ketidakhadiran karyawan.
6. Faktor Intrinsik dan Pekerjaan
Atribut yang ada dalam pengabdian masyarakat, keterampilan tertentu sulit peningkatan kemudahan kerja dan harga diri atau kurangi kepuasan.
7. Kondisi kerja
Sejauh mana lingkungan kerja fisik memberikan kenyamanan dan lingkungan pekerjaan yang menyenangkan memudahkan karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan.
8. Aspek sosial dalam pekerjaan
Karena aspek sosial pekerjaan merupakan faktor penting. Hal ini dapat menentukan apakah seorang karyawan puas atau tidak senang dengan karyawan tersebut.
9. Komunikasi
Komunikasi yang lancar antara karyawan dan manajemen ini adalah bagian penting, karena komunikasi memungkinkan karyawan untuk memenuhi peran mereka.

10. Fasilitas

Jika perusahaan memiliki fasilitas yang terpenuhi, maka karyawan akan merasa puas. Apa yang termasuk dalam ini adalah lembaga rumah sakit, lembaga liburan, dana pensiun dan lembaga lainnya.

Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa penyebab kepuasan kerja adalah kesempatan untuk maju, keamanan kerja, gaji, perusahaan dan manajemen, pengawasan, faktor intrinsik dan pekerjaan, kondisi kerja, aspek sosial dalam pekerjaan, kondisi kerja, komunikasi, fasilitas.

2.3.3. Indikator Kepuasan Kerja

Menurut Afandi (2018), Indikator kepuasan kerja adalah sebagai berikut:

1. Pekerjaan itu sendiri adalah isi pekerjaan yang dilakukan seseorang apakah memiliki elemen yang memuaskan.
2. Gaji adalah Jumlah bayaran yang diterima seseorang sebagai akibat dari pelaksanaan kerja apakah sesuai dengan kebutuhan yang dirasakan adil.
3. Promosi adalah kemungkinan seseorang dapat berkembang melalui kenaikan jabatan. Ini berhubungan dengan ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh peningkatan karir selama bekerja.
4. Pengawasan adalah Seseorang yang senantiasa memberikan perintah atau petunjuk dalam pelaksanaan kerja.
5. Rekan Kerja adalah Seseorang yang senantiasa berinteraksi dalam pelaksanaan pekerjaan. Seseorang dapat merasakan rekan kerjanya sangat menyenangkan atau tidak menyenangkan.

Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa indikator kepuasan kerja adalah pekerjaan, gaji, promosi, pengawasan, rekan kerja.

Indikator Kepuasan Kerja menurut Atmaja (2022), meliputi:

1. Pembayaran upah/gaji.
2. Lingkungan kerja, yang mencakup faktor lingkungan kerja fisik dan non fisik.
3. Kelompok kerja.
4. Supervisi.

Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa indikator kepuasan kerja adalah pembayaran upah/gaji, lingkungan kerja, kelompok kerja, supervisi.

Menurut Badriyah (2015), ada beberapa indikator untuk mengukur kepuasan kerja yaitu :

1. Upah
Karyawan yang dapat memenuhi tugas dan tanggung jawabnya akan dikompensasi dengan gaji yang sesuai dengan kinerja mereka.
2. Promosi
Aspek ini mengukur sejauh mana hal ini berkaitan dengan kepuasan karyawan, kebijaksanaan promosi, dan kesempatan promosi. Kebijakan promosi harus

dilakukan secara adil. Artinya, semua karyawan yang melakukan pekerjaannya dengan baik memiliki kesempatan yang sama untuk pengembangan.

3. *Supervisi*

Aspek ini mengukur kepuasan individu terhadap atasannya. Karyawan lebih suka bekerja dengan pemimpin yang supportif, pengertian, kehangatan, kebaikan. Bukan dengan pemimpin yang acuh tak acuh, kasar, dan tidak fokus.

4. *Benefit*

Aspek ini mengukur sejauh mana seorang individu puas dengan manfaat tambahan yang diterima oleh perusahaan. Disediakan biaya tambahan karyawan secara adil dan wajar.

5. *Contingents Rewards*

Aspek ini mengukur seberapa puas orang penghargaan kinerja semua orang ingin upaya dan dedikasi karyawan untuk pengembangan perusahaan yang diberi kompensasi dan menerima sejumlah uang yang sesuai.

6. *Operating Prosedurs*

Aspek yang menentukan kepuasan terhadap prosedur dan aturan di tempat bekerja. Hal-hal yang berhubungan dengan prosedur dan peraturan di tempat kerja mempengaruhi kepuasan kerja seorang individu, contohnya biokrasi dan beban kerja.

7. *Co-workers*

Aspek ini mengukur kepuasan terhadap hubungan dengan teman sebaya pekerjaan. Misalnya, seorang rekan yang menjaga hubungan yang menyenangkan dengan rekan kerja. Pekerjaan yang harmonis dan saling melengkapi.

8. *Nature of work*

Aspek pengukuran kepuasan kerja pada isu-isu terkait dengan pekerjaan itu sendiri.

9. *Communication*

Pekerjaan komunikasi yang berlangsung di dalam perusahaan. Berkat komunikasi yang lancar di dalam perusahaan karyawan akan menjadi lebih sadar akan tugas, tanggung jawab, dan segalanya apa yang terjadi di perusahaan.

Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat di simpulkan bahwa indikator kepuasan kerja adalah pembayaran upah, promosi, supervisi, benefit contingents rewards, operating prosedurs, co-workers, nature of work, communication

2.3.4. Teori-teori Kepuasan Kerja

Menurut Manik dan Syafrina (2018), mengemukakan teori-teori kepuasan kerja, yaitu:

1. *Teori Keseimbangan*

Menurut teori ini, puas atau tidaknya karyawan merupakan hasil dari membandingkan antara *input-outcome*. Jadi, jika perbandingan tersebut dirasakan seimbang maka karyawan tersebut akan merasa puas.

2. Teori Perbedaan
Apabila yang didapat karyawan ternyata lebih besar daripada apa yang diharapkan maka karyawan tersebut menjadi puas. Sebaliknya, apabila yang didapat karyawan lebih rendah daripada yang diharapkan akan menyebabkan karyawan tidak puas.
3. Teori Pemenuhan Kebutuhan
Menurut teori ini, kepuasan karyawan bergantung pada terpenuhi atau tidaknya kebutuhan karyawan. Karyawan akan merasa puas apabila ia mendapatkan apa yang dibutuhkannya.
4. Teori Pandangan Kelompok
Menurut teori ini, kepuasan karyawan bukanlah bergantung pada pemenuhan kebutuhan saja, tetapi sangat bergantung pada pandangan dan pendapat kelompok yang oleh para karyawan dianggap sebagai kelompok acuan.
5. Teori Dua Faktor dari Herzberg
Dua faktor yang dapat menyebabkan timbulnya rasa puas atau tidak puas menurut Herzberg yaitu faktor pemeliharaan dan faktor pemotivasian.
6. Teori Pengharapan
Pengharapan merupakan kekuatan keyakinan pada suatu perlakuan yang diikuti dengan hasil khusus. Hal ini menggambarkan bahwa keputusan karyawan yang memungkinkan mencapai suatu hasil dapat menuntun hasil lainnya.

2.4. Organizational Citizenship Behavior

2.4.1. Pengertian Organizational Citizenship Behavior

Menurut Priansa (2017), bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah merupakan perilaku yang didasari oleh keinginan pribadi yang dilakukan di luar tugas formalnya dan tidak berkaitan langsung atau secara eksplisit dengan sistem pemberian penghargaan. Menurut Organ dalam Napitupulu (2018), *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan perilaku individu yang bebas yang tidak secara langsung atau eksplisit diakui oleh sistem pemberian penghargaan dan dalam mempromosikan fungsi efektif organisasi.

Menurut Aprianti (2019), *Organizational Citizenship Behavior* adalah sebagai perilaku individual yang bersifat bebas (*discretionary*), yang tidak secara langsung dan eksplisit mendapat pengharapan dari sistem imbalan formal, dan yang secara keseluruhan mendorong keefektifan fungsi-fungsi organisasi. Menurut Wasposito (2019), menyatakan bahwa *organizational citizenship behaviour* bentuk perilaku yang merupakan pilihan dan inisiatif individual tidak berkaitan dengan *reward* organisasi tetapi meningkatkan efektifitas organisasi.

Menurut Destari & Suwandi (2023), *Organizational Citizenship Behavior* adalah suatu konsep baru dalam hal analisis kerja. Konsep ini menjelaskan bahwa OCB dilakukan oleh seorang individu dengan penuh kebebasan dalam menentukan sesuatu dan saling pengertian tanpa adanya permintaan imbalan atau ganjaran formal lainnya terhadap perusahaan, sehingga perilaku ini sangat membantu dan

menguntungkan perusahaan. Menurut Kreitner & Kinicki dalam Moestain dan Kadir (2020), *Organizational Citizenship Behavior* adalah perilaku karyawan yang melampaui kewajiban atau ruang lingkup pekerjaan. Contohnya termasuk pernyataan positif tentang perusahaan, ekspresi ketertarikan pribadi pada pekerjaan orang lain, rekomendasi untuk perubahan, pelatihan pekerja baru, penghargaan terhadap semangat serta peraturan perundang-undangan tentang tata graha, kepedulian terhadap properti organisasi, dan ketepatan waktu dan kehadiran. jauh di atas tingkat biasanya atau yang dapat ditegakkan. Dari beberapa pendapat soal ahli tentang OCB maka dapat disimpulkan bahwa OCB merupakan perilaku sukarela yang melebihi kebutuhan dasar pekerja seperti membantu rekan kerja dan sopan kepada orang lain, yang menguntungkan organisasi dan tidak berkaitan dengan sistem kompensasi.

2.4.2. Indikator Organizational Citizenship Behavior

Menurut Luthans dalam Sukanto dan Gilang (2018), terdapat 5 (lima) indikator yang memiliki kontribusi atau peran dalam *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), yaitu sebagai berikut :

1. Altruism

Altruism yaitu perilaku yang dilakukan oleh individu secara sukarela menolong rekan kerjanya yang sedang mengalami kesulitan dalam situasi yang sedang dihadapi baik mengenai pekerjaan dalam perusahaan maupun masalah pribadi orang lain. Dimensi ini mengarah kepada memberi pertolongan yang bukan merupakan kewajiban yang ditanggungnya. Misalnya, karyawan membantu pekerjaan rekan kerja lainnya yang sedang tidak enak badan. Di samping tujuan karyawan untuk meringankan beban kerja rekan kerjanya, hal ini juga akan membantu perusahaan dalam pencapaian target tepat waktu dan bagi karyawan berguna sebagai latihan meningkatkan ukuran kinerja.

2. Sportsmanship

Sportsmanship yaitu perilaku yang dilakukan oleh individu secara sukarela dalam peranannya sebagai karyawan berupa toleransi untuk bertahan dalam suatu kondisi yang kurang nyaman atau tidak menyenangkan tanpa mengeluh sedikit pun. Misalnya, demi mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, terjadi perubahan aturan dalam perusahaan yang tidak sesuai dengan ekspektasi karyawan, karyawan harus bisa menerima kondisi tersebut dan tetap bersikap positif.

3. Civic Virtue

Civic Virtue yaitu perilaku yang dilakukan oleh individu secara sukarela dalam peranannya sebagai karyawan untuk berpartisipasi dan bertanggung jawab dalam mengatasi masalah perusahaan demi kelangsungan perusahaan. Misalnya, ketika adanya ancaman pesaing dalam bisnis, karyawan berkontribusi dalam memberikan ide terhadap penyelesaian masalah tersebut.

4. Courtesy

Courtesy yaitu perilaku yang dilakukan oleh individu secara sukarela dalam peranannya sebagai karyawan untuk mencegah terjadinya permasalahan dalam

perusahaan baik karena adanya provokasi dari luar perusahaan maupun dari individu di dalam perusahaan. Misalnya, memberikan peringatan kepada rekan kerja untuk selalu berhati-hati dalam menanggapi isu-isu yang berdampak negatif dan selalu berusaha memberikan informasi yang benar bagi perusahaan.

5. *Conscientiousness*

Conscientiousness yaitu perilaku yang dilakukan oleh individu secara sukarela dalam peranannya sebagai karyawan untuk meningkatkan kinerjanya dengan berbagai cara, bahkan ketika harus membutuhkan kreativitas dan inovasi demi peningkatan perusahaan. Misalnya, memiliki inisiatif untuk meningkatkan kompetensinya, baik dengan cara melakukan pelatihan ataupun mengikuti seminar yang ada secara sukarela.

Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat di simpulkan bahwa indikator *Organizational Citizenship Behavior* adalah *altruism*, *conscientiousness*, *civic virtue*, *courtesy* dan *sportmanship*.

Menurut Aprianti (2019), indikator *Organizational Citizenship Behavior* adalah :

1. *Altruisme* (sikap menolong), sikap ini ditunjukkan dengan menolong orang lain yang dalam hal ini adalah rekan kerja. *Altruism* merupakan perilaku membantu atau menolong orang lain serta menggantikan tugas orang lain. Item dalam penelitian yang digunakan terkait dengan *altruism* yaitu: kesediaan karyawan untuk menggantikan tugas karyawan lain. Kesediaan karyawan untuk membantu karyawan lain yang kesulitan.
2. *Conscientiousness* (patuh terhadap aturan), perilaku yang ditunjukkan karyawan dengan memenuhi persyaratan yang diajukan oleh organisasi. Item dalam penelitian yang digunakan terkait dengan *conscientiousness* yaitu: Kepatuhan karyawan terhadap semua peraturan dan Sikap tanggung jawab karyawan dalam melaksanakan pekerjaan.
3. *Sportmanship* (sikap sportif dan positif), kesediaan karyawan dalam memberikan toleransi kepada karyawan lain yang mengeluh. Perilaku ini ditunjukkan dengan sikap sportif dan positif dalam melaksanakan tugas. Item dalam penelitian yang digunakan terkait dengan *sportmanship* yaitu: karyawan tidak pernah mengeluh dalam melaksanakan pekerjaan dan Kepercayaan karyawan terhadap pimpinan.

Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat di simpulkan bahwa indikator *Organizational Citizenship Behavior* adalah *altruisme*, *conscientiousness* dan *sportmanship*.

2.4.3. Faktor Yang Memengaruhi *Organizational Citizenship Behavior*

Menurut Berber dan Rofcanin dalam Leksono (2018), ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi *organizational citizenship behavior* (OCB) adapun faktor-faktor tersebut yaitu:

1. Kepuasan Kerja

Sikap yang paling terkemuka setelah dipelajari secara luas dalam kaitannya

dengan OCB adalah kepuasan kerja. Kepuasan kerja menyebabkan kinerja terutama terkonsentrasi pada sikap karyawan. Ketika karyawan termotivasi dari pemuas dalam dan luar diri mereka, mereka akan membalas bahkan melampaui persyaratan formal tugas mereka.

2. Kesan Karyawan

Karyawan dapat membantu orang lain dan membutuhkan tanggung jawab atas tugas tambahan untuk mendorong citra yang baik dirinya dalam organisasi. Ketika karyawan terlibat dalam OCB yang sedang diamati *supervisor*, maka *supervisor* dapat memberikan penghargaan kepada karyawan.

3. Kepribadian Karyawan

Bagi karyawan yang menilai tinggi pada dimensi keramahan, mereka mempunyai kecenderungan untuk membantu orang lain, berfikir positif dari rekan-rekan mereka dan mengantisipasi kebutuhan orang lain.

4. Kepemimpinan

Perilaku pemimpin dapat mendukung dalam membentuk perilaku OCB, hal ini dikarenakan perilaku pemimpin berperilaku baik kepada karyawan secara langsung atau tidak akan membantu karyawan dalam menyelesaikan persoalan, dan sebagai imbalannya karyawan akan merasa berkewajiban untuk membalas perilaku baik itu.

5. Karakteristik Tugas

Karakteristik tugas memiliki hubungan yang konsisten dengan perilaku OCB. Beberapa karakteristik tugas secara intrinsik yang memotivasi karyawan dalam mengerjakan tugas. Karakteristik tugas yang paling jelas termasuk kemandirian dalam mengerjakan tugas, rutinitas dan tugas yang saling ketergantungan dalam tujuan.

6. Kelompok dan Organisasi

Kekompakan kelompok, kualitas hubungan antara anggota kelompok dan dukungan kelompok yang dirasakan erat kaitannya dengan OCB. Organisasi pun berperan dalam membentuk signifikansi OCB karyawan.

Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat di simpulkan bahwa faktor yang memengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* adalah kepuasan kerja, kesan karyawan, kepribadian karyawan, kepemimpinan, karakteristik tugas, kelompok dan organisasi.

Menurut Manoppo (2022), Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi *organizational citizenship behavior* diantaranya yaitu :

1. Disposisi Individu Dan Motif Individu

Seperti motivasi baik intrinsik atau ekstrinsik, *positive affectivity*, *negative affectivity*, *conscientiousness*, *agreeableness* dan *locus of control* memerankan posisi penting dalam menetapkan tahap *organizational citizenship behavior* yang diperlihatkan oleh karyawan.

2. Kohesivitas Kelompok

Karyawan pada dasarnya berkaitan langsung dengan tim kerja dalam pekerjaannya. Hal ini sudah pasti memberikan akibat pada perbuatan dan

tindakan karyawan tersebut. Kohesivitas kelompok memotivasi keluarnya *organizational citizenship behavior* yang mengarahkan untuk lebih memperkuat ikatan agar tim menjadi kuat dan berdaya guna.

3. Sikap Karyawan

Organizational citizenship behavior bergantung pada tindakan positif karyawan terhadap pekerjaan mereka serta terhadap organisasi yang meliputi komitmen organisasi, kepuasan kerja, kepemimpinan transformasi, dan keadilan organisasi. Pada sejumlah peristiwa, tingkat komitmen organisasi mengakibatkan munculnya *organizational citizenship behavior*. Besarnya tingkat komitmen organisasi akan tampak pada keikutsertaan karyawan dalam persoalan organisasi di luar tugas utamanya. Adapun kepuasan kerja berikatan positif dengan *organizational citizenship behavior*.

Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat di simpulkan bahwa faktor yang memengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* adalah disposisi individu dan motif individu, kohesivitas kelompok, sikap karyawan.

2.4.4. Peran Organizational Citizenship Behavior

Menurut Podsakoff dalam Suhartini (2018), ada lima peranan *Organizational Citizenship Behavior* terhadap keberhasilan perusahaan, yaitu :

1. Meningkatkan produktivitas rekan kerja dan manajerial.
2. Menghemat sumber daya sehingga dapat digunakan untuk tujuan yang lebih produktif.
3. Membantu mengkoordinasikan kegiatan baik di dalam maupun dikelompok kerja.
4. Penguatan kemampuan organisasi untuk menarik dan mempertahankan karyawan yang terbaik.
5. Meningkatkan stabilitas kinerja organisasi.

2.5. Penelitian Sebelumnya dan Kerangka Pemikiran

2.5.1. Penelitian Sebelumnya

Kajian Pustaka penelitian sebelumnya ini berfungsi untuk mengetahui hubungan antara penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya yang dengan yang akan dilakukan. Berikut ini merupakan tabel penelitian sebelumnya yang dianggap relevan dan dijadikan rujukan dari penelitian ini.

Tabel 2. 1 Penelitian Sebelumnya

No	Nama Peneliti	Judul	Variabel	Indikator	Metode Analisis	Hasil Penelitian
1	Ni Komang Ayu Sekar, A.A Sagung Kartika Dewi, Komang Ardana. 2017	Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Dan Komunikasi Terhadap Organization	X ₁ = Kepemimpinan X ₂ = Transformasional Y = Komunikasi	Kepemimpinan Transformasional : • Motivasi Inspirational • Pengaruh Ideal	Analisis Linear Berganda	Kepemimpinan transformasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB di Hotel Inna Grand Bali

		al Citizenship Behavior Di Hotel Inna Grand Bali Beach	<i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Stimulasi Intelektual • Pertimbangan Individual <p>Komunikasi :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diskusi pimpinan dengan pegawai mengenai masalah pekerjaan • Koordinasi dengan pegawai lainnya dalam menyelesaikan masalah dalam pekerjaan • Tegur sapa <i>vertical</i> antara pegawai dengan pimpinan, tegur sapa <i>horizontal</i> antar pegawai dan atasan • Kejelasan informasi mengenai pekerjaan yang diberikan oleh pimpinan <p><i>Organizational Citizenship Behavior :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Altruism</i> • <i>Civic Virtue</i> • <i>Courtesy</i> • <i>Sportmanship</i> • <i>Conscientiousness</i> 	Beach dan komunikasi juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB di Hotel Inna Grand Bali Beach.
--	--	---	--	--	---

2.	A.A. Ngr. Bayu Suryanatha, Komang Ardana. 2014	Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Komitmen Organisasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan dan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) pada Baleka Resort Hotel & SPA Legian	X1 = Kepemimpinan Transformasional X2 = Komitmen Organisasi Y1 = Kepuasan Kerja Y2 = <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)	Kepemimpinan Transformasional : <ul style="list-style-type: none"> • Pemimpin yang karismatik • Pemimpin inspirasional • Pemimpin yang memberikan kepercayaan • Pemimpin yang melakukan stimulasi-stimulasi intelektual kepada para pengikutnya • Pemimpin yang dapat berbau menjadi satu dengan pengikutnya 	Analisis jalur (<i>path analysis</i>)	Kepemimpinan transformasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, kepemimpinan transformasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap dan tidak langsung melalui kepuasan kerja terhadap OCB, komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap dan tidak langsung melalui kepuasan kerja terhadap OCB, dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB
3.	Ni Putu Devi Erlina Wahyuni, I Wayan Gede Supartha. 2019	<i>Pengaruh Keadilan Organisasional, Komitmen Organisasional, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) pada Dash Hotel Seminyak	X1 = Keadilan Organisasional X2 = Komitmen Organisasional X3 = Kepuasan Kerja Y = <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	Keadilan Organisasional <ul style="list-style-type: none"> • Keadilan yang berkaitan dengan kewajaran alokasi sumber daya • Keadilan dalam proses pengambilan keputusan • Keadilan dalam persepsik 	Analisis linear berganda	Keadilan organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Hal ini menunjukkan semakin baik keadilan organisasional yang diberikan terhadap pihak Dash Hotel Seminyak maka OCB para karyawan juga akan meningkat. Komitmen

				<p>ewajaran atas pemeliharaan hubungan antar pribadi.</p> <p>Komitmen Organisasional</p> <ul style="list-style-type: none"> • Komitmen Afektif • Komitmen Kontinu • Komitmen Normatif <p>Kepuasan Kerja</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beban Kerja • Upah • Promosi • Atasan • Rekan Kerja <p><i>Organizational Citizenship Behavior</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Altruism</i> • <i>Courtesy</i> • <i>Sportsmanship</i> • <i>Conscientiousness</i> • <i>Civic Virtue</i> 		<p>organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Hal ini menunjukkan semakin tinggi komitmen organisasional karyawan Dash Hotel Seminyak maka tingkat OCB pada karyawan juga akan meningkat. Serta kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Hal ini menunjukkan semakin tinggi kepuasan kerja karyawan Dash Hotel Seminyak maka tingkat OCB pada karyawan juga akan meningkat</p>
4.	Dewa Putu Prasetya Cahya Utama, I Made Artha Wibawa. 2016	Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasi dan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> pada Karyawan Bali Rani Hotel	$X1 = \text{Kepuasan Kerja}$ $X2 = \text{Komitmen Organisasi}$ $Y = \text{Organizational Citizenship Behavior}$	<p>Kepuasan Kerja</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pekerjaan itu sendiri • Upah • Promosi • Pengawas • Rekan kerja <p>Komitmen Organisasi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Komitmen Afektif • Komitmen Kontinu • Komitmen Normatif <p><i>Organizational Citizenship Behavior</i></p>	Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	Penelitian ini mendukung seluruh hipotesis serta mengindikasikan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi, sehingga disarankan pihak hotel memperhatikan kepuasan kerja karyawan untuk meningkatkan komitmen organisasinya.

				<ul style="list-style-type: none"> • <i>Altruism</i> • <i>Courtesy</i> • <i>Sportsmanship</i> • <i>Conscientiousness</i> • <i>Civic Virtue</i> 		Selain itu, kepuasan kerja dan komitmen organisasi menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .
5.	Hesti Sugesti, Yusriya Zalfa Saqila, 2020	Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Di Topas Galeria Hotel	X = Komitmen Organisasi Y = <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	Komitmen Organisasional <ul style="list-style-type: none"> • Kemauan Karyawan • Kesetiaan Karyawan • Kebanggaan karyawan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Altruism</i> • <i>Courtesy</i> • <i>Sportsmanship</i> • <i>Conscientiousness</i> • <i>Civic Virtue</i> 	Analisis Linear	Didapatkan hasil bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> . Saran untuk Topas Galeria Hotel diharapkan mampu memaksimalkan komitmen pada karyawan, semakin tinggi komitmen yang dimiliki oleh karyawan maka akan semakin tinggi juga perilaku <i>organizational citizenship behavior</i>

Berdasarkan tabel 2.1 penelitian sebelumnya terdapat beberapa penelitian yang sudah dilakukan peneliti sebelumnya yang tidak terlepas dari topik penelitian yang akan digunakan. Pertama yaitu penelitian yang dilakukan oleh Ni Komang Ayu Sekar, A.A Sagung Kartika Dewi, Komang Ardana (2017) dengan judul “Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Komunikasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* di Hotel Inna Grand Bali Beach”. Perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan sekarang yaitu variabel komunikasi (X_2), tempat dan waktu penelitian yang dilakukan. Sedangkan persamaan yang terlihat yaitu variabel kepemimpinan transformasional (X_1) dan *organizational citizenship behavior* (Y), indikator variabel X_1 dan Y sama dan metode analisisnya sama seperti penelitian yang dilakukan.

Kedua yaitu penelitian yang dilakukan oleh A.A. Ngr. Bayu Suryanatha, Komang Ardana (2014) dengan judul “Pengaruh Kepemimpinan Transformasional

dan Komitmen Organisasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan dan *Organizational Citizenship Behavior* pada Baleka Resort Hotel & Spa Legian”. Perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan sekarang yaitu variabel komitmen organisasi (X_2), dan variabel kepuasan kerja (Y_1) di dependen sedangkan di penelitian yang sedang dilakukan, variabel kepuasan kerja terletak di bagian independen, tempat dan waktu penelitian yang dilakukan dan metode analisisnya berbeda, indikator variabel X_1 , X_2 dan Y_1 berbeda. Sedangkan persamaan yang terlihat yaitu variabel kepemimpinan transformasional (X_1) dan *organizational citizenship behavior* (Y).

Ketiga yaitu penelitian yang dilakukan oleh Ni Putu Devi Erlina Wahyuni, I Wayan Gede Supartha (2019) dengan judul “Pengaruh Keadilan Organisasional, Komitmen Organisasional dan Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Dash Hotel Seminyak”. Perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan sekarang yaitu variabel keadilan organisasional (X_1) dan komitmen organisasi (X_2) berbeda, tempat dan waktu penelitian yang dilakukan. Sedangkan persamaan yang terlihat yaitu variabel kepuasan kerja (X_3) dan *organizational citizenship behavior* (Y), metode analisisnya sama seperti penelitian yang dilakukan dan indikator dari variabel kepuasan kerja (X_3) dan *organizational citizenship behavior* (Y) sama.

Keempat yaitu penelitian yang dilakukan oleh Dewa Putu Prasetya Cahya Utama dan I Made Artha Wibawa (2016) dengan judul “Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior* pada Karyawan Bali Rani Hotel”. Perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan sekarang yaitu variabel komitmen organisasi (X_2), dan metode analisis yang digunakan berbeda. Sedangkan persamaan yang terlihat yaitu kesamaan variabel kepuasan kerja dan *organizational citizenship behavior*, kesamaan indikator dari variabel kepuasan kerja dan *organizational citizenship behavior*.

Kelima yaitu penelitian yang dilakukan oleh Hesti Sugesti dan Yusriya Zalfa Saqila (2020) dengan judul “Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Di Topas Galeria Hotel”. Perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan sekarang yaitu variabel komitmen organisasi (X_2), dan metode analisis yang digunakan berbeda. Sedangkan persamaan yang terlihat yaitu kesamaan variabel *organizational citizenship behavior*, kesamaan indikator dari variabel *organizational citizenship behavior*.

2.5.2. Kerangka Pemikiran

2.5.2.1. Pengaruh Kepemimpinan Transformasional terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Keberhasilan suatu perusahaan yang berkualitas ditentukan oleh pihak pimpinan dan sikap karyawannya. Kesesuaian pola kepemimpinan yang diterapkan oleh pimpinan kepada karyawannya dalam organisasi akan menentukan keefektifan kepemimpinannya yang dijalankan dan meningkatkan efektivitas kerja karyawan dalam bekerja. Dalam hasil pra survei Kepemimpinan Transformasional rendahnya indikator stimulasi intelektual dengan pernyataan nilai pemimpin mendorong karyawan untuk inovatif dalam menyelesaikan pekerjaan dengan nilai rata-rata 3,53,

dan rendahnya indikator pertimbangan individual dengan pernyataan pemimpin memperlakukan karyawan sebagai individu yang masing-masing memiliki kebutuhan dan kemampuan yang berbeda dengan nilai rata-rata 3,87. Beberapa faktor yang mempengaruhi tinggi ataupun rendahnya kerja karyawan adalah kepemimpinan dan disiplin kerja karyawan. Kepemimpinan yang diterapkan oleh seorang atasan di intansi dapat menciptakan kegairahan kerja karyawan untuk mencapai tujuan yang optimal. Menurut Marsam (2020), kepemimpinan menunjukkan secara langsung maupun tidak langsung tentang keyakinan seorang pemimpin terhadap kemampuan bawahannya. Artinya gaya kepemimpinan adalah perilaku dan strategi sebagai hasil kombinasi dari keterampilan, sifat, sikap yang sering diterapkan seorang pemimpin ketika ia mencoba mempengaruhi bawahannya. Dari gaya kepemimpinan seseorang dapat meningkatkan *organizational citizenship behavior* yang ada di dalam suatu perusahaan.

Berikut ini merupakan indikator kepemimpinan transformasional menurut Irfan dkk (2023) :

1. Pengaruh Ideal
2. Motivasi Inspirasi
3. Stimulasi Intelektual
4. Pertimbangan Individual

2.5.2.2. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Seorang karyawan yang merasa puas terhadap pekerjaannya ia akan menunjukkan perilaku *organizational citizenship behavior*, hal tersebut sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan Wahyuni dan Supartha (2019), yang menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior*. Dalam hasil pra survei Kepuasan Kerja rendahnya indikator promosi, dengan pernyataan jika melaksanakan pekerjaan dengan baik, saya akan di promosikan dengan nilai rata-rata 3,67, dan rendahnya indikator gaji dengan pernyataan gaji yang diterima mencukupi kebutuhan saya sehari-hari dengan nilai rata-rata 4,00. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kepuasan kerja karyawan akan meningkatkan perilaku *organizational citizenship behavior* karyawan secara signifikan.

Perilaku *organizational citizenship behavior* akan memberikan pengaruh positif bagi karyawan dihadapan rekan kerja dan manajer. Hal ini juga akan berdampak pada kemampuan karyawan dalam bekerjasama dengan orang lain, evaluasi manajer tentang kinerja karyawan, dan pada akhirnya adalah kesempatan bagi karyawan untuk memperoleh penghargaan dari organisasi. Berdasarkan penelitian diatas, menunjukkan bahwa secara garis besar kepuasan kerja memiliki hubungan positif terhadap perilaku *organizational citizenship behavior*.

Berikut ini merupakan indikator kepemimpinan transformasional menurut Afandi (2018) :

1. Pekerjaan itu sendiri

2. Gaji
3. Promosi
4. Pengawasan
5. Rekan Kerja

2.5.2.3. Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional dan kepuasan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Berikut adalah penjelasan lebih lanjut mengenai pengaruh keduanya: Menurut Suwatno (2019), memberikan pendapat yakni kepemimpinan transformasional ialah kepemimpinan yang mempengaruhi karyawan sehingga membuat karyawan merasa rasa percaya diri, bangga, loyalitas dan rasa hormat pada pimpinannya dan juga memiliki motivasi untuk melakukan lebih dari yang diharapkan. Pemimpin yang mengkomunikasikan visi yang kuat dan memotivasi bawahan untuk mencapai tujuan tersebut cenderung menciptakan lingkungan kerja yang penuh semangat. Dalam hasil pra survei Kepemimpinan Transformasional rendahnya indikator stimulasi intelektual dengan pernyataan nilai pemimpin mendorong karyawan untuk inovatif dalam menyelesaikan pekerjaan dengan nilai rata-rata 3,53, dan rendahnya indikator pertimbangan individual dengan pernyataan pemimpin memperlakukan karyawan sebagai individu yang masing-masing memiliki kebutuhan dan kemampuan yang berbeda dengan nilai rata-rata 3,87. Maka bawahan yang terinspirasi cenderung memiliki motivasi intrinsik yang tinggi, yang dapat mendorong mereka untuk berperilaku secara positif di tempat kerja.

Kepuasan kerja merujuk pada tingkat kepuasan yang dirasakan oleh individu terhadap pekerjaan mereka. Tingkat kepuasan kerja yang tinggi cenderung berhubungan dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang lebih tinggi. Kepuasan kerja yang tinggi dapat meningkatkan komitmen individu terhadap organisasi. Individu yang merasa puas dengan pekerjaan mereka cenderung lebih terikat secara emosional dan motivasi untuk membantu organisasi melalui *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Dalam hasil pra survei Kepuasan Kerja rendahnya indikator promosi, dengan pernyataan jika melaksanakan pekerjaan dengan baik, saya akan di promosikan dengan nilai rata-rata 3,67, dan rendahnya indikator gaji dengan pernyataan gaji yang diterima mencukupi kebutuhan saya sehari-hari dengan nilai rata-rata 4,00.

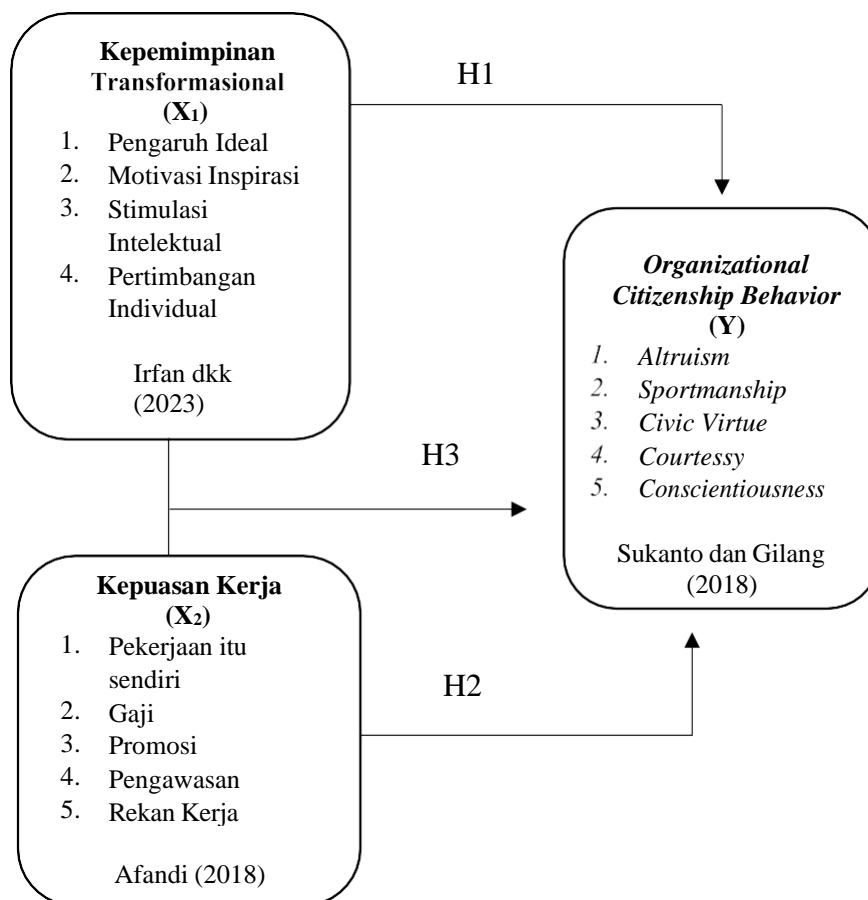
Pemimpin membangun hubungan yang kuat dengan bawahan mereka, menciptakan ikatan emosional dan kepercayaan. Bawahan yang merasa diperhatikan dan dihargai cenderung merespons dengan sikap yang positif dan berkontribusi lebih dari yang diharapkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Pemimpin sering kali menjadi contoh yang baik bagi bawahan mereka. Dalam hasil pra survei *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) menyatakan rendahnya indikator *altruism*, dengan pernyataan saya dengan senang hati melatih karyawan baru nilai rata-rata 3,80, dan rendahnya indikator *courtesy* dengan pernyataan menjadi

penengah jika terjadi selisih pendapat antar rekan kerja nilai rata-rata 3,90. Maka dilihat dari hal tersebut seharusnya mereka menunjukkan perilaku yang positif, termasuk dukungan, kepedulian, dan dedikasi terhadap organisasi. Ini dapat mempengaruhi bawahan untuk mengadopsi perilaku yang sama dan menunjukkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Secara keseluruhan, kepemimpinan transformasional dan kepuasan kerja memiliki pengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Kepemimpinan transformasional mendorong bawahan untuk berperilaku positif melalui inspirasi, pengembangan hubungan, dan pengaruh model peran, sementara kepuasan kerja meningkatkan komitmen, persepsi keadilan, dan motivasi intrinsik yang berkontribusi pada *Organizational Citizenship Behavior*.

Dari hasil penelitian sebelumnya yaitu pada penelitian yang dilakukan oleh Sekar dkk (2017), dengan judul "Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Komunikasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* di Hotel Inna Grand Bali Beach". Bahwa secara simultan, variabel kepemimpinan transformasional (X_1) berpengaruh terhadap variabel *organizational citizenship behavior* Hotel Inna Grand Bali Beach. Maka dapat diketahui bahwa kepemimpinan transformasional memiliki pengaruh yang positif terhadap *organizational citizenship behavior*. Dapat dibandingkan juga dengan penelitian sebelumnya yaitu pada penelitian yang dilakukan oleh Wahyuni dan Supartha (2019) dengan judul "Pengaruh Keadilan Organisasional, Komitmen Organisasional, Dan Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Dash Hotel Seminyak". Bahwa secara simultan, variabel kepuasan kerja (X_2) berpengaruh terhadap variabel *organizational citizenship behavior* Hotel Dash. Maka dapat diketahui bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh yang positif terhadap *organizational citizenship behavior*.

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas maka penulis merumuskan konstelasi penelitian sebagai berikut:



Gambar 2. 1 Konstelasi Penelitian

2.6. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah asumsi atau dugaan mengenai sesuatu hal yang dibuat untuk menjelaskan pengaruh hal tersebut. Dalam hal ini hipotesis yang akan diuji adalah ada atau tidaknya pengaruh yang ditimbulkan oleh variabel independen (variabel X) yaitu Kepemimpinan Transformasional (variabel X₁) dan Kepuasan Kerja (variabel X₂) dengan variabel dependen (variabel Y) yaitu *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Maka dapat diperoleh hipotesis dari penelitian ini adalah:

- H1 : Terdapat pengaruh kepemimpinan transformasional secara parsial terhadap *organizational citizenship behavior* pada Bell's Place Hotel & Resto Sentul.
- H2 : Terdapat pengaruh kepuasan kerja secara parsial terhadap *organizational citizenship behavior* pada Bell's Place Hotel & Resto Sentul.
- H3 : Terdapat pengaruh kepemimpinan transformasional dan kepuasan kerja secara bersama-sama terhadap *organizational citizenship behavior* pada Bell's Place Hotel & Resto Sentul.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode analisis deskriptif. Dengan mengumpulkan data-data serta informasi melalui angket/kuesioner dan survey yang kemudian diolah untuk mendeskripsikan objek penelitian agar memperoleh gambaran mendalam dan objektif mengenai Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Bell's Place Hotel & Resto Bogor.

3.2 Objek, Unit Analisis, Lokasi Penelitian

3.2.1. Objek Penelitian

Objek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kepemimpinan Transformasional (X_1), kepuasan kerja (X_2) sebagai variabel independen dan *organizational citizenship behavior* sebagai variabel dependen (Y) Bell's Place Hotel & Resto Sentul.

3.2.2. Unit Analisis

Dalam penelitian ini unit analisis yang digunakan adalah unit analisis individual, dimana data yang dihasilkan didapat dari respon tiap individu. Individu yang dimaksud adalah 51 karyawan Bell's Place Hotel and Resto Sentul.

3.2.3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dilakukan penulis berada di Bell's Place Hotel & Resto yang berlokasi di Jl. Smart No. 8 RT 04/06, Pasir Maung, Cijayanti, Babakan Madang, Sentul, Kabupaten Bogor.

3.3 Jenis dan Sumber Data Penelitian

3.3.1. Jenis Data Penelitian

Jenis data yang diteliti penulis adalah data kuantitatif yang digunakan untuk mengolah hasil survei dari kuesioner yang berhubungan dengan alat analisis statistik dimana akan diuji untuk menemukan ada atau tidaknya pengaruh kepemimpinan transformasional dan kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior*.

3.3.2. Sumber Data Penelitian

Sumber data penelitian yang digunakan oleh penulis adalah menggunakan data primer dan sekunder, yaitu dilakukan melalui:

1. Data Primer

Data Primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh peneliti langsung dari responden berupa kuesioner berisi daftar pertanyaan dan sejumlah pertanyaan terkait dengan tujuan penelitian.

2. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh melalui sumber-sumber tertulis yang dipublikasikan oleh pihak ketiga, seperti buku, jurnal dan *website* yang terkait

dengan penelitian.

3.4 Operasionalisasi Variabel

Operasionalisasi variabel diperlukan guna menentukan jenis dan indikator dari variabel-variabel yang terkait dalam penelitian ini. Disamping itu, operasionalisasi variabel bertujuan untuk menentukan skala pengukuran dari masing-masing variabel, sehingga pengujian hipotesis dengan menggunakan alat bantu dapat dilakukan dengan tepat. Berikut adalah operasionalisasi variabel dalam penelitian:

1. Variabel Independen

Menurut Sugiyono (2016), Variabel Independen adalah variable independen (bebas) adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variable dependen (terikat). Variabel independen dalam penelitian ini adalah Kepemimpinan Transformasional (X_1) dan Kepuasan Kerja (X_2).

2. Variabel Dependen

Menurut Sugiyono (2016), Variabel-variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel dependen dalam penelitian ini *Organizational Citizenship Behavior* (Y).

Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel

Variabel	Sub Variabel (Dimensi)	Indikator	Skala Pengukuran
Kepemimpinan Transformasional (X_1)	Pengaruh Ideal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemampuan untuk menumbuhkan kepercayaan karyawan. 2. Kemampuan untuk menjadi role model (panutan) bagi karyawan dalam perusahaan. 3. Konsistensi pemimpin terhadap keputusan yang diambil. 	Ordinal
	Motivasi Inspirasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dapat mengkomunikasikan tujuan perusahaan yang akan dicapai. 2. Dapat memberikan keyakinan pada karyawan bahwa tujuan Perusahaan akan tercapai. 3. Dapat menyampaikan tujuan-tujuan secara sederhana. 	Ordinal
	Stimulasi Intelektual	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dapat mendorong karyawan untuk inovatif dalam menyelesaikan pekerjaan. 2. Dapat menyelesaikan masalah dari berbagai sudut pandang. 3. Dapat mendengarkan inovasi. 	Ordinal
	Pertimbangan Individual	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dapat memperlakukan karyawan sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan yang berbeda. 2. Dapat mendengarkan keluhan kesah yang ada pada karyawan. 3. Dapat memberikan nasihat dan saran untuk para karyawan. 	Ordinal

Kepuasan Kerja (X ₂)	Pekerjaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesesuaian pekerjaan dengan keinginan 2. Kesesuaian pekerjaan dengan kemampuan dan keterampilan yang dimiliki. 3. Menyukai pekerjaan yang dijalani 	Ordinal
	Gaji	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesesuaian gaji dengan beban kerja yang ada. 2. Kesesuaian gaji dengan pemenuhan kebutuhan karyawan. 3. Menerima bonus sesuai beban kerja. 	Ordinal
	Promosi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keinginan karyawan untuk mengembangkan karir. 2. Peluang karyawan dipromosikan. 3. Keadilan dalam promosi jabatan. 	Ordinal
	Pengawasan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan kerja karyawan. 2. memperlakukan karyawan dengan baik. 3. Dukungan dalam aktivitas kerja karyawan. 	Ordinal
	Rekan Kerja	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dukungan kerja antar rekan kerja. 2. Dukungan kerja dari atasan. 3. Rekan kerja yang bertanggungjawab. 	Ordinal
<i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y)	<i>Altruism</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melatih karyawan baru. 2. Membantu rekan kerja pada jam istirahat 3. Membantu pekerjaan rekan kerja yang tidak masuk kerja. 	Ordinal
	<i>Courtesy</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menceritakan hal baik tentang perusahaan 2. Menghadiri kegiatan yang diadakan perusahaan. 3. Memberitahu kepada atasan ketika tidak masuk kerja. 	Ordinal
	<i>Sportmanship</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengerjakan pekerjaan tambahan dengan sungguh-sungguh. 2. Mengambil sisi positif dari masalah yang terjadi. 3. Mudah beradaptasi dengan perubahan yang terjadi dalam perusahaan. 	Ordinal
	<i>Conscientiouness</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mempunyai keinginan bekerja keras dalam menyelesaikan pekerjaan. 2. Membuat daftar rencana kerja agar pekerjaan terselesaikan dengan baik. 3. Datang ke kantor sebelum jam kerja. 	Ordinal

	<i>Civic Virtue</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan masukan pada atasan. 2. Mempertimbangkan hal untuk kemajuan perusahaan. 3. Rutin mengikuti kegiatan yang diadakan perusahaan tempat bekerja. 	Ordinal
--	---------------------	--	----------------

3.5 Metode Penarikan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016).

Menurut Sugiyono (2016), Sampel adalah bagian dari populasi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian adalah sensus, dengan demikian semua populasi digunakan sebagai sample yaitu sebanyak 51 karyawan. Dalam penelitian ini *President Commissioner, Chief Operating Officer dan General Manager Bell's Place Hotel & Resto Sentul* tidak diikuti sertakan dalam pengambilan sampel.

3.6 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan cara-cara yang dilakukan untuk memperoleh data dan keterangan-keterangan yang diperlukan dalam penelitian. Menurut Sugiyono (2016), Metode pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Untuk mendukung kebutuhan analisis dalam penelitian ini. Pengumpulan data dilakukan untuk mendapatkan suatu informasi yang dibutuhkan dalam mencapai tujuan penelitian. Dalam penyusunan skripsi ini penulis mengambil objek penelitian pada Bell's Place Hotel & Resto Sentul. Pengumpulan data dalam penelitian di Bell's Place Hotel & Resto Sentul menggunakan 2 cara berikut merupakan uraian yang digunakan:

1. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya, Sugiyono (2016). Dalam penelitian, peneliti membagikan kuesioner langsung kepada karyawan Bell's Place Hotel & Resto Sentul pembagian kuesioner bertujuan untuk mengetahui pendapat responden mengenai kepemimpinan transformasional, kepuasan kerja, dan *organizational citizenship behavior*. Setiap pertanyaan dari kuesioner akan saling berkaitan. Responden diminta untuk memberikan jawabannya dengan cara memberi tanda centang (√) pada kolom jawaban yang disediakan.

Tabel 3. 2 Skala Likert (Perilaku) Kepemimpinan Transformasional dan *Organizational Citizenship Behavior*

Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Sugiyono (2016)

Tabel 3. 3 Skala Likert (Sikap) Kepuasan Kerja

Sangat Puas	5
Puas	4
Kurang Puas	3
Tidak Puas	2
Sangat Tidak Puas	1

Sumber : Sugiyono (2016)

2. Data Sekunder

Pengumpulan data yang berasal tidak langsung dari responden, tetapi didapatkan dari buku-buku, jurnal-jurnal penelitian terdahulu dan literatur lain yang berhubungan dengan materi penelitian.

3.7. Uji Kualitas Data/Kalibrasi Instrumen

Penelitian yang mengukur variabel dengan menggunakan instrument kuesioner harus dilakukan pengujian kualitas terhadap data yang diperoleh. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah instrumen yang digunakan valid dan reliabel sebab kebenaran data yang diolah sangat menentukan kualitas hasil penelitian.

3.7.1. Uji Validitas

Menurut Arikunto (2016), untuk menguji validitas setiap butir soal maka skor-skor yang ada pada butir yang dimaksud dan di korelasikan dengan skor totalnya. Skor setiap butir soal dinyatakan skor X dan skor total di nyatakan sebagai Y, dengan diperolehnya indeks validitas setiap butir-butir soal manakah yang memenuhi syarat dilihat dari indeks validitasnya. Untuk menguji validitasnya instrument yang digunakan rumus korelasi product moment angka kasar, yaitu :

- Apabila r_{xy} hitung $> r$ tabel maka data dinyatakan valid.
- Sebaliknya apabila r_{xy} hitung $< r$ tabel maka data dinyatakan tidak valid.

Untuk mencari nilai koefisien, maka peneliti menggunakan rumus pearson product moment sebagai berikut :

$$r = \frac{n(\sum X_1 X_{1tot}) - (\sum X_1)(\sum X_{1tot})}{\sqrt{((n\sum x_i^2 - (\sum x_i)^2)(n\sum x_{1tot}^2 - (\sum x_{1tot})^2))}}$$

Keterangan :

r	= Korelasi <i>product moment</i>
$\sum X_i$	= Jumlah skor suatu item
$\sum X_{tot}$	= Jumlah total skor jawaban
$\sum x_i^2$	= Jumlah kuadrat skor jawaban suatu item
$\sum x_{tot}^2$	= Jumlah kuadrat total skor jawaban
$\sum X_i X_{tot}$	= Jumlah perkalian skor jawaban suatu item dengan total skor
N	= Jumlah responden

Untuk menginterpretasikan tingkat validitas, maka koefisien regresi di kategorikan pada kriteria sebagai berikut :

Tabel 3. 4 Kriteria Penilaian Variabel

Nilai r	Interprestasi
0,81-1,00	Sangat tinggi
0,61-0,80	Tinggi
0,41-0,60	Cukup
0,21-0,40	Rendah
0,00-0,20	Sangat rendah

Sumber : Arikunto (2016)

Penulis melakukan penyebaran kuesioner pada 30 responden yaitu karyawan Bell's Place Hotel & Resto Sentul untuk dilakukan uji validitas. Pada kasus ini validnya sebuah item pernyataan dengan jumlah responden sebanyak 30. Sesuai dengan rumus $df = n - 2$ maka $df = 30 - 2 = 28$. Jika sudah ditemukan $df = 28$ maka tabel sebesar 0.361 dengan $\alpha = 5\% = 0.05$.

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541

Gambar 3. 1 Nilai r tabel

a. Hasil Uji Validitas Variabel Kepemimpinan Transformasional (X_1)

Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas Variabel Kepemimpinan Transformasional (30 Responden)

Indikator	Item	R hitung	R tabel (n = 30)	Kesimpulan
Pengaruh Ideal	X _{1.1}	0,525	0,361	Valid
	X _{1.2}	0,519	0,361	Valid
	X _{1.3}	0,491	0,361	Valid
Motivasi Inspirasi	X _{1.4}	0,469	0,361	Valid

	X _{1.5}	0,641	0,361	Valid
	X _{1.6}	0,787	0,361	Valid
Stimulasi Intelektual	X _{1.7}	0,872	0,361	Valid
	X _{1.8}	0,648	0,361	Valid
	X _{1.9}	0,752	0,361	Valid
Pertimbangan Individual	X _{1.10}	0,471	0,361	Valid
	X _{1.11}	0,885	0,361	Valid
	X _{1.12}	0,860	0,361	Valid

Sumber : Hasil olah data melalui SPSS 26

Berdasarkan tabel 3.4 hasil uji validitas yang dilakukan terhadap variabel kepemimpinan transformasional menunjukkan bahwa jumlah instrumen yaitu 12 butir pertanyaan dengan hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh instrument dinyatakan valid dengan kriteria nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$.

b. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja (X₂)

Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja (30 Responden)

Indikator	Item	R hitung	R tabel (n = 30)	Kesimpulan
Pekerjaan	X _{2.1}	0,794	0,361	Valid
	X _{2.2}	0,601	0,361	Valid
	X _{2.3}	0,755	0,361	Valid
Gaji	X _{2.4}	0,541	0,361	Valid
	X _{2.5}	0,444	0,361	Valid
	X _{2.6}	0,555	0,361	Valid
Promosi	X _{2.7}	0,434	0,361	Valid
	X _{2.8}	0,688	0,361	Valid
	X _{2.9}	0,396	0,361	Valid
Pengawasan	X _{2.10}	0,673	0,361	Valid
	X _{2.11}	0,667	0,361	Valid
	X _{2.12}	0,410	0,361	Valid
Rekan Kerja	X _{2.13}	0,549	0,361	Valid
	X _{2.14}	0,457	0,361	Valid
	X _{2.15}	0,432	0,361	Valid

Sumber : Hasil olah data melalui SPSS 26

Berdasarkan tabel 3.5 hasil uji validitas yang dilakukan terhadap variabel kepuasan kerja menunjukkan bahwa jumlah instrument yaitu 15 butir pertanyaan dengan hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh instrumen dinyatakan valid dengan kriteria nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$.

c. Hasil Uji Validitas Variabel *Organizational Citizenship Behavior* (Y)Tabel 3. 6 Hasil Uji Validitas Variabel *Organizational Citizenship Behavior* (30 Responden)

Indikator	Item	R hitung	R tabel (n = 30)	Kesimpulan
<i>Altruism</i>	Y _{1.1}	0,7735	0,361	Valid
	Y _{1.2}	0,8716	0,361	Valid
	Y _{1.3}	0,7427	0,361	Valid
<i>Courtesy</i>	Y _{1.4}	0,7608	0,361	Valid
	Y _{1.5}	0,4074	0,361	Valid
	Y _{1.6}	0,3974	0,361	Valid
<i>Sportmanship</i>	Y _{1.7}	0,6096	0,361	Valid
	Y _{1.8}	0,6884	0,361	Valid
	Y _{1.9}	0,5724	0,361	Valid
<i>Conscientiousness</i>	Y _{1.10}	0,5415	0,361	Valid
	Y _{1.11}	0,7744	0,361	Valid
	Y _{1.12}	0,7876	0,361	Valid
<i>Civic Virtue</i>	Y _{1.13}	0,5273	0,361	Valid
	Y _{1.14}	0,6422	0,361	Valid
	Y _{1.15}	0,6701	0,361	Valid

Sumber : Hasil olah data melalui SPSS 26

Berdasarkan tabel 3.6 hasil uji validitas yang dilakukan terhadap variabel *organizational citizenship behavior* menunjukkan bahwa jumlah instrumen yaitu 15 butir pertanyaan dengan hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh instrument dinyatakan valid dengan kriteria nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$.

3.7.2. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2016), uji reliabilitas yaitu merupakan suatu istilah yang dipergunakan untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran diulangi dua kali atau lebih. Menurut Ghozali (2016), uji reliabilitas adalah tingkat kestabilan suatu alat pengukur dalam mengukur suatu gejala/kejadian. Semakin tinggi reliabilitas suatu alat pengukur, semakin stabil pula alat pengukur tersebut. Dalam melakukan perhitungan Alpha, digunakan alat Alpha. Sedangkan dalam pengambilan keputusan reliabilitas, suatu instrument dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60 dan sebaliknya apabila suatu instrument memiliki koefisien lebih kecil dari 0,60 maka instrument tersebut dinyatakan tidak reliabel.

$$r = \frac{k}{(k - 1)}$$

Keterangan :

r = Koefisien realibility instrument (*cronbach alpha*)

k = Banyaknya butir pernyataan

a. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepemimpinan Transformasional (X_1)

Tabel 3. 7 Hasil Uji Reliabilitas Kepemimpinan Transformasional (30 Responden)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.890	12

Sumber : Hasil olah data melalui SPSS 26

Berdasarkan tabel 3.7 hasil uji reliabilitas variabel kepemimpinan transformasional, bahwa *Cronbach's Alpha* $0.890 > 0,60$ yang berarti dapat dinyatakan instrumen penelitian tersebut reliable.

b. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Kerja (X_2)

Tabel 3. 8 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Kerja (30 Responden)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.825	15

Sumber : Hasil olah data melalui SPSS 26

Berdasarkan tabel 3.8 hasil uji reliabilitas variabel kepuasan kerja, bahwa *Cronbach's Alpha* $0.825 > 0,60$ yang berarti dapat dinyatakan instrumen penelitian tersebut reliable.

c. Hasil Uji Reliabilitas Variabel *Organizational Citizenship Behavior* (Y)

Tabel 3. 9 Hasil Uji *Organizational Citizenship Behavior* (30 Responden)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.906	15

Sumber : Hasil olah data melalui SPSS 26

Berdasarkan tabel 3.9 hasil uji reliabilitas variabel *Organizational Citizenship Behavior*, bahwa *Cronbach's Alpha* $0.906 > 0,60$ yang berarti dapat dinyatakan instrumen penelitian tersebut reliable.

3.8. Metode Pengolahan / Analisis Data

Analisis yang digunakan adalah analisis kuantitatif yang berupa pengujian hipotesis dengan menggunakan uji statistik dan kuantitatif di tekankan untuk mengungkapkan perilaku dari variabel penelitian. Analisis statistik yang digunakan non-parametrik karena yang digunakan dalam penelitian ini adalah data ordinal.

3.8.1. Analisis Deskriptif

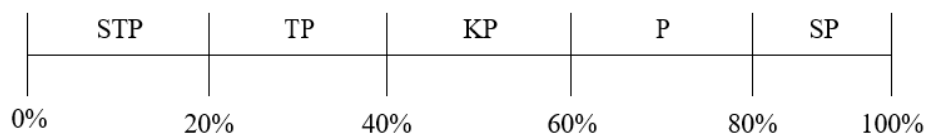
Analisis Deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan secara mendalam mengenai kepemimpinan transformasional dan kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* pada Bell's Place Hotel & Resto Sentul dengan menggunakan analisis deskriptif. Berdasarkan data yang telah didapatkan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 51 responden, tanggapan responden dihitung menggunakan rumusan tanggapan total responden sebagai berikut :

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100\%$$

Setelah diketahui tanggapan total responden, maka langkah selanjutnya adalah menghitung nilai rata-rata indeks variabel bebas dan variabel tidak bebas untuk mengetahui bagaimana keadaan variabelnya.



Gambar 3. 2 Rentang Skala Likert Kepemimpinan Transformasional dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)



Gambar 3. 3 Rentang Skala Likert Kepuasan Kerja

3.8.2. Analisis Statistik

3.8.2.1. Uji Asumsi Klasik

Pada saat melakukan Analisa regresi berganda, maka perlu dipenuhi beberapa asumsi, misalnya asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas, pembahasan singkat dari uji asumsi klasik tersebut adalah sebagai berikut.

3.8.2.1.1. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2016), uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah pada suatu model regresi, variabel independen dan variabel dependen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak normal. Apabila suatu variabel tidak berdistribusi secara normal, maka hasil uji statistik akan mengalami penurunan. Pada uji normalitas data dapat dilakukan dengan menggunakan uji One Sample Kolmogorov Smirnov, dengan ketentuan apabila nilai signifikansi diatas 5% atau 0,05 maka data memiliki distribusi normal. Sedangkan jika hasil uji One Sample Kolmogorov Smirnov menghasilkan nilai signifikan dibawah 5% atau 0,05 maka data tidak

memiliki distribusi normal. Uji normalitas yang digunakan adalah uji Kolmogorov-Smirnov. Rumus Kolmogorov-Smirnov adalah sebagai berikut :

$$KD = 1,36 \sqrt{\frac{n_1 + n_2}{n_1 \cdot n_2}}$$

KD = jumlah Kolmogorov-Smirnov yang dicari
 n_1 = jumlah sampel yang diperoleh
 n_2 = jumlah sampel yang diharapkan

3.8.2.1.2. Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2016), uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah suatu model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen atau variabel bebas. Efek dari multikolinearitas adalah menyebabkan tingginya variabel pada sampel. Hal tersebut yang berarti standar error besar, akibatnya Ketika koefisien diuji, t-hitung akan bernilai kecil dari t-tabel. Hal ini dapat menunjukkan tidak adanya hubungan linear antara variabel bebas yang dipengaruhi dengan variabel terikat. Untuk dapat menemukan ada atau tidaknya multikolinearitas pada model regresi dapat diketahui dari nilai toleransi dan nilai Variance Inflation Factor (VIF).

Nilai *tolerance* mengukur variabilitas variabel bebas yang terpilih yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Jadi nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF yang tinggi, karena $VIF=1/tolerance$, dan menunjukkan adanya kolinearitas yang tinggi. Nilai cut off yang digunakan adalah nilai tolerance 0,10 atau nilai VIF diatas angka 10.

$$VIF = \frac{1}{(1 - R^2_j)}; j$$

Keterangan :

VIF = Angka Variance Inflation Factor (VIF).

j = Jumlah sampel 1,2, ... k

R^2_j = Koefisien diterminasi variabel bebas ke- j dengan variabel lain.

3.8.2.1.3. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2016), uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah pada sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual dalam suatu pengamatan ke pengamatan lainnya. Jika varian berbeda, maka disebut heteroskedastisitas. Salah satu cara untuk mengetahui ada atau tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model regresi linier berganda, yaitu dengan melihat grafik scatterplot atau dari nilai prediksi variabel terikat yaitu SRESID dengan *residual error* yaitu ZPRED. Jika tidak terdapat pola tertentu dan tidak menyebar diatas atau dibawah angka nol pada sumbu y, dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk model penelitian yang baik, tidak terdapat adanya

heteroskedastisitas.

Cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan Uji Glejser. Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah sebuah model regresi memiliki indikasi heteroskedastisitas dengan cara meregres absolut residual (UbsUt). Heteroskedastisitas terjadi apabila hasil regresi nilai absolut residual terhadap variabel memiliki nilai signifikansi $<0,05$ (Ghozali, 2016). Rumus Uji Glejser sebagai berikut:

$$|Ut| = a + BXt + vt$$

Keterangan :

$|Ut|$ = nilai residual mutlak

Xt = variabel bebas

3.8.3 Analisis Regresi Berganda

Menurut Sujarweni (2015), analisis regresi linear berganda bertujuan untuk melihat pengaruh antara variabel independen dan dependen dengan skala pengukuran atau rasio dalam suatu persamaan linier, dalam penelitian ini analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kepemimpinan transformasional dan kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior*.

Rumus analisis regresi linier berganda adalah sebagai berikut :

$$\hat{Y} = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

\hat{Y} = Variabel *Organizational Citizenship Behavior*

a = Bilangan Konstanta

b_1 dan b_2 = Koefisien regresi dari Kepemimpinan Transformasional dan Kepuasan Kerja

X_1 = Variabel Kepemimpinan Transformasional

X_2 = Variabel Kepuasan Kerja

e = Error atau faktor gangguan lain yang mempengaruhi proses peningkatan *Organizational Citizenship Behavior*

3.8.4. Uji Hipotesis

3.8.4.1. Uji T/Uji Regresi Secara Parsial

Uji T ini bertujuan untuk mengetahui signifikansi hubungan dari masing-masing variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) secara parsial, apakah variabel yang satu dan variabel yang lain saling berpengaruh atau tidak.

Rumus uji t yang digunakan menurut Sugiyono (2016), sebagai berikut:

$$t = \frac{rp\sqrt{n-2}}{1-rp}$$

Keterangan:

rp = Nilai regresi parsial

n = Jumlah sampel

t = t_{hitung} yang selanjutnya dikonsultasikan dengan t_{tabel}

Ketentuan hasil hipotesis t hitung dibandingkan t table sebagai berikut:

- Terima H_0 jika t hitung $< t$ tabel – H_1 ditolak (tidak signifikan).
- Tolak H_0 jika t hitung $> t$ tabel – H_1 diterima (signifikan).

3.8.4.2. Uji F/Uji Regresi Secara Simultan (Berganda)

Uji F bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (independen) secara simultan.

$$F = \frac{R^2/K}{(1-R^2)(n-k-1)}$$

Keterangan :

F = F hitung yang selanjutnya dibandingkan dengan F table $(n-K-1)$ = derajat kebebasan.

R^2 = koefisien korelasi ganda yang telah ditentukan.

K = banyaknya variabel bebas.

n = ukuran sampel.

Maka dapat diperoleh distribusi F dengan pembilang (k) dan penyebut $(n-k-1)$ dengan ketentuan sebagai berikut:

- Terima H_0 jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ – H_1 ditolak (tidak signifikan).
- Tolak H_0 jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ – H_1 diterima (signifikan).

3.8.5. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur kemampuan variabel dalam menjelaskan variabel dependen, dengan kata lain nilai koefisien determinasi menyatakan proposi keragaman pada variabel bergantung yang mampu dijelaskan oleh variabel penduganya. Koefisien determinasi disimbolkan dengan R square atau R kuadrat.

Rumus koefisien determinasi menurut Sugiyono (2016), adalah sebagai berikut:

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

Kd = Koefisien determinasi atau seberapa jauh perubahan variabel Y dipergunakan oleh variabel X

r^2 = Kuadrat koefisien regresi

100% = Pengkali yang menyatakan dalam persentase.

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model regresi dalam menerangkan variasi variabel terikat (dependen). Nilai R dapat naik maupun turun apabila satu variabel ditambah kedalam model. Koefisien determinasi (R) dinyatakan dalam persentase dengan nilai berkisar antara $0 < R < 1$. Nilai R yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1. Sejarah dan Perkembangan Bell's Place Hotel & Resto Sentul

Bell's Place Hotel & Resto Sentul berdiri pada tanggal 01 Februari 2020 dan terletak di desa Cijayanti, Sentul. Bell's Place dikelilingi pemandangan pengunungan dan perbukitan yang indah. Keramahan yang hangat untuk memastikan pengunjung mendapatkan kesenangan, kebahagiaan, dalam penginapan yang mengesankan. Terdapat 52 kamar *modern* dan pemandangan indah terlihat dari *Rooftop Restaurant*. *Chef executive* yang bersemangat menyajikan berbagai hidangan otentik untuk memanjakan lidah pengunjung.

4.1.2. Visi dan Misi Bell's Place Hotel & Resto Sentul

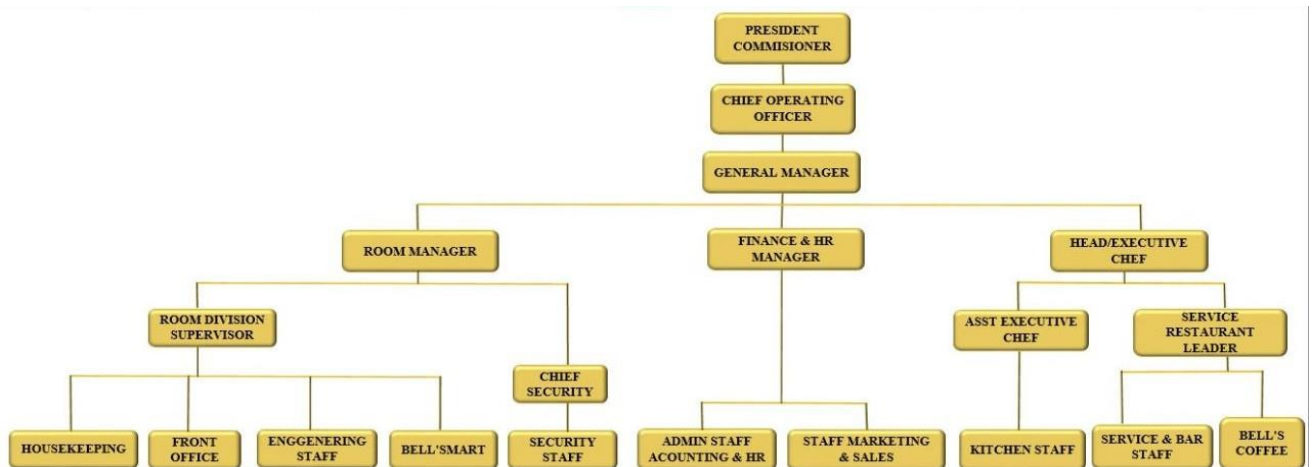
Visi Bell's Place Hotel & Resto Sentul

Menjadi pelopor hotel butik dengan fasilitas dan pelayanan prima.

Misi Bell's Place Hotel & Resto Sentul

1. Selalu mengutamakan kepuasan pengunjung.
2. Melakukan perbaikan terus-menerus dalam segala aspek.
3. Mengangkat kearifan lokal khususnya Desa Cijayanti.

4.1.3. Struktur Organisasi Bell's Place Hotel & Resto Sentul

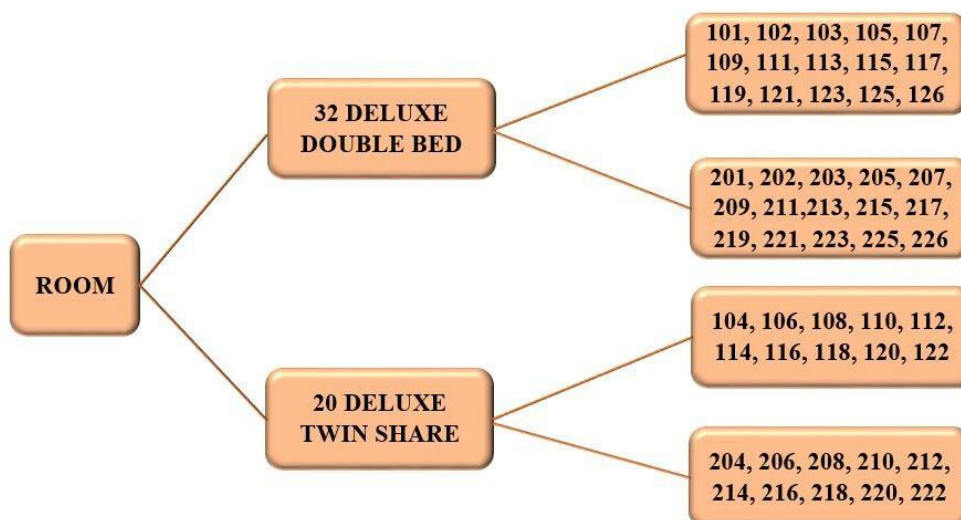


Sumber : *Human Resources* Bell's Place Hotel & Resto Sentul

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi

- a. Tipe Kamar Bell's Place Hotel & Resto Sentul
Pada Bell's Place Hotel & Resto Sentul terdapat 2 tipe kamar, yaitu :
 1. Deluxe Double Bedroom
Terdapat 32 kamar hotel yang *modern* dilengkapi dengan kasur berkualitas *premium*. Berukuran 15 m² dan terletak di lantai 1 & 2. Adapun fasilitas yang disediakan di dalam deluxe double room, yaitu :
 - a. 1 *Queen-Sized Bed*
 - b. 32 inch *LCD Televisi*

- c. AC
 - d. Mineral Water
 - e. Coffee & Tea Maker
 - f. Water Heater
 - g. Bathroom with Rain Shower
 - h. 2 in 1 (Soap and Shampoo) Dispenser
 - i. dispenser
 - j. Dental kit
 - k. Bath towels
 - l. Slipper
 - m. Telephone
2. Deluxe Twin Share
- Terdapat 20 kamar hotel yang *modern* dilengkapi dengan kasur berkualitas *premium*. Berukuran 21 m² dan terletak di lantai 1 & 2. Adapun fasilitas yang disediakan di dalam *deluxe twin share room*, yaitu :
- a. 2 single-Sized Bed
 - b. 32 inch LCD Televisi
 - c. AC
 - d. Mineral Water
 - e. Coffee & Tea Maker
 - f. Water Heater
 - g. Bathroom with Rain Shower
 - h. 2 in 1 (soap and shampoo) Dispenser
 - i. Dental kit
 - j. Bath towels
 - k. Slipper
 - l. Telephone



Sumber : *Human Resources* Bell's Place Hotel & Resto Sentul
 Gambar 4. 2 Ruang Kamar yang ada di Bell's Place Hotel & Resto Sentul

- b. Fasilitas Bell's Place Hotel & Resto Sentul
 Pada Bell's Place Hotel & Resto Sentul terdapat fasilitas yang menunjang

kebutuhan tamu yang berkunjung pada Bell's Place Hotel & Resto Sentul.

1. Bell's Rooftop Restaurant
2. Bell's Coffee & Snack
3. Bell's Mart
4. Meeting Room

4.2. Profil Responden

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik kuisioner dengan cara menyebarkan kuisioner kepada karyawan Bell's Place Hotel & Resto Sentul. Untuk mendapatkan data, diperlukan 51 karyawan sebagai sample penelitian.

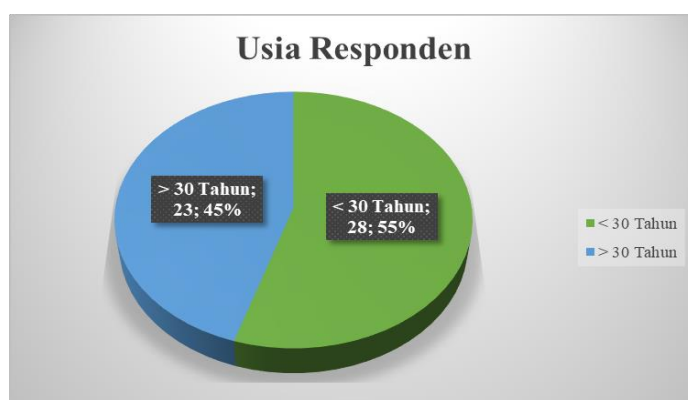
1. Jenis Kelamin



Gambar 4. 3 Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan Gambar 4.3 dapat dilihat bahwa jenis kelamin responden terbanyak ada pada di Laki-laki sebanyak 44 orang dengan presentase 86%, dan perempuan sebanyak 7 orang dengan presentase 14%.

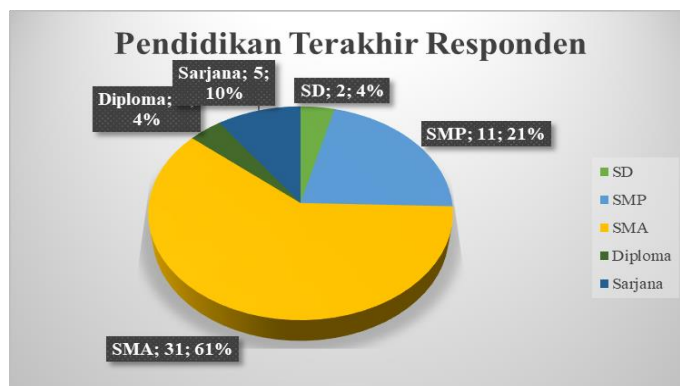
2. Usia



Gambar 4. 4 Usia Responden

Berdasarkan Gambar 4.4 dapat dilihat bahwa usia responden terbanyak ada pada usia < 30 tahun sebanyak 28 orang dengan presentase 55%, dan usia > 30 tahun sebanyak 23 orang dengan presentase 45%.

3. Pendidikan Terakhir



Gambar 4. 5 Pendidikan Terakhir Responden

Berdasarkan Gambar 4.5 dapat dilihat bahwa pendidikan terakhir responden terbanyak ada pada SMA sebanyak 31 orang dengan presentase 61%, selanjutnya ada pada SMP sebanyak 11 orang dengan presentase 22%, ada pada sarjana sebanyak 5 orang dengan presentase 10%, ada pada SMP sebanyak 11 orang dengan presentase 22%, lalu ada pada SD sebanyak 2 orang dengan presentase 4%, dan pendidikan terakhir responden ada pada Diploma sebanyak 2 orang dengan presentase 4%.

4.3. Metode Pengelolaan/Analisis Data

4.3.1. Uji Validitas

Penulis melakukan penyebaran kuesioner pada 51 responden yaitu karyawan Bell's Place Hotel & Resto Bogor dan melakukan kembali uji validitas. Pada kasus ini validnya sebuah item pernyataan dengan jumlah responden sebanyak 51. Sesuai dengan rumus $df = n - 2$ maka $df = 51 - 2 = 49$. Jika sudah ditemukan $df = 49$ maka rtabel sebesar 0.210 dengan $\alpha = 5\% = 0.05$.

45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

Gambar 4. 6 Nilai r tabel.

a. Hasil Uji Validitas Kepemimpinan Transformasional

Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Kepemimpinan Transformasional

Indikator	Item	R hitung	R tabel (n = 49)	Kesimpulan
Pengaruh Ideal	X _{1.1}	0,507	0,275	Valid
	X _{1.2}	0,504	0,275	Valid
	X _{1.3}	0,507	0,275	Valid
Motivasi Inspirasi	X _{1.4}	0,504	0,275	Valid
	X _{1.5}	0,506	0,275	Valid
	X _{1.6}	0,668	0,275	Valid
Stimulasi Intelektual	X _{1.7}	0,632	0,275	Valid
	X _{1.8}	0,464	0,275	Valid
	X _{1.9}	0,562	0,275	Valid
Pertimbangan Individual	X _{1.10}	0,613	0,275	Valid
	X _{1.11}	0,679	0,275	Valid
	X _{1.12}	0,672	0,275	Valid

Sumber : Hasil olah data melalui SPSS 26

Berdasarkan Tabel 4.1 hasil uji validitas yang dilakukan terhadap variable kepemimpinan transformasional menunjukkan bahwa jumlah instrument yaitu 12 butir pertanyaan dengan hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh instrument dinyatakan valid pada responden 51 orang dengan kriteria nilai r hitung > r tabel.

b. Hasil Uji Validitas Kepuasan Kerja

Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Kepuasan Kerja

Indikator	Item	R hitung	R tabel (n = 49)	Kesimpulan
Pekerjaan	X _{2.1}	0,81	0,275	Valid
	X _{2.2}	0,71	0,275	Valid
	X _{2.3}	0,82	0,275	Valid
Gaji	X _{2.4}	0,772	0,275	Valid
	X _{2.5}	0,839	0,275	Valid
	X _{2.6}	0,81	0,275	Valid
Promosi	X _{2.7}	0,71	0,275	Valid
	X _{2.8}	0,82	0,275	Valid
	X _{2.9}	0,772	0,275	Valid
Pengawasan	X _{2.10}	0,839	0,275	Valid
	X _{2.11}	0,804	0,275	Valid
	X _{2.12}	0,658	0,275	Valid
Rekan Kerja	X _{2.13}	0,671	0,275	Valid
	X _{2.14}	0,766	0,275	Valid
	X _{2.15}	0,765	0,275	Valid

Sumber : Hasil olah data melalui SPSS 26

Berdasarkan Tabel 4.5 hasil uji validitas yang dilakukan terhadap variable kepuasan kerja menunjukkan bahwa jumlah instrument yaitu 15 butir pertanyaan dengan hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh instrument dinyatakan valid pada responden 51 orang dengan kriteria nilai r hitung $>$ r tabel.

c. Hasil Uji Validitas *Organizational Citizenship Behavior*

Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas *Organizational Citizenship Behavior*

Indikator	Item	R hitung	R tabel (n = 49)	Kesimpulan
<i>Altruism</i>	Y _{1.1}	0,673	0,275	Valid
	Y _{1.2}	0,779	0,275	Valid
	Y _{1.3}	0,696	0,275	Valid
<i>Courtesy</i>	Y _{1.4}	0,831	0,275	Valid
	Y _{1.5}	0,8	0,275	Valid
	Y _{1.6}	0,673	0,275	Valid
<i>Sportmanship</i>	Y _{1.7}	0,779	0,275	Valid
	Y _{1.8}	0,696	0,275	Valid
	Y _{1.9}	0,831	0,275	Valid
<i>Conscientiousness</i>	Y _{1.10}	0,8	0,275	Valid
	Y _{1.11}	0,73	0,275	Valid
	Y _{1.12}	0,77	0,275	Valid
<i>Civic Virtue</i>	Y _{1.13}	0,596	0,275	Valid
	Y _{1.14}	0,797	0,275	Valid
	Y _{1.15}	0,461	0,275	Valid

Sumber : Hasil olah data melalui SPSS 26

Berdasarkan Tabel 4.3 hasil uji validitas yang dilakukan terhadap variable *Organizational Citizenship Behavior* menunjukkan bahwa jumlah instrument yaitu 15 butir pertanyaan dengan hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh instrument dinyatakan valid pada responden 51 orang dengan kriteria nilai r hitung $>$ r tabel.

4.3.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah data yang didapatkan melalui kuesioner dapat dipercaya dan mampu mengungkapkan informasi yang sebenarnya. Uji reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai *Cronbach's Alpha* masing-masing variabel. Suatu variabel dapat dikatakan reliabel jika mendapatkan nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,60 (Ghozali, 2016). Berikut hasil uji reliabilitas dari setiap variabel dalam penelitian ini:

Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel	Alpha	Keterangan
1.	Kepemimpinan Transformasional	0,808	Reliabel
2.	Kepuasan Kerja	0,949	Reliabel
3.	<i>Organizational Citizenship Behavior</i>	0,936	Reliabel

Sumber : Hasil olah data melalui SPSS 26

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada Tabel 4.4, dapat diketahui bahwa setiap variabel instrumen penelitian berhasil mendapatkan nilai *Cronbach's Alpha* diatas 0.60. Sehingga dapat dikatakan kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini sudah reliabel.

4.3.3. Analisis Deskriptif

4.3.3.1. Kepemimpinan Transformasional Bell's Place Hotel & Resto Sentul

Penilaian terhadap variabel kepemimpinan transformasional terdiri dari 12 pernyataan yang berasal dari 4 indikator mengenai kepemimpinan transformasional yang disajikan pada tabel berikut:

1) Pengaruh Ideal

Tabel 4. 5 Tanggapan responden mengenai pernyataan “Pemimpin dapat membimbing saya untuk lebih mementingkan kepentingan perusahaan”

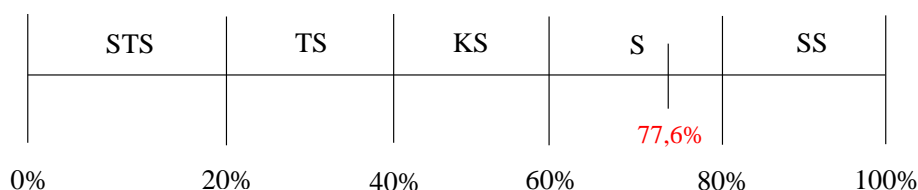
Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Presentase
Sangat Setuju	5	11	55	28%
Setuju	4	26	104	53%
Kurang Setuju	3	12	36	18%
Tidak Setuju	2	1	2	1%
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	1%
Jumlah		51	198	100%
Rata-Rata			77,6%	

Sumber : Data Primer, Diolah (2024)

Berdasarkan Tabel 4.5 jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 51 orang. Responden yang menjawab pernyataan mengenai “**Pemimpin dapat membimbing saya untuk lebih mementingkan kepentingan perusahaan**” yaitu sangat setuju 11 responden, setuju 26 responden, kurang setuju 12 responden, tidak setuju 1 responden, dan sangat tidak setuju 1 responden. Maka dapat diketahui jawaban tertinggi mengenai indikator pengaruh ideal adalah setuju sebanyak 26 responden.

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100\%$$

$$\frac{198}{255} \times 100\% = 77,6\%$$



Jadi, total tanggapan responden mengenai pernyataan “Pemimpin dapat membimbing saya untuk lebih mementingkan kepentingan perusahaan” adalah sebesar 77,6% yang menunjukkan bahwa “setuju” dengan pernyataan tersebut. Dapat kita lihat bahwa hasil pernyataan “pemimpin dapat membimbing saya untuk lebih mementingkan kepentingan perusahaan” termasuk tinggi.

Tabel 4. 6 Tanggapan responden mengenai pernyataan “Pemimpin merupakan *Role Model* (panutan) saya dalam perusahaan”

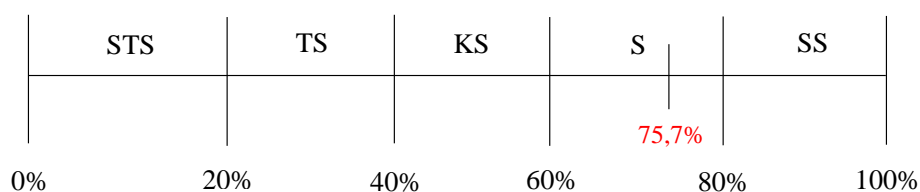
Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Presentase
Sangat Setuju	5	10	50	26%
Setuju	4	24	96	50%
Kurang Setuju	3	13	39	20%
Tidak Setuju	2	4	8	4%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		51	193	100%
Rata-Rata			75,7%	

Sumber : Data Primer, Diolah (2024)

Berdasarkan Tabel 4.6 jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 51 orang. Responden yang menjawab pernyataan mengenai “**Pemimpin merupakan Role Model (panutan) saya dalam perusahaan**” yaitu sangat setuju 10 responden, setuju 24 responden, kurang setuju 13 responden, tidak setuju 4 responden, dan sangat tidak setuju 0 responden. Maka dapat diketahui jawaban tertinggi mengenai indikator pengaruh ideal adalah setuju sebanyak 24 responden.

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100\%$$

$$\frac{193}{255} \times 100\% = 75,7\%$$



Jadi, total tanggapan responden mengenai pernyataan “Pemimpin merupakan *Role Model* (panutan) saya dalam perusahaan” adalah sebesar 75,7% yang menunjukkan bahwa “setuju” dengan pernyataan tersebut. Dapat kita lihat bahwa hasil pernyataan “Pemimpin merupakan *Role Model* (panutan) saya dalam perusahaan” termasuk tinggi.

Tabel 4. 7 Tanggapan responden mengenai pernyataan “Pemimpin membuat saya tenang dalam menghadapi kesulitan dan masa adaptasi”

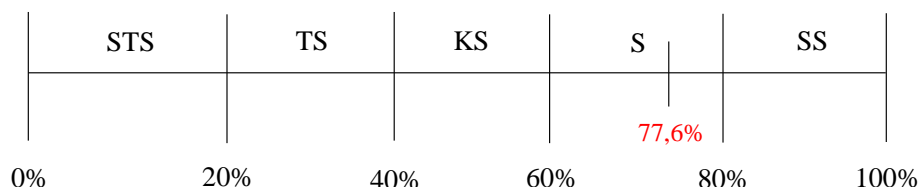
Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Presentase
Sangat Setuju	5	11	55	28%
Setuju	4	26	104	53%
Kurang Setuju	3	12	36	18%
Tidak Setuju	2	1	2	1%
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	1%
Jumlah		51	198	100%
Rata-Rata			77,6%	

Sumber : Data Primer, Diolah (2024)

Berdasarkan Tabel 4.7 jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 51 orang. Responden yang menjawab pernyataan mengenai “**Pemimpin membuat saya tenang dalam menghadapi kesulitan dan masa adaptasi**” yaitu sangat setuju 11 responden, setuju 26 responden, kurang setuju 12 responden, tidak setuju 1 responden, dan sangat tidak setuju 1 responden. Maka dapat diketahui jawaban tertinggi mengenai indikator pengaruh ideal adalah setuju sebanyak 26 responden.

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100\%$$

$$\frac{198}{255} \times 100\% = 77,6\%$$



Jadi, total tanggapan responden mengenai pernyataan “Pemimpin membuat saya tenang dalam menghadapi kesulitan dan masa adaptasi” adalah sebesar 77,6% yang menunjukkan bahwa “setuju” dengan pernyataan tersebut. Dapat kita lihat bahwa hasil pernyataan “Pemimpin membuat saya tenang dalam menghadapi kesulitan dan masa adaptasi” termasuk tinggi.

2) Motivasi Inspirasi

Tabel 4. 8 Tanggapan responden mengenai pernyataan “Pemimpin dapat mengkomunikasikan tujuan perusahaan yang akan dicapai”

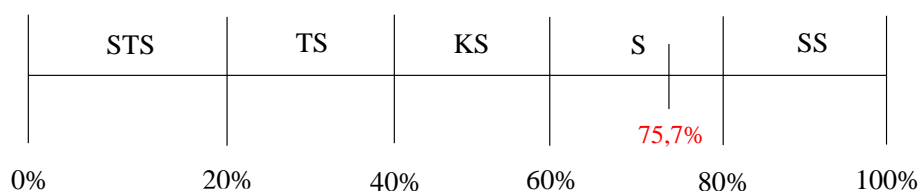
Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Presentase
Sangat Setuju	5	10	50	26%
Setuju	4	24	96	50%
Kurang Setuju	3	13	39	20%
Tidak Setuju	2	4	8	4%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		51	193	100%
Rata-Rata			75,7%	

Sumber : Data Primer, Diolah (2024)

Berdasarkan Tabel 4.8 jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 51 orang. Responden yang menjawab pernyataan mengenai **“Pemimpin dapat mengkomunikasikan tujuan perusahaan yang akan dicapai”** yaitu sangat setuju 10 responden, setuju 24 responden, kurang setuju 13 responden, tidak setuju 4 responden, dan sangat tidak setuju 0 responden. Maka dapat diketahui jawaban tertinggi mengenai indikator motivasi inspirasi adalah setuju sebanyak 26 responden.

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100\%$$

$$\frac{193}{255} \times 100\% = 75,7\%$$



Jadi, total tanggapan responden mengenai pernyataan **“Pemimpin dapat mengkomunikasikan tujuan perusahaan yang akan dicapai”** adalah sebesar 75,7% yang menunjukkan bahwa **“setuju”** dengan pernyataan tersebut. Dapat kita lihat bahwa hasil pernyataan **“Pemimpin dapat mengkomunikasikan tujuan perusahaan yang akan dicapai”** termasuk tinggi.

Tabel 4. 9 Tanggapan responden mengenai pernyataan **“Pemimpin memberikan keyakinan kepada saya bahwa tujuan perusahaan akan tercapai”**

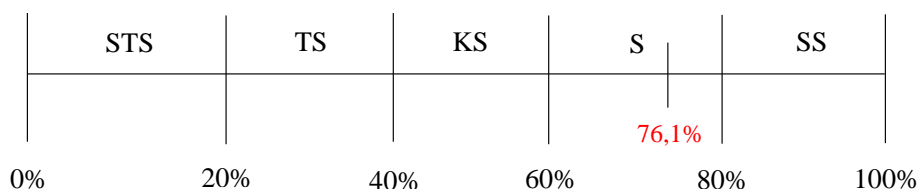
Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Presentase
Sangat Setuju	5	15	75	39%
Setuju	4	17	68	35%
Kurang Setuju	3	14	42	22%
Tidak Setuju	2	4	8	4%
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	1%
Jumlah		51	194	100%
Rata-Rata			76,1%	

Sumber : Data Primer, Diolah (2024)

Berdasarkan Tabel 4.9 jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 51 orang. Responden yang menjawab pernyataan mengenai **“Pemimpin memberikan keyakinan kepada saya bahwa tujuan perusahaan akan tercapai”** yaitu sangat setuju 15 responden, setuju 17 responden, kurang setuju 14 responden, tidak setuju 4 responden, dan sangat tidak setuju 1 responden. Maka dapat diketahui jawaban tertinggi mengenai indikator motivasi inspirasi adalah setuju sebanyak 17 responden.

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100\%$$

$$\frac{194}{255} \times 100\% = 76,1\%$$



Jadi, total tanggapan responden mengenai pernyataan “Pemimpin memberikan keyakinan kepada saya bahwa tujuan perusahaan akan tercapai” adalah sebesar 76,1% yang menunjukkan bahwa “setuju” dengan pernyataan tersebut. Dapat kita lihat bahwa hasil pernyataan “Pemimpin memberikan keyakinan kepada saya bahwa tujuan perusahaan akan tercapai” termasuk tinggi.

Tabel 4. 10 Tanggapan responden mengenai pernyataan “Pemimpin mengajarkan bahwa saya harus belajar dari kesalahan”

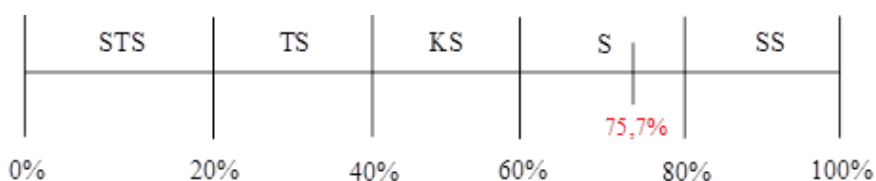
Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Presentase
Sangat Setuju	5	14	70	36%
Setuju	4	16	64	33%
Kurang Setuju	3	18	54	28%
Tidak Setuju	2	2	4	2%
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	1%
Jumlah		51	193	100%
Rata-Rata			75,7%	

Sumber : Data Primer, Diolah (2024)

Berdasarkan Tabel 4.10 jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 51 orang. Responden yang menjawab pernyataan mengenai “**Pemimpin mengajarkan bahwa saya harus belajar dari kesalahan**” yaitu sangat setuju 14 responden, setuju 16 responden, kurang setuju 18 responden, tidak setuju 2 responden, dan sangat tidak setuju 1 responden. Maka dapat diketahui jawaban tertinggi mengenai indikator motivasi inspirasi adalah kurang setuju sebanyak 18 responden.

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100\%$$

$$\frac{193}{255} \times 100\% = 75,7\%$$



Jadi, total tanggapan responden mengenai pernyataan “Pemimpin mengajarkan bahwa saya harus belajar dari kesalahan” adalah sebesar 75,7% yang menunjukkan bahwa “setuju” dengan pernyataan tersebut. Dapat kita lihat bahwa hasil pernyataan pernyataan “Pemimpin mengajarkan bahwa saya harus belajar dari kesalahan” termasuk tinggi.

3) Stimulasi Intelektual

Tabel 4. 11 Tanggapan responden mengenai pernyataan “Pemimpin mendorong saya untuk selalu inovatif dalam menyelesaikan pekerjaan”

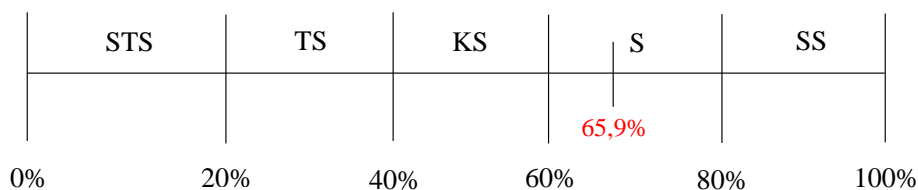
Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Presentase
Sangat Setuju	5	6	30	18%
Setuju	4	13	52	31%
Kurang Setuju	3	23	69	41%
Tidak Setuju	2	8	16	10%
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	1%
Jumlah		51	168	100%
Rata-Rata			65,9%	

Sumber : Data Primer, Diolah (2024)

Berdasarkan Tabel 4.11 jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 51 orang. Responden yang menjawab pernyataan mengenai “**Pemimpin mendorong saya untuk selalu inovatif dalam menyelesaikan pekerjaan**” yaitu sangat setuju 6 responden, setuju 13 responden, kurang setuju 23 responden, tidak setuju 8 responden, dan sangat tidak setuju 1 responden. Maka dapat diketahui jawaban tertinggi mengenai indikator stimulasi intelektual adalah kurang setuju sebanyak 23 responden.

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100\%$$

$$\frac{168}{255} \times 100\% = 65,9\%$$



Jadi, total tanggapan responden mengenai pernyataan “Pemimpin mendorong saya untuk selalu inovatif dalam menyelesaikan pekerjaan” adalah sebesar 65,9% yang menunjukkan bahwa “setuju” dengan pernyataan tersebut. Dapat kita lihat bahwa hasil pernyataan “Pemimpin mendorong saya untuk selalu inovatif dalam menyelesaikan pekerjaan” termasuk tinggi.

Tabel 4. 12 Tanggapan responden mengenai pernyataan “Pemimpin menyelesaikan

masalah dari berbagai sudut pandang”

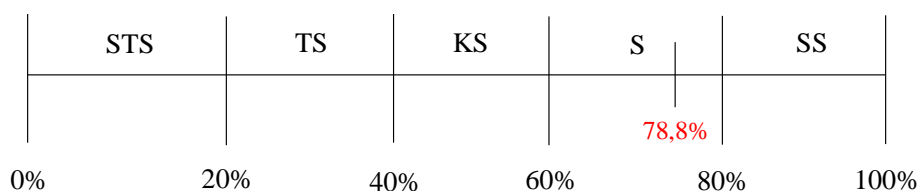
Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Presentase
Sangat Setuju	5	14	70	35%
Setuju	4	22	88	44%
Kurang Setuju	3	14	42	21%
Tidak Setuju	2	0	0	0%
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	0%
Jumlah		51	201	100%
Rata-Rata			78,8%	

Sumber : Data Primer, Diolah (2024)

Berdasarkan Tabel 4.12 jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 51 orang. Responden yang menjawab pernyataan mengenai “**Pemimpin menyelesaikan masalah dari berbagai sudut pandang**” yaitu sangat setuju 14 responden, setuju 22 responden, kurang setuju 14 responden, tidak setuju 0 responden, dan sangat tidak setuju 1 responden. Maka dapat diketahui jawaban tertinggi mengenai indikator stimulasi intelektual adalah setuju sebanyak 22 responden.

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100\%$$

$$\frac{201}{255} \times 100\% = 78,8\%$$



Jadi, total tanggapan responden mengenai pernyataan “Pemimpin menyelesaikan masalah dari berbagai sudut pandang” adalah sebesar 78,8% yang menunjukkan bahwa “setuju” dengan pernyataan tersebut. Dapat kita lihat bahwa hasil pernyataan “Pemimpin mendorong saya untuk selalu inovatif dalam menyelesaikan pekerjaan” termasuk tinggi.

Tabel 4. 13 Tanggapan responden mengenai pernyataan “Pemimpin memberikan karyawan kesempatan agar dapat menyelesaikan masalah dengan caranya sendiri”

Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Presentase
Sangat Setuju	5	15	75	37%
Setuju	4	21	84	42%
Kurang Setuju	3	14	42	21%
Tidak Setuju	2	0	0	0%
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	0%
Jumlah		51	202	100%

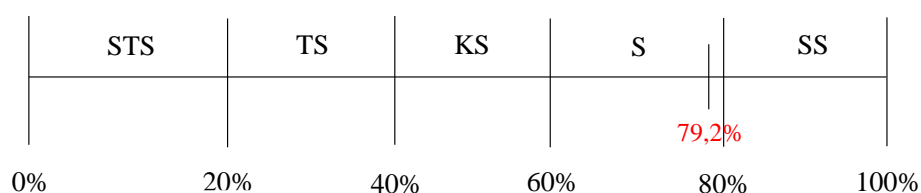
Rata-Rata		79,2%	
------------------	--	--------------	--

Sumber : Data Primer, Diolah (2024)

Berdasarkan Tabel 4.13 jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 51 orang. Responden yang menjawab pernyataan mengenai **“Pemimpin memberikan karyawan kesempatan agar dapat menyelesaikan masalah dengan caranya sendiri”** yaitu sangat setuju 15 responden, setuju 21 responden, kurang setuju 14 responden, tidak setuju 0 responden, dan sangat tidak setuju 1 responden. Maka dapat diketahui jawaban tertinggi mengenai indikator stimulasi intelektual adalah setuju sebanyak 21 responden.

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100\%$$

$$\frac{202}{255} \times 100\% = 79,2\%$$



Jadi, total tanggapan responden mengenai pernyataan **“Pemimpin memberikan karyawan kesempatan agar dapat menyelesaikan masalah dengan caranya sendiri”** adalah sebesar 79,2% yang menunjukkan bahwa **“setuju”** dengan pernyataan tersebut. Dapat kita lihat bahwa hasil pernyataan **“Pemimpin memberikan karyawan kesempatan agar dapat menyelesaikan masalah dengan caranya sendiri”** termasuk tinggi.

4) Pertimbangan Individual

Tabel 4. 14 Tanggapan responden mengenai pernyataan **“Pemimpin memperlakukan karyawan sebagai individu yang masing-masing memiliki kebutuhan dan kemampuan yang berbeda”**

Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Presentase
Sangat Setuju	5	18	90	43%
Setuju	4	21	84	40%
Kurang Setuju	3	10	30	14%
Tidak Setuju	2	2	4	2%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		51	208	100%
Rata-Rata			81,6%	

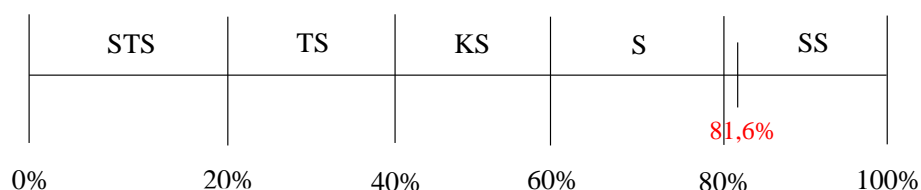
Sumber : Data Primer, Diolah (2024)

Berdasarkan Tabel 4.14 jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 51 orang. Responden yang menjawab pernyataan mengenai **“Pemimpin**

memperlakukan karyawan sebagai individu yang masing-masing memiliki kebutuhan dan kemampuan yang berbeda” yaitu sangat setuju 18 responden, setuju 21 responden, kurang setuju 10 responden, tidak setuju 2 responden, dan sangat tidak setuju 0 responden. Maka dapat diketahui jawaban tertinggi mengenai indikator pertimbangan individual adalah setuju sebanyak 21 responden.

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100\%$$

$$\frac{208}{255} \times 100\% = 81,6\%$$



Jadi, total tanggapan responden mengenai pernyataan “Pemimpin memperlakukan karyawan sebagai individu yang masing-masing memiliki kebutuhan dan kemampuan yang berbeda” adalah sebesar 81,6% yang menunjukkan bahwa “sangat setuju” dengan pernyataan tersebut. Dapat kita lihat bahwa hasil pernyataan Pemimpin memperlakukan karyawan sebagai individu yang masing-masing memiliki kebutuhan dan kemampuan yang berbeda” termasuk sangat tinggi.

Tabel 4. 15 Tanggapan responden mengenai pernyataan “Pemimpin bersedia mendengarkan kesulitan dan keluhan yang saya alami”

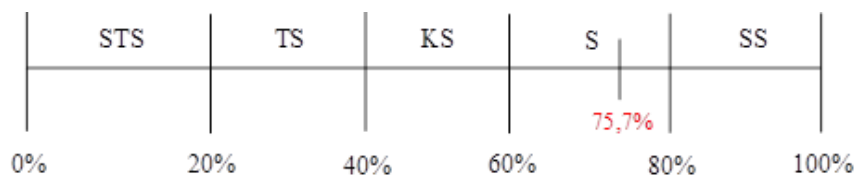
Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Presentase
Sangat Setuju	5	11	55	28%
Setuju	4	20	80	41%
Kurang Setuju	3	18	54	28%
Tidak Setuju	2	2	4	2%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		51	193	100%
Rata-Rata			75,7%	

Sumber : Data Primer, Diolah (2024)

Berdasarkan Tabel 4.15 jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 51 orang. Responden yang menjawab pernyataan mengenai “**Pemimpin bersedia mendengarkan kesulitan dan keluhan yang saya alami**” yaitu sangat setuju 11 responden, setuju 20 responden, kurang setuju 18 responden, tidak setuju 2 responden, dan sangat tidak setuju 0 responden. Maka dapat diketahui jawaban tertinggi mengenai indikator pertimbangan individual adalah setuju sebanyak 20 responden.

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100\%$$

$$\frac{193}{255} \times 100\% = 75,7\%$$



Jadi, total tanggapan responden mengenai pernyataan “Pemimpin bersedia mendengarkan kesulitan dan keluhan yang saya alami” adalah sebesar 75,7% yang menunjukkan bahwa “setuju” dengan pernyataan tersebut. Dapat kita lihat bahwa hasil pernyataan “Pemimpin bersedia mendengarkan kesulitan dan keluhan yang saya alami” termasuk tinggi.

Tabel 4. 16 Tanggapan responden mengenai pernyataan “Pemimpin memberikan nasihat yang sangat penting bagi pengembangan diri saya”

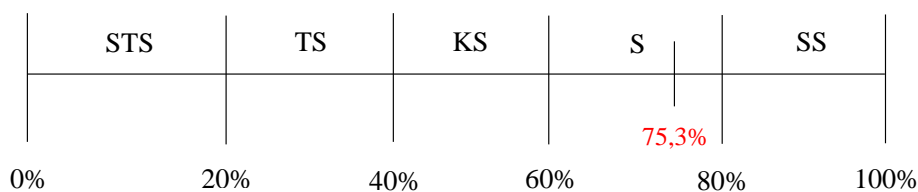
Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Presentase
Sangat Setuju	5	10	50	26%
Setuju	4	21	84	44%
Kurang Setuju	3	18	54	28%
Tidak Setuju	2	2	4	2%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		51	192	100%
Rata-Rata			75,3%	

Sumber : Data Primer, Diolah (2024)

Berdasarkan Tabel 4.16 jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 51 orang. Responden yang menjawab pernyataan mengenai “**Pemimpin memberikan nasihat yang sangat penting bagi pengembangan diri saya**” yaitu sangat setuju 10 responden, setuju 21 responden, kurang setuju 18 responden, tidak setuju 2 responden, dan sangat tidak setuju 0 responden. Maka dapat diketahui jawaban tertinggi mengenai indikator pertimbangan individual adalah setuju sebanyak 20 responden.

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100\%$$

$$\frac{192}{255} \times 100\% = 75,3\%$$



Jadi, total tanggapan responden mengenai pernyataan “Pemimpin memberikan nasihat yang sangat penting bagi pengembangan diri saya” adalah sebesar 75,3% yang menunjukkan bahwa “setuju” dengan pernyataan tersebut. Dapat kita lihat bahwa hasil pernyataan “Pemimpin memberikan nasihat yang sangat penting bagi pengembangan diri saya” termasuk tinggi.

Tabel 4. 17 Hasil rata – rata tanggapan mengenai Kepemimpinan Transformasional Bell's Place Hotel & Resto Sentul

No	Kepemimpinan Transformasional (Pertanyaan)	Tanggapan Responden	Rata-Rata per Indikator
Pengaruh Ideal			
1	Pemimpin dapat membimbing saya untuk lebih mementingkan kepentingan perusahaan	77,6%	77,0%
2	Pemimpin merupakan <i>Role Model</i> (panutan) saya dalam perusahaan	77,6%	
3	Pemimpin membuat saya tenang dalam menghadapi kesulitan dan masa adaptasi	75,7%	
Motivasi Inspirasi			
4	Pemimpin dapat mengkomunikasikan tujuan perusahaan yang akan dicapai	75,7%	75,8%
5	Pemimpin memberikan keyakinan kepada saya bahwa tujuan perusahaan akan tercapai	76,1%	
6	Pemimpin mengajarkan bahwa saya harus belajar dari kesalahan	75,7%	
Stimulasi Intelektual			
7	Pemimpin mendorong saya untuk selalu inovatif dalam menyelesaikan pekerjaan	65,9%	74,6%
8	Pemimpin menyelesaikan masalah dari berbagai sudut pandang	78,8%	
9	Pemimpin memberikan karyawan kesempatan agar dapat menyelesaikan masalah dengan caranya sendiri	79,2%	
Pertimbangan Individual			
10	Pemimpin memperlakukan karyawan sebagai individu yang masing-masing memiliki kebutuhan dan kemampuan yang berbeda	81,6%	77,5%
11	Pemimpin bersedia mendengarkan kesulitan dan keluhan yang saya alami	75,7%	
12	Pemimpin memberikan nasihat yang sangat penting bagi pengembangan diri saya	75,3%	
Rata-rata			75,8%

Sumber: Data Primer Diolah, Tahun 2024

Berdasarkan tanggapan dari 51 responden mengenai variabel kepemimpinan transformasional, diperoleh rata – rata tanggapan responden secara keseluruhan mengenai kepemimpinan transformasional yaitu sebesar 75,8%. Maka dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan transformasional pada Bell's Place Hotel & Resto Sentul sangat baik, ditunjukkan dengan banyaknya tanggapan sangat setuju dari responden mengenai indikator – indikator pada variabel kepemimpinan transformasional.

Tanggapan responden yang paling besar nilainya ada pada indikator pertimbangan individu dengan persentase 77,5%, sedangkan indikator dengan nilai paling kecil yaitu pada indikator stimulasi intelektual dengan persentase 74,6%. Pada

sub indikator dengan nilai paling tinggi yaitu pada pernyataan “Pemimpin memperlakukan karyawan sebagai individu yang masing-masing memiliki kebutuhan dan kemampuan yang berbeda” dengan persentase 81,6%, sedangkan untuk nilai paling kecil terdapat pada sub indikator pernyataan “Pemimpin mendorong saya untuk selalu inovatif dalam menyelesaikan pekerjaan” dengan persentase 65,9%

Hasil rata – rata responden di atas kemudian di olah kembali dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 26 untuk menganalisa hasil distribusi frekuensi dengan perhitungan sebagai berikut:

Tabel 4. 18 Analisa hasil distribusi frekuensi variabel Kepemimpinan Transformasional

Statistics		
Kepemimpinan Transformasional (X _i)		
N	Valid	51
	Missing	0
Mean		45.7451
Std. Error of Mean		.83869
Median		45.0000
Std. Deviation		5.98947
Variance		35.874
Skewness		.292
Std. Error of Skewness		.333
Kurtosis		-.400
Std. Error of Kurtosis		.656
Range		25.00
Minimum		35.00
Maximum		60.00
Sum		2333.00

Sumber: Output SPSS 26

Hasil tersebut menunjukkan bahwa rata – rata empirik kinerja karyawan berdasarkan pernyataan yang bisa dijawab rata – ratanya adalah 45,75 dengan *range* 25 dan total skor 2333. Untuk mengetahui hasil pengolahan data kepemimpinan transformasional yang ada pada pada Bell’s Place Hotel & Resto Sentul, hasil rata – rata empirik dibandingkan dengan rata – rata teoritis sebagai berikut:

$$\text{Skor Teoritis} = \frac{\text{Skor Terendah Jumlah Pertanyaan} + \text{Skor Tertinggi Jumlah Pertanyaan}}{2}$$

$$\text{Skor Teoritis} = \frac{(1 \times 12) + (5 \times 12)}{2} = 36$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, maka dapat diketahui bahwa skor rata yaitu : rata empirik sebesar 45,75 dan skor rata – rata teoritis sebesar 36. Artinya skor rata

dan rata empirik lebih besar daripada skor rata – rata teoritis, sehingga dapat disimpulkan bahwa rata – rata jawaban responden atas pernyataan pada indikator variabel kepemimpinan transformasional dapat dikatakan relatif baik.

4.3.3.2. Kepuasan Kerja Bell’s Place Hotel & Resto Sentul

Penilaian terhadap variabel kepuasan kerja terdiri dari 15 pernyataan yang berasal dari 5 indikator mengenai kepuasan kerja yang disajikan pada tabel berikut:

1) Pekerjaan

Tabel 4. 19 Tanggapan responden mengenai pernyataan “Pekerjaan yang saya lakukan sekarang sesuai dengan keinginan saya”

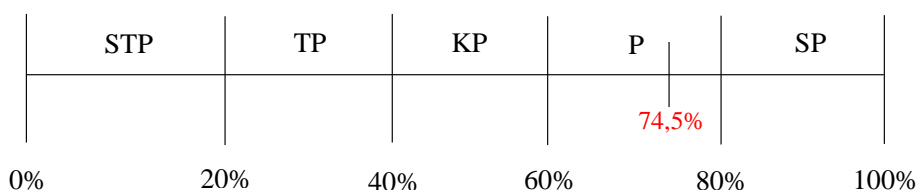
Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Presentase
Sangat Puas	5	8	40	21%
Puas	4	21	84	44%
Kurang Puas	3	22	66	35%
Tidak Puas	2	0	0	0%
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0%
Jumlah		51	190	100%
Rata-Rata			74,5%	

Sumber : Data Primer, Diolah (2024)

Berdasarkan Tabel 4.19 jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 51 orang. Responden yang menjawab pernyataan mengenai “**Pekerjaan yang saya lakukan sekarang sesuai dengan keinginan saya**” yaitu sangat puas 8 responden, puas 21 responden, kurang Puas 22 responden, tidak puas 0 responden, dan sangat tidak puas 0 responden. Maka dapat diketahui jawaban tertinggi mengenai indikator pekerjaan adalah kurang puas sebanyak 22 responden

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100\%$$

$$\frac{190}{255} \times 100\% = 74,5\%$$



Jadi, total tanggapan responden mengenai pernyataan “Pekerjaan yang saya lakukan sekarang sesuai dengan keinginan saya” adalah sebesar 74,5% yang menunjukkan bahwa “puas” dengan pernyataan tersebut. Dapat kita lihat bahwa hasil pernyataan “Pekerjaan yang saya lakukan sekarang sesuai dengan keinginan saya” termasuk tinggi.

Tabel 4. 20 Tanggapan responden mengenai pernyataan “Pekerjaan saya sesuai dengan kemampuan dan keterampilan yang dimiliki”

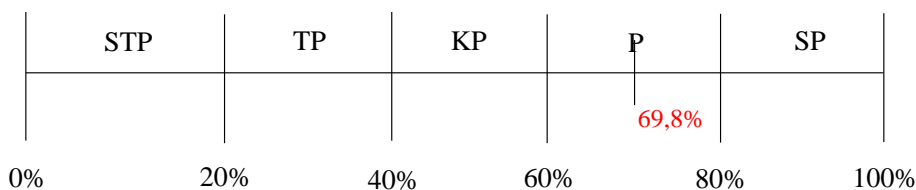
Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Presentase
Sangat Puas	5	9	45	25%
Puas	4	16	64	36%
Kurang Puas	3	19	57	32%
Tidak Puas	2	5	10	6%
Sangat Tidak Puas	1	2	2	1%
Jumlah		51	178	100%
Rata-Rata			69,8%	

Sumber : Data Primer, Diolah (2024)

Berdasarkan Tabel 4.20 jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 51 orang. Responden yang menjawab pernyataan mengenai “**Pekerjaan saya sesuai dengan kemampuan dan keterampilan yang dimiliki**” yaitu sangat puas 9 responden, puas 16 responden, kurang puas 19 responden, tidak puas 5 responden, dan sangat tidak puas 2 responden. Maka dapat diketahui jawaban tertinggi mengenai indikator pekerjaan adalah kurang puas sebanyak 19 responden.

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100\%$$

$$\frac{178}{255} \times 100\% = 69,8\%$$



Jadi, total tanggapan responden mengenai pernyataan “Pekerjaan saya sesuai dengan kemampuan dan keterampilan yang dimiliki” adalah sebesar 69,8% yang menunjukkan bahwa “puas” dengan pernyataan tersebut. Dapat kita lihat bahwa hasil pernyataan “Pekerjaan saya sesuai dengan kemampuan dan keterampilan yang dimiliki” termasuk tinggi.

Tabel 4. 21 Tanggapan responden mengenai pernyataan “Saya menyukai pekerjaan yang saya jalani”

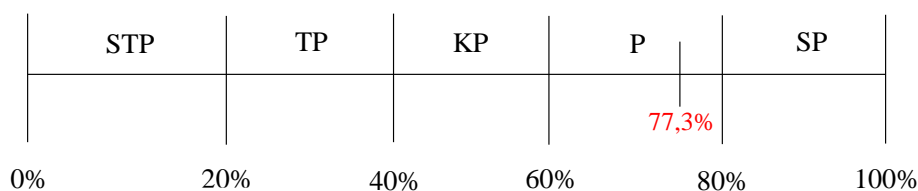
Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Presentase
Sangat Puas	5	12	60	30%
Puas	4	22	88	45%
Kurang Puas	3	15	45	23%
Tidak Puas	2	2	4	2%
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0%
Jumlah		51	197	100%
Rata-Rata			77,3%	

Sumber : Data Primer, Diolah (2024)

Berdasarkan Tabel 4.21 jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 51 orang. Responden yang menjawab pernyataan mengenai **“Saya menyukai pekerjaan yang saya jalani”** yaitu sangat puas 12 responden, puas 22 responden, kurang puas 15 responden, tidak puas 2 responden, dan sangat tidak puas 0 responden. Maka dapat diketahui jawaban tertinggi mengenai indikator pekerjaan adalah puas sebanyak 22 responden.

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100\%$$

$$\frac{197}{255} \times 100\% = 77,3\%$$



Jadi, total tanggapan responden mengenai pernyataan **“Saya menyukai pekerjaan yang saya jalani”** adalah sebesar 77,3% yang menunjukkan bahwa **“puas”** dengan pernyataan tersebut. Dapat kita lihat bahwa hasil pernyataan **“Saya menyukai pekerjaan yang saya jalani”** termasuk tinggi.

2) Gaji

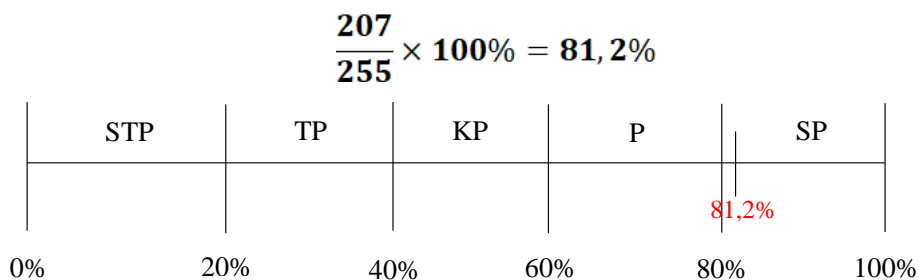
Tabel 4. 22 Tanggapan responden mengenai pernyataan **“Gaji sesuai dengan pekerjaan yang telah saya lakukan”**

Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Presentase
Sangat Puas	5	19	95	46%
Puas	4	18	72	35%
Kurang Puas	3	12	36	17%
Tidak Puas	2	2	4	2%
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0%
Jumlah		51	207	100%
Rata-Rata			81,2%	

Sumber : Data Primer, Diolah (2024)

Berdasarkan Tabel 4.22 jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 51 orang. Responden yang menjawab pernyataan mengenai **“Gaji sesuai dengan pekerjaan yang telah saya lakukan”** yaitu sangat puas 19 responden, puas 18 responden, kurang puas 12 responden, tidak puas 2 responden, dan sangat tidak puas 0 responden. Maka dapat diketahui jawaban tertinggi mengenai indikator gaji adalah sangat puas sebanyak 19 responden.

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100\%$$



Jadi, total tanggapan responden mengenai pernyataan “Gaji sesuai dengan pekerjaan yang telah saya lakukan” adalah sebesar 81,2% yang menunjukkan bahwa “sangat puas” dengan pernyataan tersebut. Dapat kita lihat bahwa hasil pernyataan “Gaji sesuai dengan pekerjaan yang telah saya lakukan” termasuk sangat tinggi.

Tabel 4. 23 Tanggapan responden mengenai pernyataan “ Gaji yang saya terima mencukupi kebutuhan saya sehari-hari”

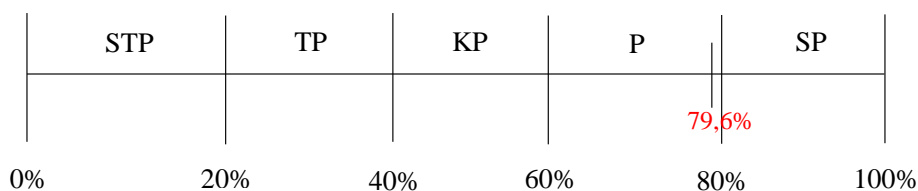
Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Presentase
Sangat Puas	5	18	90	44%
Puas	4	14	56	28%
Kurang Puas	3	19	57	28%
Tidak Puas	2	0	0	0%
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0%
Jumlah		51	203	100%
Rata-Rata			79,6%	

Sumber : Data Primer, Diolah (2024)

Berdasarkan Tabel 4.23 jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 51 orang. Responden yang menjawab pernyataan mengenai “**Gaji yang saya terima mencukupi kebutuhan saya sehari-hari**” yaitu sangat setuju 18 responden, setuju 14 responden, kurang setuju 19 responden, tidak setuju 0 responden, dan sangat tidak setuju 0 responden. Maka dapat diketahui jawaban tertinggi mengenai indikator gaji adalah Kurang Puas sebanyak 19 responden.

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100\%$$

$$\frac{203}{255} \times 100\% = 79,6\%$$



Jadi, total tanggapan responden mengenai pernyataan “Gaji yang saya terima mencukupi kebutuhan saya sehari-hari” adalah sebesar 79,6% yang menunjukkan bahwa “puas” dengan pernyataan tersebut. Dapat kita lihat bahwa hasil pernyataan “Gaji yang saya terima mencukupi kebutuhan saya sehari-hari” termasuk tinggi.

Tabel 4. 24 Tanggapan responden mengenai pernyataan “Bonus yang saya terima sesuai dengan pekerjaan yang telah saya lakukan”

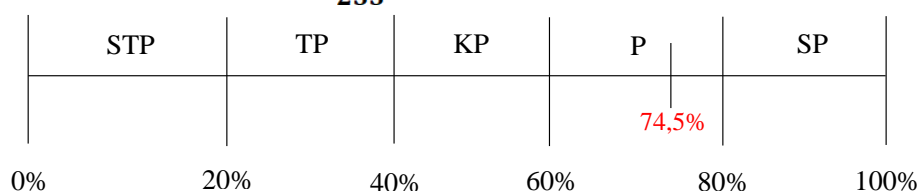
Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Presentase
Sangat Puas	5	8	40	21%
Puas	4	21	84	44%
Kurang Puas	3	22	66	35%
Tidak Puas	2	0	0	0%
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0%
Jumlah		51	190	100%
Rata-Rata			74,5%	

Sumber : Data Primer, Diolah (2024)

Berdasarkan Tabel 4.24 jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 51 orang. Responden yang menjawab pernyataan mengenai “**Bonus yang saya terima sesuai dengan pekerjaan yang telah saya lakukan**” yaitu sangat puas 8 responden, puas 21 responden, kurang puas 22 responden, tidak puas 0 responden, dan sangat tidak puas 0 responden. Maka dapat diketahui jawaban tertinggi mengenai indikator gaji adalah Kurang Puas sebanyak 22 responden.

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100\%$$

$$\frac{190}{255} \times 100\% = 74,5\%$$



Jadi, total tanggapan responden mengenai pernyataan “Bonus yang saya terima sesuai dengan pekerjaan yang telah saya lakukan” adalah sebesar 74,5% yang menunjukkan bahwa “puas” dengan pernyataan tersebut. Dapat kita lihat bahwa hasil pernyataan “Bonus yang saya terima sesuai dengan pekerjaan yang telah saya lakukan” termasuk tinggi.

3) Promosi

Tabel 4. 25 Tanggapan responden mengenai pernyataan “Jika saya melaksanakan pekerjaan dengan baik, saya akan di promosikan”

Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Presentase
Sangat Puas	5	9	45	25%
Puas	4	16	64	36%
Kurang Puas	3	19	57	32%
Tidak Puas	2	5	10	6%
Sangat Tidak Puas	1	2	2	1%
Jumlah		51	178	100%

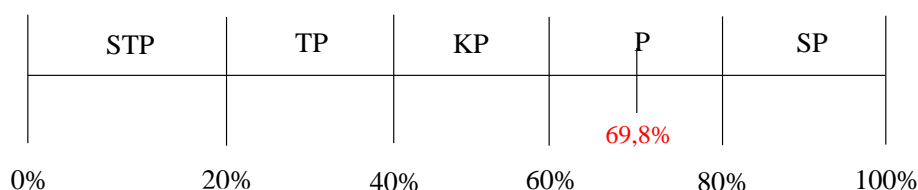
Rata-Rata		69,8%	
------------------	--	--------------	--

Sumber : Data Primer, Diolah (2024)

Berdasarkan Tabel 4.25 jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 51 orang. Responden yang menjawab pernyataan mengenai **“Jika saya melaksanakan pekerjaan dengan baik, saya akan di promosikan”** yaitu sangat puas 9 responden, puas 16 responden, kurang puas 19 responden, tidak puas 5 responden, dan sangat tidak puas 2 responden. Maka dapat diketahui jawaban tertinggi mengenai indikator promosi adalah Kurang Puas sebanyak 19 responden.

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100\%$$

$$\frac{178}{255} \times 100\% = 69,8\%$$



Jadi, total tanggapan responden mengenai pernyataan **“Jika saya melaksanakan pekerjaan dengan baik, saya akan di promosikan”** adalah sebesar 69,8% yang menunjukkan bahwa **“puas”** dengan pernyataan tersebut. Dapat kita lihat bahwa hasil pernyataan **“Jika saya melaksanakan pekerjaan dengan baik, saya akan di promosikan”** termasuk tinggi.

Tabel 4. 26 Tanggapan responden mengenai pernyataan **“Kesempatan promosi jarang terjadi di tempat kerja saya”**

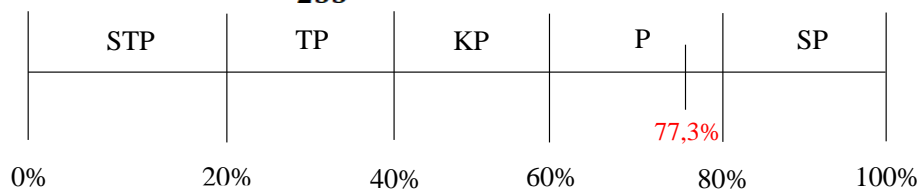
Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Presentase
Sangat Puas	5	12	60	30%
Puas	4	22	88	45%
Kurang Puas	3	15	45	23%
Tidak Puas	2	2	4	2%
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0%
Jumlah		51	197	100%
Rata-Rata			77,3%	

Sumber : Data Primer, Diolah (2024)

Berdasarkan Tabel 4.26 jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 51 orang. Responden yang menjawab pernyataan mengenai **“Kesempatan promosi jarang terjadi di tempat kerja saya”** yaitu sangat puas 12 responden, puas 22 responden, kurang puas 15 responden, tidak setuju 2 responden, dan sangat tidak puas 0 responden. Maka dapat diketahui jawaban tertinggi mengenai indikator promosi adalah puas sebanyak 22 responden.

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100\%$$

$$\frac{197}{255} \times 100\% = 77,3\%$$



Jadi, total tanggapan responden mengenai pernyataan “Kesempatan promosi jarang terjadi di tempat kerja saya” adalah sebesar 77,3% yang menunjukkan bahwa “puas” dengan pernyataan tersebut. Dapat kita lihat bahwa hasil pernyataan “Kesempatan promosi jarang terjadi di tempat kerja saya” termasuk tinggi.

Tabel 4. 27 Tanggapan responden mengenai pernyataan “Saya meyakini bahwa perusahaan memberikan peluang yang sama untuk maju bagi karyawan yang melakukan pekerjaan dengan baik”

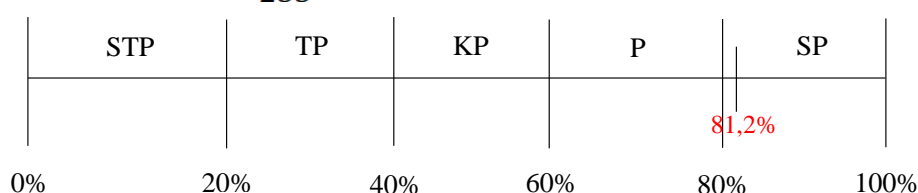
Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Presentase
Sangat Puas	5	19	95	46%
Puas	4	18	72	35%
Kurang Puas	3	12	36	17%
Tidak Puas	2	2	4	2%
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0%
Jumlah		51	207	100%
Rata-Rata			81,2%	

Sumber : Data Primer, Diolah (2024)

Berdasarkan Tabel 4.27 jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 51 orang. Responden yang menjawab pernyataan mengenai “**Saya meyakini bahwa perusahaan memberikan peluang yang sama untuk maju bagi karyawan yang melakukan pekerjaan dengan baik**” yaitu sangat puas 19 responden, puas 18 responden, kurang setuju 12 responden, tidak puas 2 responden, dan sangat tidak puas 0 responden. Maka dapat diketahui jawaban tertinggi mengenai indikator promosi adalah sangat puas sebanyak 19 responden.

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100\%$$

$$\frac{207}{255} \times 100\% = 81,2\%$$



Jadi, total tanggapan responden mengenai pernyataan “Saya meyakini bahwa perusahaan memberikan peluang yang sama untuk maju bagi karyawan yang melakukan pekerjaan dengan baik” adalah sebesar 81,2% yang menunjukkan bahwa “sangat puas” dengan pernyataan tersebut. Dapat kita lihat bahwa hasil pernyataan “Saya meyakini bahwa perusahaan memberikan peluang yang sama untuk maju bagi karyawan yang melakukan pekerjaan dengan baik” termasuk sangat tinggi.

4) Pengawasan

Tabel 4. 28 Tanggapan responden mengenai pernyataan “Atasan tegas dalam menegakkan disiplin”

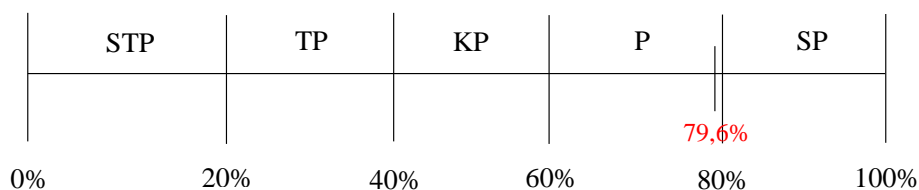
Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Presentase
Sangat Puas	5	18	90	44%
Puas	4	14	56	28%
Kurang Puas	3	19	57	28%
Tidak Puas	2	0	0	0%
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0%
Jumlah		51	203	100%
Rata-Rata			79,6%	

Sumber : Data Primer, Diolah (2024)

Berdasarkan Tabel 4.28 jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 51 orang. Responden yang menjawab pernyataan mengenai “**Atasan tegas dalam menegakkan disiplin**” yaitu sangat puas 18 responden, puas 14 responden, kurang puas 19 responden, tidak setuju 0 responden, dan sangat tidak setuju 0 responden. Maka dapat diketahui jawaban tertinggi mengenai indikator pengawasan adalah Kurang Puas sebanyak 19 responden.

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100\%$$

$$\frac{203}{255} \times 100\% = 79,6\%$$



Jadi, total tanggapan responden mengenai pernyataan “Atasan tegas dalam menegakkan disiplin” adalah sebesar 79,6% yang menunjukkan bahwa “puas” dengan pernyataan tersebut. Dapat kita lihat bahwa hasil pernyataan “Atasan tegas dalam menegakkan disiplin” termasuk tinggi.

Tabel 4. 29 Tanggapan responden mengenai pernyataan “Atasan saya memperlakukan saya dengan baik”

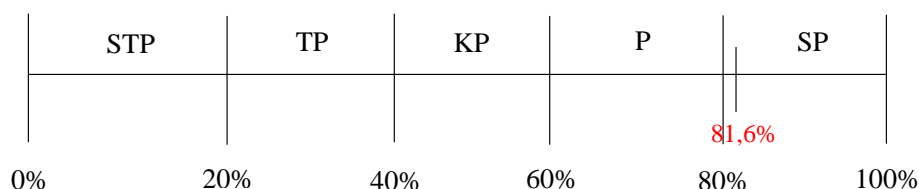
Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Presentase
Sangat Puas	5	18	90	43%
Puas	4	21	84	40%
Kurang Puas	3	10	30	14%
Tidak Puas	2	2	4	2%
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0%
Jumlah		51	208	100%
Rata-Rata			81,6%	

Sumber : Data Primer, Diolah (2024)

Berdasarkan Tabel 4.29 jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 51 orang. Responden yang menjawab pernyataan mengenai “**Atasan saya memperlakukan saya dengan baik**” yaitu sangat puas 18 responden, puas 21 responden, kurang puas 10 responden, tidak puas 2 responden, dan sangat tidak puas 0 responden. Maka dapat diketahui jawaban tertinggi mengenai indikator pengawasan adalah puas sebanyak 22 responden.

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100\%$$

$$\frac{208}{255} \times 100\% = 81,6\%$$



Jadi, total tanggapan responden mengenai pernyataan “Atasan saya memperlakukan saya dengan baik” adalah sebesar 81,6% yang menunjukkan bahwa “sangat puas” dengan pernyataan tersebut. Dapat kita lihat bahwa hasil pernyataan “Atasan saya memperlakukan saya dengan baik” termasuk sangat tinggi.

Tabel 4. 30 Tanggapan responden mengenai pernyataan “Saya merasa nyaman bekerja karena atasan memperhatikan kondisi bawahannya”

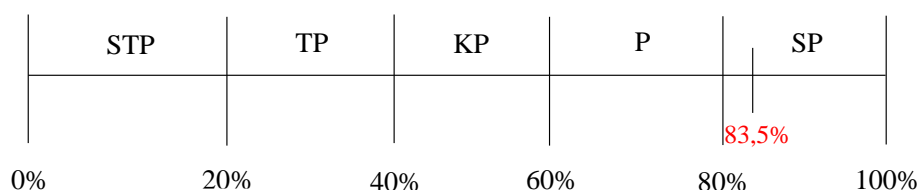
Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Presentase
Sangat Puas	5	21	105	49%
Puas	4	18	72	34%
Kurang Puas	3	12	36	17%
Tidak Puas	2	0	0	0%
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0%
Jumlah		51	213	100%
Rata-Rata			83,5%	

Sumber : Data Primer, Diolah (2024)

Berdasarkan Tabel 4.30 jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 51 orang. Responden yang menjawab pernyataan mengenai **“Saya merasa nyaman bekerja karena atasan memperhatikan kondisi bawahannya”** yaitu sangat puas 21 responden, puas 22 responden, kurang puas 15 responden, tidak puas 2 responden, dan sangat tidak puas 0 responden. Maka dapat diketahui jawaban tertinggi mengenai indikator pengawasan adalah sangat puas sebanyak 21 responden.

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100\%$$

$$\frac{213}{255} \times 100\% = 83,5\%$$



Jadi, total tanggapan responden mengenai pernyataan **“Saya merasa nyaman bekerja karena atasan memperhatikan kondisi bawahannya”** adalah sebesar 83,5% yang menunjukkan bahwa **“sangat puas”** dengan pernyataan tersebut. Dapat kita lihat bahwa hasil pernyataan **“Saya merasa nyaman bekerja karena atasan memperhatikan kondisi bawahannya”** termasuk sangat tinggi.

5) Rekan Kerja

Tabel 4. 31 Tanggapan Responden mengenai pernyataan **“Saya senang bekerja dengan rekan kerja saya”**

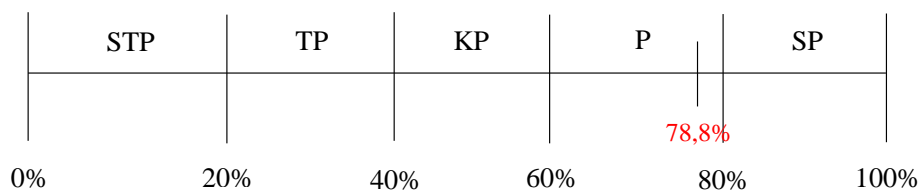
Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Presentase
Sangat Puas	5	16	80	40%
Puas	4	18	72	36%
Ragu-ragu	3	15	45	22%
Tidak Puas	2	2	4	2%
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0%
Jumlah		51	201	100%
Rata-Rata			78,8%	

Sumber : Data Primer, Diolah (2024)

Berdasarkan Tabel 4.31 jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 51 orang. Responden yang menjawab pernyataan mengenai **“Saya senang bekerja dengan rekan kerja saya”** yaitu sangat puas 16 responden, puas 18 responden, kurang puas 15 responden, tidak setuju 2 responden, dan sangat tidak puas 0 responden. Maka dapat diketahui jawaban tertinggi mengenai indikator rekan kerja adalah puas sebanyak 18 responden.

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100\%$$

$$\frac{201}{255} \times 100\% = 78,8\%$$



Jadi, total tanggapan responden mengenai pernyataan “Saya merasa nyaman bekerja karena atasan memperhatikan kondisi bawahannya” adalah sebesar 78,8% yang menunjukkan bahwa “puas” dengan pernyataan tersebut. Dapat kita lihat bahwa hasil pernyataan “Saya merasa nyaman bekerja karena atasan memperhatikan kondisi bawahannya” termasuk tinggi.

Tabel 4. 32 Tanggapan responden mengenai pernyataan “Saya merasa rekan rekan kerja saya memberikan dukungan yang cukup dalam pekerjaan kepada saya”

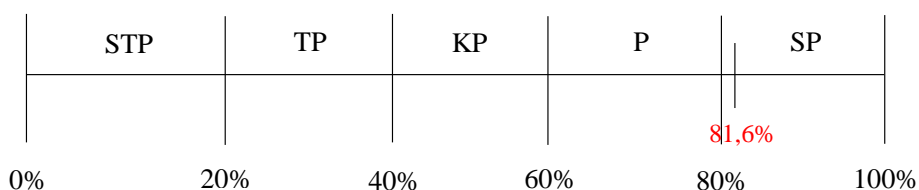
Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Presentase
Sangat Puas	5	18	90	43%
Puas	4	19	76	37%
Ragu-ragu	3	14	42	20%
Tidak Puas	2	0	0	0%
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0%
Jumlah		51	208	100%
Rata-Rata			81,6%	

Sumber : Data Primer, Diolah (2024)

Berdasarkan Tabel 4.32 jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 51 orang. Responden yang menjawab pernyataan mengenai “**Saya merasa rekan rekan kerja saya memberikan dukungan yang cukup dalam pekerjaan kepada saya**” yaitu sangat puas 12 responden, puas 22 responden, kurang puas 15 responden, tidak setuju 2 responden, dan sangat tidak puas 0 responden. Maka dapat diketahui jawaban tertinggi mengenai indikator rekan kerja adalah puas sebanyak 18 responden.

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100\%$$

$$\frac{208}{255} \times 100\% = 81.6\%$$



Jadi, total tanggapan responden mengenai pernyataan “Saya merasa rekan rekan kerja saya memberikan dukungan yang cukup dalam pekerjaan kepada saya” adalah sebesar 81,6% yang menunjukkan bahwa “puas” dengan pernyataan tersebut. Dapat kita lihat bahwa hasil pernyataan “Saya merasa rekan rekan kerja saya

memberikan dukungan yang cukup dalam pekerjaan kepada saya” termasuk sangat tinggi.

Tabel 4. 33 Tanggapan responden mengenai pernyataan “Saya senang bekerja dengan rekan kerja yang bertanggung jawab atas pekerjaannya”

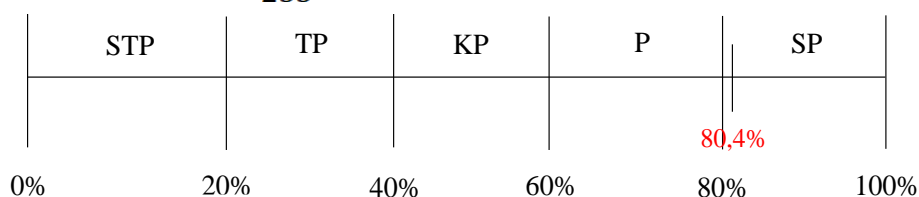
Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Presentase
Sangat Puas	5	15	75	37%
Puas	4	23	92	45%
Kurang Puas	3	12	36	18%
Tidak Puas	2	1	2	1%
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0%
Jumlah		51	205	100%
Rata-Rata			80,4%	

Sumber : Data Primer, Diolah (2024)

Berdasarkan Tabel 4.33 jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 51 orang. Responden yang menjawab pernyataan mengenai “**Saya senang bekerja dengan rekan kerja yang bertanggung jawab atas pekerjaannya**” yaitu sangat puas 15 responden, puas 23 responden, kurang puas 12 responden, tidak puas 1 responden, dan sangat tidak puas 0 responden. Maka dapat diketahui jawaban tertinggi mengenai indikator rekan kerja adalah puas sebanyak 23 responden.

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100\%$$

$$\frac{205}{255} \times 100\% = 80,4\%$$



Jadi, total tanggapan responden mengenai pernyataan “Saya senang bekerja dengan rekan kerja yang bertanggung jawab atas pekerjaannya” adalah sebesar 80,4% yang menunjukkan bahwa “sangat puas” dengan pernyataan tersebut. Dapat kita lihat bahwa hasil pernyataan “Saya senang bekerja dengan rekan kerja yang bertanggung jawab atas pekerjaannya” termasuk sangat tinggi.

Tabel 4. 34 Hasil rata – rata tanggapan mengenai Kepuasan Kerja Bell’s Place Hotel & Resto Sentul

No	Kepuasan Kerja (Pertanyaan)	Tanggapan Responden	Rata-Rata per Indikator
Pekerjaan			
1	Pekerjaan yang saya lakukan sekarang sesuai dengan keinginan saya.	74,5%	73,9%
2	Pekerjaan saya sesuai dengan kemampuan dan keterampilan yang dimiliki.	69,8%	
3	Saya menyukai pekerjaan yang saya jalani	77,3%	
Gaji			
4	Gaji sesuai dengan pekerjaan yang telah saya lakukan	81,2%	78,4%
5	Gaji yang saya terima mencukupi kebutuhan saya sehari-hari	79,6%	
6	Bonus yang saya terima sesuai dengan pekerjaan yang telah saya lakukan	74,5%	
Promosi			
7	Jika saya melaksanakan pekerjaan dengan baik, saya akan di promosikan	69,8%	76,1%
8	Kesempatan promosi jarang terjadi di tempat kerja saya	77,3%	
9	Saya meyakini bahwa perusahaan memberikan peluang yang sama untuk maju bagi karyawan yang melakukan pekerjaan dengan baik	81,2%	
Pengawasan			
10	Atasan tegas dalam menegakkan disiplin	79,6%	81,6%
11	Atasan saya memperlakukan saya dengan baik	81,6%	
12	Saya merasa nyaman bekerja karena atasan memperhatikan kondisi bawahannya	83,5%	
Rekan Kerja			
13	Saya senang bekerja dengan rekan kerja saya	78,8%	77,5%
14	Atasan saya memperlakukan saya dengan baik	81,6%	
15	Saya senang bekerja dengan rekan kerja yang bertanggung jawab atas pekerjaannya	80,4%	
Rata-rata			76,1%

Sumber: Data Primer Diolah, Tahun 2024

Berdasarkan tanggapan dari 51 responden mengenai variabel kepuasan kerja, diperoleh rata – rata tanggapan responden secara keseluruhan mengenai kepuasan kerja yaitu sebesar 76,1%. Maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja pada Bell’s Place Hotel & Resto Sentul sangat baik, ditunjukkan dengan banyaknya tanggapan sangat setuju dari responden mengenai indikator – indikator pada variabel kepuasan kerja.

Tanggapan responden yang paling besar nilainya ada pada indikator pengawasan dengan persentase 81,6%, sedangkan indikator dengan nilai paling kecil

yaitu pada indikator pekerjaan dengan persentase 73,9%. Pada sub indikator dengan nilai paling tinggi yaitu pada pernyataan “Saya merasa nyaman bekerja karena atasan memperhatikan kondisi bawahannya” dengan persentase 83,5%, sedangkan untuk nilai paling kecil terdapat pada sub indikator pernyataan “Pekerjaan saya sesuai dengan kemampuan dan keterampilan yang dimiliki” dengan persentase 69,8% dan “Jika saya melaksanakan pekerjaan dengan baik, saya akan di promosikan” dengan persentase 69,8%

Hasil rata – rata responden di atas kemudian di olah kembali dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 26 untuk menganalisa hasil distribusi frekuensi dengan perhitungan sebagai berikut:

Tabel 4. 35 Analisa hasil distribusi frekuensi variabel Kepuasan Kerja

Statistics		
Kepuasan Kerja (X ₂)		
N	Valid	51
	Missing	0
Mean		58.5098
Std. Error of Mean		1.37238
Median		59.0000
Std. Deviation		9.80076
Variance		96.055
Skewness		-.092
Std. Error of Skewness		.333
Kurtosis		-1.170
Std. Error of Kurtosis		.656
Range		33.00
Minimum		42.00
Maximum		75.00
Sum		2984.00

Sumber: Output SPSS 26

Hasil tersebut menunjukkan bahwa rata – rata empirik kepuasan kerja berdasarkan pernyataan yang bisa dijawab rata – ratanya adalah 58,51 dengan range 33 dan total skor 2984. Untuk mengetahui hasil pengolahan data kepuasan kerja yang ada pada Bell’s Place Hotel & Resto Sentul, hasil rata – rata empirik dibandingkan dengan rata – rata teoritis sebagai berikut:

$$\text{Skor Teoritis} = \frac{\text{Skor Terendah Jumlah Pertanyaan} + \text{Skor Tertinggi Jumlah Pertanyaan}}{2}$$

$$\text{Skor Teoritis} = \frac{(1 \times 15) + (5 \times 15)}{2} = 45$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, maka dapat diketahui bahwa skor rata yaitu : rata empirik sebesar 58,51 dan skor rata – rata teoritis sebesar 45. Artinya skor rata

dan rata empirik lebih besar daripada skor rata – rata teoritis, sehingga dapat disimpulkan bahwa rata – rata jawaban responden atas pernyataan pada indikator variabel kepuasan kerja dapat dikatakan relatif baik.

4.3.3.3. Organizational Citizenship Behavior Bel’s Place Hotel & Resto Sentul

Penilaian terhadap variabel kepuasan kerja terdiri dari 15 pernyataan yang berasal dari 5 indikator mengenai *organizational citizenship behavior* yang disajikan pada tabel berikut:

1) Altruism

Tabel 4. 36 Tanggapan responden mengenai pernyataan ”Saya dengan senang hati melatih karyawan baru”

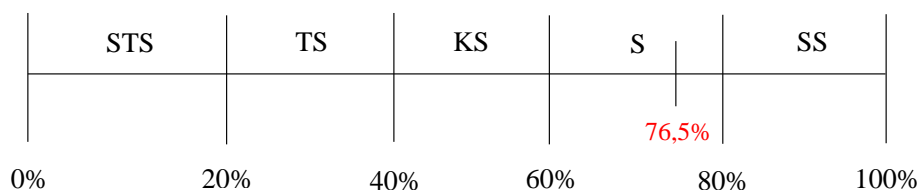
Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Presentase
Sangat Setuju	5	10	50	26%
Setuju	4	23	92	47%
Kurang Setuju	3	17	51	26%
Tidak Setuju	2	1	2	1%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		51	195	100%
Rata-Rata			76,5%	

Sumber : Data Primer, Diolah (2024)

Berdasarkan Tabel 4.36 jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 51 orang. Responden yang menjawab pernyataan mengenai “**Saya dengan senang hati melatih karyawan baru**” yaitu sangat setuju 10 responden, setuju 23 responden, kurang setuju 17 responden, tidak setuju 1 responden, dan sangat tidak setuju 0 responden. Maka dapat diketahui jawaban tertinggi mengenai indikator *altruism* adalah setuju sebanyak 23 responden.

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100\%$$

$$\frac{195}{255} \times 100\% = 76,5\%$$



Jadi, total tanggapan responden mengenai pernyataan “Saya dengan senang hati melatih karyawan baru” adalah sebesar 76,5% yang menunjukkan bahwa “setuju” dengan pernyataan tersebut. Dapat kita lihat bahwa hasil pernyataan pernyataan “Saya dengan senang hati melatih karyawan baru” termasuk tinggi.

Tabel 4. 37 Tanggapan responden mengenai pernyataan “Saya akan membantu rekan kerja saya meskipun pada waktu jam istirahat”

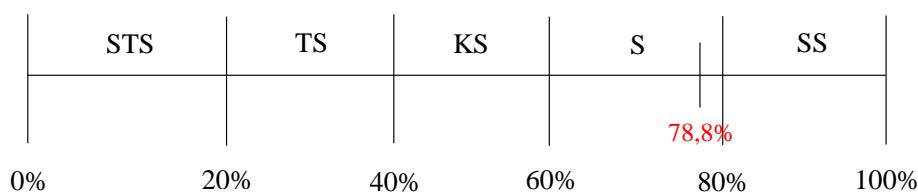
Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Presentase
Sangat Setuju	5	13	65	32%
Setuju	4	22	88	44%
Kurang Setuju	3	16	48	24%
Tidak Setuju	2	0	0	0%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		51	201	100%
Rata-Rata			78,8%	

Sumber : Data Primer, Diolah (2024)

Berdasarkan Tabel 4.37 jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 51 orang. Responden yang menjawab pernyataan mengenai “**Saya akan membantu rekan kerja saya meskipun pada waktu jam istirahat**” yaitu sangat setuju 13 responden, setuju 22 responden, kurang setuju 16 responden, tidak setuju 0 responden, dan sangat tidak setuju 0 responden. Maka dapat diketahui jawaban tertinggi mengenai indikator *altruism* adalah setuju sebanyak 22 responden.

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100\%$$

$$\frac{201}{255} \times 100\% = 78,8\%$$



Jadi, total tanggapan responden mengenai pernyataan “Saya akan membantu rekan kerja saya meskipun pada waktu jam istirahat” adalah sebesar 78,8% yang menunjukkan bahwa “setuju” dengan pernyataan tersebut. Dapat kita lihat bahwa hasil pernyataan pernyataan “Saya akan membantu rekan kerja saya meskipun pada waktu jam istirahat” termasuk tinggi.

Tabel 4. 38 Tanggapan responden mengenai pernyataan “Apabila ada pekerjaan yang belum diselesaikan oleh rekan kerja saya membutuhkan seseorang untuk membicarakan masalah mereka”

Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Presentase
Sangat Setuju	5	12	60	30%
Setuju	4	24	96	48%
Kurang Setuju	3	14	42	21%
Tidak Setuju	2	1	2	1%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%

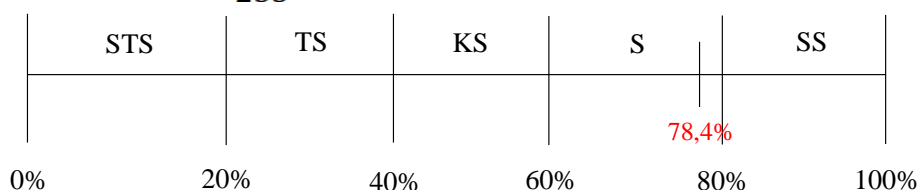
Jumlah	51	200	100%
Rata-Rata		78,4%	

Sumber : Data Primer, Diolah (2024)

Berdasarkan Tabel 4.38 jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 51 orang. Responden yang menjawab pernyataan mengenai **“Apabila ada pekerjaan yang belum diselesaikan oleh rekan kerja saya membutuhkan seseorang untuk membicarakan masalah mereka”** yaitu sangat setuju 12 responden, setuju 24 responden, kurang setuju 14 responden, tidak setuju 1 responden, dan sangat tidak setuju 0 responden. Maka dapat diketahui jawaban tertinggi mengenai indikator *altruism* adalah setuju sebanyak 24 responden.

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100\%$$

$$\frac{200}{255} \times 100\% = 78,4\%$$



Jadi, total tanggapan responden mengenai pernyataan **“Apabila ada pekerjaan yang belum diselesaikan oleh rekan kerja saya membutuhkan seseorang untuk membicarakan masalah mereka”** adalah sebesar 78,4% yang menunjukkan bahwa **“setuju”** dengan pernyataan tersebut. Dapat kita lihat bahwa hasil pernyataan pernyataan **“Apabila ada pekerjaan yang belum diselesaikan oleh rekan kerja saya membutuhkan seseorang untuk membicarakan masalah mereka”** termasuk tinggi.

2) *Courtesy*

Tabel 4. 39 Tanggapan responden mengenai pernyataan **“Saya selalu bersedia ketika rekan kerja saya membutuhkan seseorang untuk membicarakan masalah mereka”**

Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Presentase
Sangat Setuju	5	8	40	22%
Setuju	4	19	76	41%
Kurang Setuju	3	21	63	34%
Tidak Setuju	2	3	6	3%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		51	185	100%
Rata-Rata			72,5%	

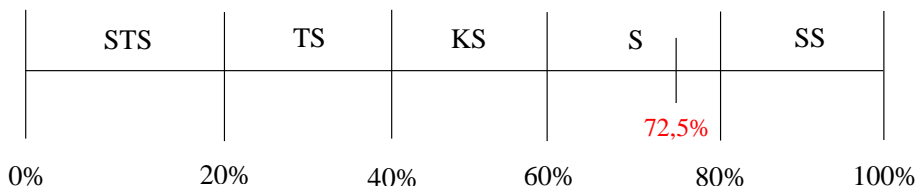
Sumber : Data Primer, Diolah (2024)

Berdasarkan Tabel 4.39 jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 51 orang. Responden yang menjawab pernyataan mengenai **“Saya selalu bersedia ketika rekan kerja saya membutuhkan seseorang untuk membicarakan**

masalah mereka” yaitu sangat setuju 8 responden, setuju 19 responden, kurang setuju 21 responden, tidak setuju 3 responden, dan sangat tidak setuju 0 responden. Maka dapat diketahui jawaban tertinggi mengenai indikator *courtesy* adalah kurang setuju sebanyak 21 responden.

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100\%$$

$$\frac{185}{255} \times 100\% = 72,5\%$$



Jadi, total tanggapan responden mengenai pernyataan “Saya selalu bersedia ketika rekan kerja saya membutuhkan seseorang untuk membicarakan masalah mereka” adalah sebesar 72,5% yang menunjukkan bahwa “setuju” dengan pernyataan tersebut. Dapat kita lihat bahwa hasil pernyataan pernyataan “Saya selalu bersedia ketika rekan kerja saya membutuhkan seseorang untuk membicarakan masalah mereka” termasuk tinggi.

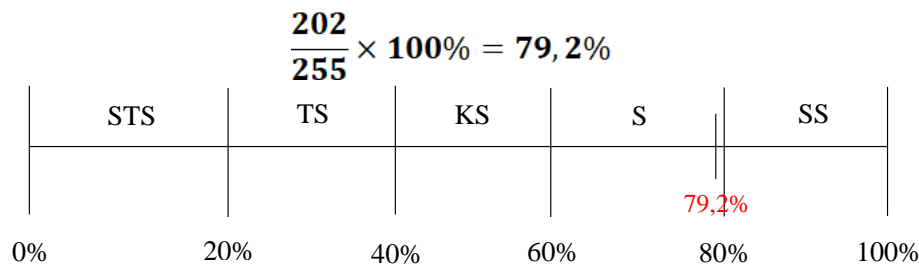
Tabel 4. 40 Tanggapan responden mengenai pernyataan “Saya menjadi penengah jika terjadi selisih pendapat antar rekan kerja”

Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Presentase
Sangat Setuju	5	12	60	30%
Setuju	4	27	108	53%
Kurang Setuju	3	10	30	15%
Tidak Setuju	2	2	4	2%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		51	202	100%
Rata-Rata			79,2%	

Sumber : Data Primer, Diolah (2024)

Berdasarkan Tabel 4.40 jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 51 orang. Responden yang menjawab pernyataan mengenai “**Saya menjadi penengah jika terjadi selisih pendapat antar rekan kerja**” yaitu sangat setuju 12 responden, setuju 27 responden, kurang setuju 10 responden, tidak setuju 2 responden, dan sangat tidak setuju 0 responden. Maka dapat diketahui jawaban tertinggi mengenai indikator *courtesy* adalah setuju sebanyak 27 responden.

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100\%$$



Jadi, total tanggapan responden mengenai pernyataan “Saya menjadi penengah jika terjadi selisih pendapat antar rekan kerja” adalah sebesar 79,2% yang menunjukkan bahwa “setuju” dengan pernyataan tersebut. Dapat kita lihat bahwa hasil pernyataan pernyataan “Saya menjadi penengah jika terjadi selisih pendapat antar rekan kerja” termasuk tinggi.

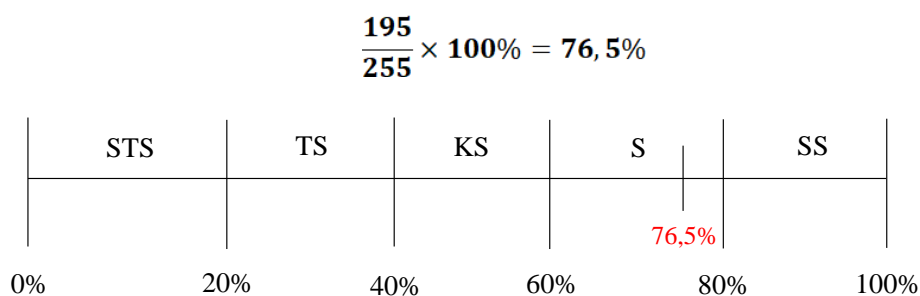
Tabel 4. 41 Tanggapan responden mengenai pernyataan “Saya memberikan semangat kepada rekan kerja saya ketika ia sedang memiliki masalah”

Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Presentase
Sangat Setuju	5	10	50	26%
Setuju	4	23	92	47%
Kurang Setuju	3	17	51	26%
Tidak Setuju	2	1	2	1%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		51	195	100%
Rata-Rata			76,5%	

Sumber : Data Primer, Diolah (2024)

Berdasarkan Tabel 4.41 jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 51 orang. Responden yang menjawab pernyataan mengenai “**Saya memberikan semangat kepada rekan kerja saya ketika ia sedang memiliki masalah**” yaitu sangat setuju 10 responden, setuju 23 responden, kurang setuju 17 responden, tidak setuju 1 responden, dan sangat tidak setuju 0 responden. Maka dapat diketahui jawaban tertinggi mengenai indikator *courtesy* adalah setuju sebanyak 23 responden.

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100\%$$



Jadi, total tanggapan responden mengenai pernyataan “Saya memberikan semangat kepada rekan kerja saya ketika ia sedang memiliki masalah” adalah sebesar 76,5% yang menunjukkan bahwa “setuju” dengan pernyataan tersebut. Dapat kita lihat bahwa hasil pernyataan pernyataan “Saya memberikan semangat kepada rekan kerja saya ketika ia sedang memiliki masalah” termasuk tinggi.

3) *Sportmanship*

Tabel 4. 42 Tanggapan responden mengenai pernyataan “Apabila ada pekerjaan tambahan yang diberikan atasan, saya akan menyelesaikannya dengan sungguh-sungguh”

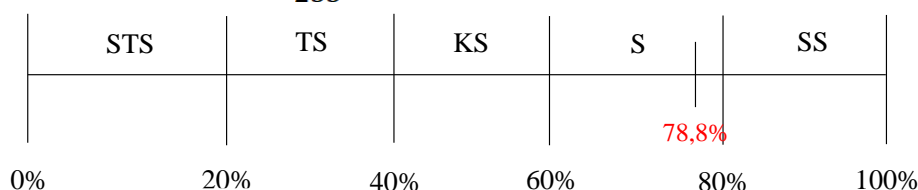
Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Presentase
Sangat Setuju	5	13	65	32%
Setuju	4	22	88	44%
Kurang Setuju	3	16	48	24%
Tidak Setuju	2	0	0	0%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		51	201	100%
Rata-Rata			78,8%	

Sumber : Data Primer, Diolah (2024)

Berdasarkan Tabel 4.42 jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 51 orang. Responden yang menjawab pernyataan mengenai “**Apabila ada pekerjaan tambahan yang diberikan atasan, saya akan menyelesaikannya dengan sungguh-sungguh**” yaitu sangat setuju 13 responden, setuju 22 responden, kurang setuju 16 responden, tidak setuju 0 responden, dan sangat tidak setuju 0 responden. Maka dapat diketahui jawaban tertinggi mengenai indikator *sportmanship* adalah setuju sebanyak 22 responden.

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100\%$$

$$\frac{201}{255} \times 100\% = 78,8\%$$



Jadi, total tanggapan responden mengenai pernyataan “Apabila ada pekerjaan tambahan yang diberikan atasan, saya akan menyelesaikannya dengan sungguh-sungguh” adalah sebesar 78,8% yang menunjukkan bahwa “setuju” dengan pernyataan tersebut. Dapat kita lihat bahwa hasil pernyataan pernyataan “Apabila ada pekerjaan tambahan yang diberikan atasan, saya akan menyelesaikannya dengan sungguh-sungguh” termasuk tinggi.

Tabel 4. 43 Tanggapan responden mengenai pernyataan “Saya akan mengambil sisi positif dari masalah yang terjadi”

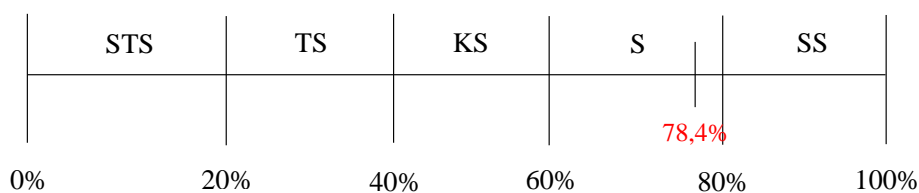
Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Presentase
Sangat Setuju	5	12	60	30%
Setuju	4	24	96	48%
Kurang Setuju	3	14	42	21%
Tidak Setuju	2	1	2	1%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		51	200	100%
Rata-Rata			78,4%	

Sumber : Data Primer, Diolah (2024)

Berdasarkan Tabel 4.43 jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 51 orang. Responden yang menjawab pernyataan mengenai “**Saya akan mengambil sisi positif dari masalah yang terjadi**” yaitu sangat setuju 12 responden, setuju 24 responden, kurang setuju 14 responden, tidak setuju 1 responden, dan sangat tidak setuju 0 responden. Maka dapat diketahui jawaban tertinggi mengenai indikator *sportmanship* adalah setuju sebanyak 24 responden.

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100\%$$

$$\frac{200}{255} \times 100\% = 78,4\%$$



Jadi, total tanggapan responden mengenai pernyataan “Saya akan mengambil sisi positif dari masalah yang terjadi” adalah sebesar 78,4% yang menunjukkan bahwa “setuju” dengan pernyataan tersebut. Dapat kita lihat bahwa hasil pernyataan pernyataan “Saya akan mengambil sisi positif dari masalah yang terjadi” termasuk tinggi.

Tabel 4. 44 Tanggapan responden mengenai pernyataan “Saya mudah beradaptasi dengan perubahan yang terjadi dalam perusahaan”

Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Presentase
Sangat Setuju	5	8	40	22%
Setuju	4	19	76	41%
Kurang Setuju	3	21	63	34%
Tidak Setuju	2	3	6	3%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%

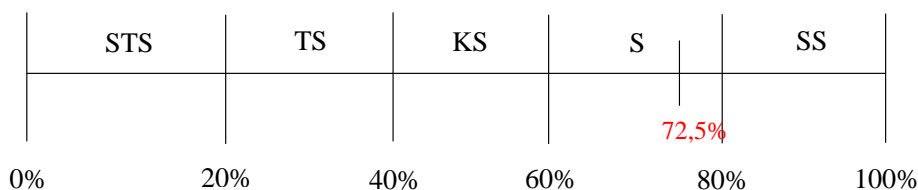
Jumlah	51	185	100%
Rata-Rata		72,5%	

Sumber : Data Primer, Diolah (2024)

Berdasarkan Tabel 4.44 jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 51 orang. Responden yang menjawab pernyataan mengenai **“Saya mudah beradaptasi dengan perubahan yang terjadi dalam perusahaan”** yaitu sangat setuju 8 responden, setuju 19 responden, kurang setuju 21 responden, tidak setuju 3 responden, dan sangat tidak setuju 0 responden. Maka dapat diketahui jawaban tertinggi mengenai indikator *sportmanship* adalah kurang setuju sebanyak 21 responden.

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100\%$$

$$\frac{185}{255} \times 100\% = 72,5\%$$



Jadi, total tanggapan responden mengenai pernyataan **“Saya mudah beradaptasi dengan perubahan yang terjadi dalam perusahaan”** adalah sebesar 72,5% yang menunjukkan bahwa **“setuju”** dengan pernyataan tersebut. Dapat kita lihat bahwa hasil pernyataan pernyataan **“Saya mudah beradaptasi dengan perubahan yang terjadi dalam perusahaan”** termasuk tinggi.

4) *Conscientiouness*

Tabel 4. 45 Tanggapan responden mengenai pernyataan **“Saya selalu mempunyai keinginan bekerja keras dalam menyelesaikan pekerjaan”**

Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Presentase
Sangat Setuju	5	12	60	30%
Setuju	4	27	108	53%
Kurang Setuju	3	10	30	15%
Tidak Setuju	2	2	4	2%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		51	202	100%
Rata-Rata			79,2%	

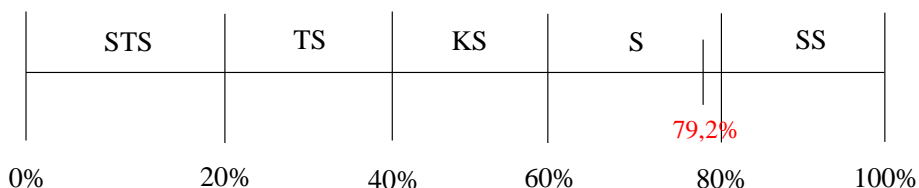
Sumber : Data Primer, Diolah (2024)

Berdasarkan Tabel 4.45 jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 51 orang. Responden yang menjawab pernyataan mengenai **“Saya selalu mempunyai keinginan bekerja keras dalam menyelesaikan pekerjaan”** yaitu sangat setuju 12

responden, setuju 27 responden, kurang setuju 10 responden, tidak setuju 2 responden, dan sangat tidak setuju 0 responden. Maka dapat diketahui jawaban tertinggi mengenai indikator *conscientiouness* adalah setuju sebanyak 27 responden.

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100\%$$

$$\frac{202}{255} \times 100\% = 79,2\%$$



Jadi, total tanggapan responden mengenai pernyataan “Saya selalu mempunyai keinginan bekerja keras dalam menyelesaikan pekerjaan” adalah sebesar 79,2% yang menunjukkan bahwa “setuju” dengan pernyataan tersebut. Dapat kita lihat bahwa hasil pernyataan pernyataan “Saya selalu mempunyai keinginan bekerja keras dalam menyelesaikan pekerjaan” termasuk tinggi.

Tabel 4. 46 Tanggapan responden mengenai pernyataan “Saya selalu membuat daftar rencana kerja terlebih dahulu agar dapat menyelesaikan pekerjaan saya dengan baik”

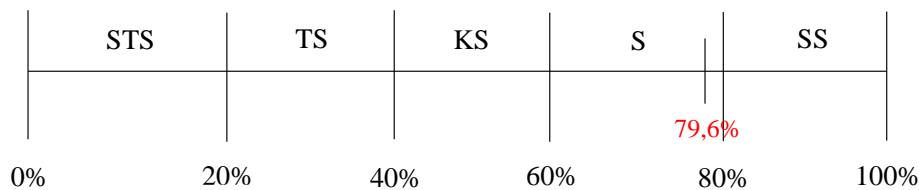
Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Presentase
Sangat Setuju	5	13	65	32%
Setuju	4	25	100	49%
Kurang Setuju	3	12	36	18%
Tidak Setuju	2	1	2	1%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		51	203	100%
Rata-Rata			79,6%	

Sumber : Data Primer, Diolah (2024)

Berdasarkan Tabel 4.46 jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 51 orang. Responden yang menjawab pernyataan mengenai “**Saya selalu membuat daftar rencana kerja terlebih dahulu agar dapat menyelesaikan pekerjaan saya dengan baik**” yaitu sangat setuju 13 responden, setuju 25 responden, kurang setuju 12 responden, tidak setuju 1 responden, dan sangat tidak setuju 0 responden. Maka dapat diketahui jawaban tertinggi mengenai indikator *conscientiouness* adalah setuju sebanyak 25 responden.

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100\%$$

$$\frac{203}{255} \times 100\% = 79,6\%$$



Jadi, total tanggapan responden mengenai pernyataan “Saya selalu membuat daftar rencana kerja terlebih dahulu agar dapat menyelesaikan pekerjaan saya dengan baik” adalah sebesar 79,6% yang menunjukkan bahwa “setuju” dengan pernyataan tersebut. Dapat kita lihat bahwa hasil pernyataan pernyataan “Saya selalu membuat daftar rencana kerja terlebih dahulu agar dapat menyelesaikan pekerjaan saya dengan baik” termasuk tinggi.

Tabel 4. 47 Tanggapan responden mengenai pernyataan “Saya akan datang ke kantor sebelum jam masuk kerja”

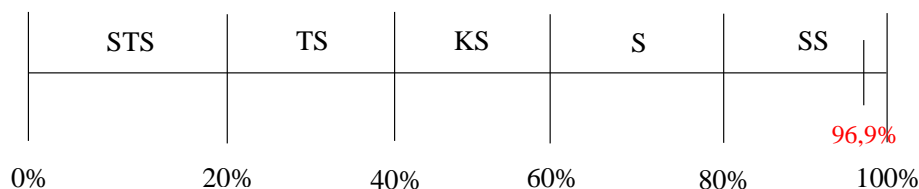
Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Presentase
Sangat Setuju	5	10	50	20%
Setuju	4	23	92	37%
Kurang Setuju	3	18	69	28%
Tidak Setuju	2	0	36	15%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		51	247	100%
Rata-Rata			96,9%	

Sumber : Data Primer, Diolah (2024)

Berdasarkan Tabel 4.47 jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 51 orang. Responden yang menjawab pernyataan mengenai “**Saya akan datang ke kantor sebelum jam masuk kerja**” yaitu sangat setuju 10 responden, setuju 23 responden, kurang setuju 18 responden, tidak setuju 0 responden, dan sangat tidak setuju 0 responden. Maka dapat diketahui jawaban tertinggi mengenai indikator *conscientiouness* adalah setuju sebanyak 23 responden.

$$Tanggapan\ Total\ Responden = \frac{Skor\ Total\ Jawaban\ Responden}{Skor\ Tertinggi\ Responden} \times 100\%$$

$$\frac{247}{255} \times 100\% = 96,9\%$$



Jadi, total tanggapan responden mengenai pernyataan “Saya akan datang ke kantor sebelum jam masuk kerja” adalah sebesar 96,9% yang menunjukkan bahwa “sangat setuju” dengan pernyataan tersebut. Dapat kita lihat bahwa hasil pernyataan pernyataan “Saya akan datang ke kantor sebelum jam masuk kerja” termasuk sangat tinggi.

5) *Civic Virtue*

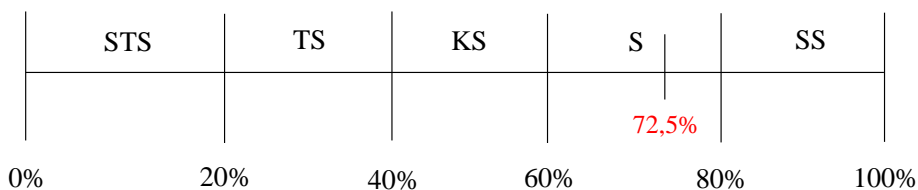
Tabel 4. 48 Tanggapan responden mengenai pernyataan “Saya memberikan masukan pada atasan saya untuk kemajuan perusahaan”

Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Presentase
Sangat Setuju	5	6	30	16%
Setuju	4	21	84	45%
Kurang Setuju	3	23	69	37%
Tidak Setuju	2	1	2	1%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		51	185	100%
Rata-Rata			72,5%	

Sumber : Data Primer, Diolah (2024)

Berdasarkan Tabel 4.48 jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 51 orang. Responden yang menjawab pernyataan mengenai “**Saya memberikan masukan pada atasan saya untuk kemajuan perusahaan**” yaitu sangat setuju 6 responden, setuju 21 responden, kurang setuju 23 responden, tidak setuju 1 responden, dan sangat tidak setuju 0 responden. Maka dapat diketahui jawaban tertinggi mengenai indikator *civic virtue* adalah kurang setuju sebanyak 23 responden.

$$\begin{aligned}
 \text{Tanggapan Total Responden} &= \frac{\text{Skor Total Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100\% \\
 &= \frac{185}{255} \times 100\% = 72,5\%
 \end{aligned}$$



Jadi, total tanggapan responden mengenai pernyataan “Saya memberikan masukan pada atasan saya untuk kemajuan perusahaan” adalah sebesar 72,5% yang menunjukkan bahwa “setuju” dengan pernyataan tersebut. Dapat kita lihat bahwa hasil pernyataan pernyataan “Saya memberikan masukan pada atasan saya untuk kemajuan perusahaan” termasuk tinggi.

Tabel 4. 49 Tanggapan responden mengenai pernyataan “Saya selalu mempertimbangkan hal-hal terbaik untuk kemajuan perusahaan kedepannya”

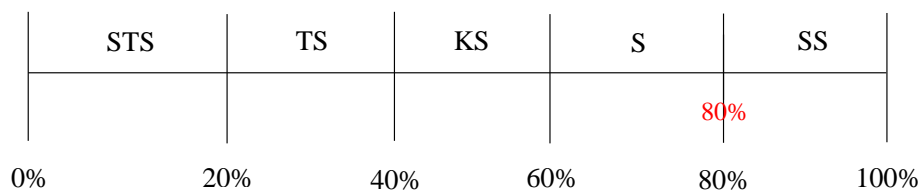
Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Presentase
Sangat Setuju	5	12	60	29%
Setuju	4	27	108	53%
Kurang Setuju	3	12	36	18%
Tidak Setuju	2	0	0	0%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		51	204	100%
Rata-Rata			80,0%	

Sumber : Data Primer, Diolah (2024)

Berdasarkan Tabel 4.49 jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 51 orang. Responden yang menjawab pernyataan mengenai “**Saya selalu mempertimbangkan hal-hal terbaik untuk kemajuan perusahaan kedepannya**” yaitu sangat setuju 12 responden, setuju 27 responden, kurang setuju 12 responden, tidak setuju 0 responden, dan sangat tidak setuju 0 responden. Maka dapat diketahui jawaban tertinggi mengenai indikator *civic virtue* adalah setuju sebanyak 27 responden.

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100\%$$

$$\frac{204}{255} \times 100\% = 80,0\%$$



Jadi, total tanggapan responden mengenai pernyataan “Saya selalu mempertimbangkan hal-hal terbaik untuk kemajuan perusahaan kedepannya” adalah sebesar 80,0% yang menunjukkan bahwa “setuju” dengan pernyataan tersebut. Dapat kita lihat bahwa hasil pernyataan pernyataan “Saya selalu mempertimbangkan hal-hal terbaik untuk kemajuan perusahaan kedepannya” termasuk tinggi.

Tabel 4. 50 Tanggapan responden mengenai pernyataan “Saya rutin mengikuti kegiatan-kegiatan yang diadakan perusahaan tempat saya bekerja”

Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Presentase
Sangat Setuju	5	6	30	16%
Setuju	4	26	104	56%
Kurang Setuju	3	14	42	23%
Tidak Setuju	2	5	10	5%

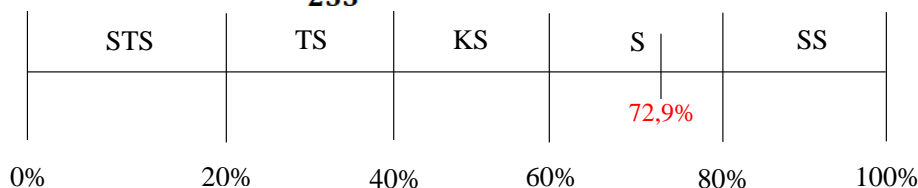
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		51	186	100%
Rata-Rata			72,9%	

Sumber : Data Primer, Diolah (2024)

Berdasarkan Tabel 4.50 jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 51 orang. Responden yang menjawab pernyataan mengenai “**Saya rutin mengikuti kegiatan-kegiatan yang diadakan perusahaan tempat saya bekerja**” yaitu sangat setuju 6 responden, setuju 26 responden, kurang setuju 14 responden, tidak setuju 5 responden, dan sangat tidak setuju 0 responden. Maka dapat diketahui jawaban tertinggi mengenai indikator *civic virtue* adalah kurang setuju sebanyak 26 responden.

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100\%$$

$$\frac{186}{255} \times 100\% = 72,9\%$$



Jadi, total tanggapan responden mengenai pernyataan “Saya rutin mengikuti kegiatan-kegiatan yang diadakan perusahaan tempat saya bekerja” adalah sebesar 72,9% yang menunjukkan bahwa “setuju” dengan pernyataan tersebut. Dapat kita lihat bahwa hasil pernyataan pernyataan “Saya rutin mengikuti kegiatan-kegiatan yang diadakan perusahaan tempat saya bekerja” termasuk tinggi.

Tabel 4. 51 Hasil rata – rata tanggapan mengenai Organizational Citizenship Behavior Bell’s Place Hotel & Resto Sentul

No	<i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Pertanyaan)	Tanggapan Responden	Rata-Rata per Indikator
<i>Altruism</i>			
1	Saya dengan senang hati melatih karyawan baru	76,5%	77,9%
2	Saya akan membantu rekan kerja saya meskipun pada waktu jam istirahat	78,8%	
3	Apabila ada pekerjaan yang belum diselesaikan oleh rekan kerja yang tidak dapat masuk kerja, saya akan membantu untuk mengerjakan tugas tersebut	78,4%	
<i>Courtesy</i>			
4	Saya selalu bersedia ketika rekan kerja saya membutuhkan seseorang untuk membicarakan masalah mereka	72,5%	76,1%

5	Saya menjadi penengah jika terjadi selisih pendapat antar rekan kerja	79,2%	
6	Saya memberikan semangat kepada rekan kerja saya ketika ia sedang memiliki masalah	76,5%	
<i>Sportmanship</i>			
7	Apabila ada pekerjaan tambahan yang diberikan atasan, saya akan menyelesaikannya dengan sungguh-sungguh	78,8%	76,6%
8	Saya akan mengambil sisi positif dari masalah yang terjadi	78,4%	
9	Saya mudah beradaptasi dengan perubahan yang terjadi dalam perusahaan	72,5%	
<i>Conscientiouness</i>			
10	Saya selalu mempunyai keinginan bekerja keras dalam menyelesaikan pekerjaan	79,2%	85,2%
11	Saya selalu membuat daftar rencana kerja terlebih dahulu agar dapat menyelesaikan pekerjaan saya dengan baik	79,6%	
12	Saya akan datang ke kantor sebelum jam masuk kerja	96,9%	
<i>Civic Virtue</i>			
13	Saya memberikan masukan pada atasan saya untuk kemajuan perusahaan	72,5%	77,5%
14	Saya selalu mempertimbangkan hal-hal terbaik untuk kemajuan perusahaan kedepannya	80,0%	
15	Saya rutin mengikuti kegiatan-kegiatan yang diadakan perusahaan tempat saya bekerja	72,9%	
Rata-rata			76,9%

Sumber: Data Primer Diolah, Tahun 2024

Berdasarkan tanggapan dari 51 responden mengenai variabel *organizational citizenship behavior*, diperoleh rata – rata tanggapan responden secara keseluruhan mengenai *organizational citizenship behavior* yaitu sebesar 76,9%. Maka dapat disimpulkan bahwa *organizational citizenship behavior* pada Bell’s Place Hotel & Resto Sentul sangat baik, ditunjukkan dengan banyaknya tanggapan sangat setuju dari responden mengenai indikator – indikator pada variabel *organizational citizenship behavior*.

Tanggapan responden yang paling besar nilainya ada pada indikator *Conscientiouness* dengan persentase 85,2%, sedangkan indikator dengan nilai paling kecil yaitu pada indikator *civic virtue* dengan persentase 77,5%. Pada sub indikator dengan nilai paling tinggi yaitu pada pernyataan “Saya akan datang ke kantor sebelum jam masuk kerja” dengan persentase 96,9%, sedangkan untuk nilai paling kecil terdapat pada sub indikator pernyataan “Saya selalu bersedia ketika rekan kerja saya membutuhkan seseorang untuk membicarakan masalah mereka” dengan persentase 72,5% dan “Saya mudah beradaptasi dengan perubahan yang terjadi dalam perusahaan” dengan persentase 72,5%

Hasil rata – rata responden di atas kemudian di olah kembali dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 26 untuk menganalisa hasil distribusi frekuensi dengan perhitungan sebagai berikut:

Tabel 4. 52 Analisa hasil distribusi frekuensi variabel *Organizational Citizenship Behavior*

Statistics		
<i>Organizational Citizenship Behavior (Y)</i>		
N	Valid	51
	Missing	0
Mean		57.5490
Std. Error of Mean		1.17667
Median		58.0000
Std. Deviation		8.40313
Variance		70.613
Skewness		.090
Std. Error of Skewness		.333
Kurtosis		-.775
Std. Error of Kurtosis		.656
Range		31.00
Minimum		43.00
Maximum		74.00
Sum		2935.00

Sumber: Output SPSS 26

Hasil tabel 4.55 menunjukkan bahwa rata – rata empirik *organizational citizenship behavior* berdasarkan pernyataan yang bisa dijawab rata – ratanya adalah 57,55 dengan range 31 dan total skor 2935. Untuk mengetahui hasil pengolahan data *organizational citizenship behavior* yang ada pada pada Bell's Place Hotel & Resto Sentul, hasil rata – rata empirik dibandingkan dengan rata – rata teoritis sebagai berikut:

$$\text{Skor Teoritis} = \frac{\text{Skor Terendah Jumlah Pertanyaan} + \text{Skor Tertinggi Jumlah Pertanyaan}}{2}$$

$$\text{Skor Teoritis} = \frac{(1 \times 15) + (5 \times 15)}{2} = 45$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, maka dapat diketahui bahwa skor rata yaitu : rata empirik sebesar 57,55 dan skor rata – rata teoritis sebesar 45. Artinya skor rata dan rata empirik lebih besar daripada skor rata – rata teoritis, sehingga dapat disimpulkan bahwa rata – rata jawaban responden atas pernyataan pada indikator variabel *organizational citizenship behavior* dapat dikatakan relatif baik.

Tabel 4. 53 Hasil Tabel Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kepemimpinan Transformasional (X ₁)	51	35	60	45,75	5,989
Kepuasan Kerja (X ₂)	51	42	75	58,51	9,801
<i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y)	51	43	74	57,55	8,403
Valid N (listwise)	51				

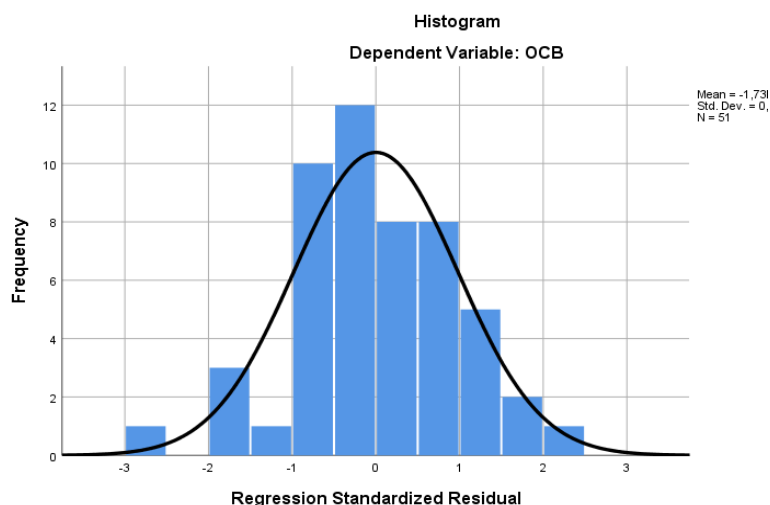
Sumber: Output SPSS 26

Berdasarkan Tabel 4.53 yang diberikan untuk tiga variabel penelitian, yaitu Kepemimpinan Transformasional, Kepuasan Kerja, dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), kita dapat menyimpulkan beberapa hal penting terkait distribusi data dalam sampel penelitian yang terdiri dari 51 responden. Kepemimpinan Transformasional menunjukkan nilai minimum 35 dan maksimum 60, dengan rata-rata sebesar 45,75 dan deviasi standar sebesar 5,989, yang mengindikasikan bahwa sebagian besar nilai berada dekat dengan rata-rata tersebut dan menunjukkan sebaran yang relatif sempit. Sementara itu, Kepuasan Kerja memiliki rentang nilai yang lebih lebar dengan minimum 42 dan maksimum 75, serta rata-rata 58,51 dan deviasi standar 9,801, yang mengindikasikan variabilitas yang lebih besar di antara responden dalam hal kepuasan kerja mereka. Variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), dengan nilai minimum 43 dan maksimum 74, menunjukkan rata-rata 57,55 dan deviasi standar 8,403, yang juga menunjukkan sebaran nilai yang cukup besar, meskipun tidak sebesar Kepuasan Kerja.

4.4. Analisis Statistik

4.4.1. Uji Asumsi Klasik

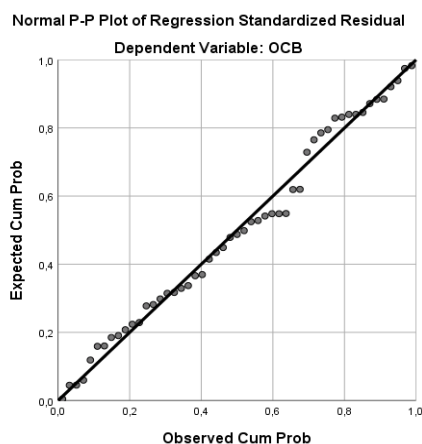
4.4.4.1. Uji Normalitas



Gambar 4. 7 Histogram Regresi Residual

Sumber : Output SPSS 26

Berdasarkan Gambar 4.7 bahwa distribusi data berada di bawah lekungan dan lekungan membentuk seperti lonceng. Hal ini berarti bahwa distribusi data adalah normal, untuk menguatkan hasil di atas, dilakukan uji melalui grafik P-P Plot di bawah ini:



Gambar 4. 8 Hasil Uji P-Plot

Sumber : Output SPSS 26

Berdasarkan hasil uji melalui grafik P-P Plot Gambar 4.8 terlihat bahwa titik-titik menyebar lurus di dekat garis diagonal, sehingga dapat disimpulkan bahwa data penelitian sudah terdistribusi normal. Untuk menguatkan kedua hasil di atas, dilakukan pengujian melalui Uji One Sample *Kolmogorov-Smirnov Test*. Uji normalitas dilakukan dengan menguji nilai *unstandardized residual* (selisih nilai prediksi dengan nilai sebenarnya) model regresi menggunakan Uji One Sample *Kolmogorov-Smirnov Test*. Data dikatakan normal apabila nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05.

Tabel 4. 54 Hasil Uji Normalitas *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		<i>Unstandardized Residual</i>
N		51
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	4,83734455
Most Extreme Differences	Absolute	0,097
	Positive	0,097
	Negative	-0,069

Test Statistic	0,097
Asymp. Sig. (2-tailed)	,200 ^{e,d}
a. Test distribution is Normal.	
b. Calculated from data.	
c. Lilliefors Significance Correction.	
d. This is a lower bound of the true significance.	

Sumber : Output SPSS 26

Hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel 4.54 yang menunjukkan nilai signifikansi 0,200 (lebih besar dari 0,05) sehingga data dikatakan terdistribusi normal.

4.4.4.2. Hasil Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas dilakukan dengan membandingkan nilai toleransi (*tolerance value*) dan nilai *variance inflation factor* (VIF) dengan nilai yang disyaratkan. Nilai yang disyaratkan bagi nilai toleransi adalah lebih besar dari 0,01 dan untuk nilai VIF kurang dari 10 (Ghozali, 2016). Berikut adalah hasil perhitungan uji multikolinearitas:

Tabel 4. 55 Hasil Uji Multikolinearitas

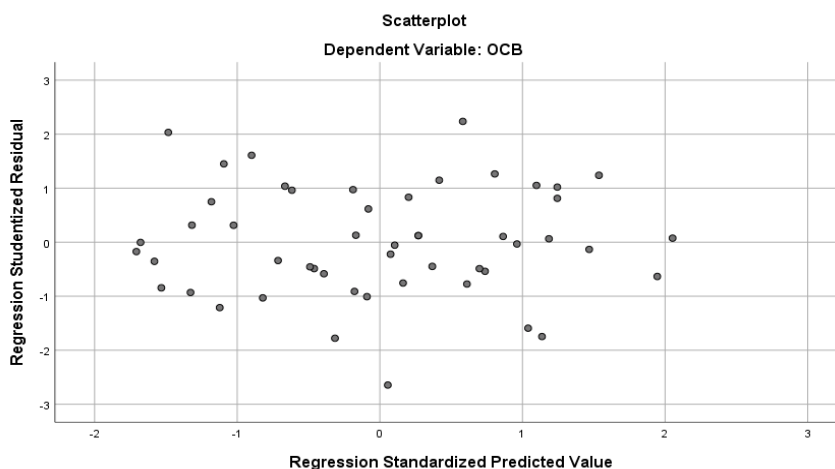
Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
I	(Constant)	4,794	5,816		0,824	0,414		
	Kepemimpinan Transformasional (X ₁)	0,468	0,127	0,334	3,681	0,001	0,839	1,191
	Kepuasan Kerja (X ₂)	0,535	0,078	0,625	6,886	0,000	0,839	1,191

a. Dependent Variable: *Organizational Citizenship Behavior* (Y)

Sumber: Output SPSS 26

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 4.55 dapat diketahui bahwa nilai tolerance kepemimpinan transformasional (X₁) 0,839 > 0,10 dan untuk nilai VIF yang dihasilkan yaitu 1,191 < 10,00 dan nilai tolerance kepuasan kerja (X₂) 0,839 > 0,10 dan untuk nilai VIF yang dihasilkan yaitu 1,191 < 10,00. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas pada variabel X₁ dan X₂.

4.4.4.3. Hasil Uji Heteroskedastisitas



Gambar 4. 9 Hasil Uji Heterokedastisitas

Sumber: Output SPSS 26

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas melalui grafik scatterplot pada Gambar 4.9, diperoleh hasil bahwa titik-titik menyebar di atas dan di bawah nilai 0 dan menyebar jauh dari sumbu Y. Selain itu, titik-titik menyebar tanpa membentuk pola tertentu. Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas pada data penelitian.

Adapun untuk menguatkan hasil di atas, peneliti juga melakukan pengujian melalui uji glesjer berikut ini:

Tabel 4. 56 Hasil Uji Glesjer

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5,012	3,536		1,417	0,163
Kepemimpinan Transformasional (X ₁)	-0,028	0,077	-0,057	-0,360	0,721
Kepuasan Kerja (X ₂)	0,001	0,047	0,003	0,022	0,983

a. Dependent Variable: Organizational Citizenship Behavior (Y)

Sumber: Output SPSS 26

Berdasarkan tabel 4.56 diperoleh nilai signifikansi yang lebih besar dari 0,05 untuk setiap variabel. Maka dapat disimpulkan bahwa data penelitian sudah terbebas dari gejala heteroskedastisitas.

4.4.2. Analisis Regresi Linear Berganda

Teknik analisis yang digunakan selanjutnya adalah regresi berganda. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS 26 yang dalam perhitungannya diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4. 57 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4,794	5,816		0,824	0,414		
	Kepemimpinan Transformasional (X ₁)	0,468	0,127	0,334	3,681	0,001	0,839	1,191
	Kepuasan Kerja (X ₂)	0,535	0,078	0,625	6,886	0,000	0,839	1,191

a. Dependent Variable: *Organizational Citizenship Behavior (Y)*

Sumber : Output SPSS 26

Dari tabel 4.57 diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$\hat{Y} = 4,794 + 0,334 X_1 + 0,625 X_2$$

Rumus diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Nilai konstanta 4,794 menunjukkan bahwa apabila kepemimpinan transformasional (X₁) dan kepuasan kerja (X₂) sebesar 0, jika variabel independen tidak ada maka variabel *organizational citizenship behavior* (Y) tidak akan mengalami perubahan.
- Nilai koefisien Kepemimpinan Transformasional sebesar 0,334 nilai positif. Hal ini dapat diartikan bahwa setiap terjadinya peningkatan pada kepemimpinan transformasional (X₁) sebesar 1 kali maka tingkat *organizational citizenship behavior* (Y) meningkat sebesar 0,334.
- Nilai koefisien kepuasan kerja (X₂) sebesar 0,625 nilai positif. Hal ini dapat diartikan bahwa setiap terjadinya peningkatan pada kepuasan kerja (X₂) sebesar 1 kali maka tingkat *organizational citizenship behavior* (Y) meningkat sebesar 0,625. Koefisien bernilai positif yang artinya arah hubungan variabel kepuasan kerja (X₂) terhadap variabel *organizational citizenship behavior* (Y) searah, yang apabila variabel kepuasan kerja (X₂) mengalami peningkatan maka variabel *organizational citizenship behavior* (Y) juga akan meningkat.

4.4.3. Koefisien Determinasi

Tabel 4. 58 Hasil Uji Koefisien Determinasi Kepemimpinan Transformasional terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.345 ^a	0.119	0.101	2.570
a. Predictors: (Constant), Kepemimpinan Transformasional(X ₁)				

Sumber: Output SPSS 26

Berdasarkan tabel 4.61 dapat diketahui nilai koefisien regresi (r) sebesar 0,345 dan nilai koefisien determinasi (R) sebesar 0.119 atau 11,9% maka memiliki arti bahwa variabel kepemimpinan transformasional (X₁) memberikan pengaruh secara parsial sebesar 11,9% terhadap variabel *organizational citizenship behavior* (Y).

Tabel 4. 59 Hasil Uji Koefisien Determinasi Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.292 ^a	0.085	0.067	2.618
a. Predictors: (Constant), Kepuasan Kerja(X ₂)				

Sumber: Output SPSS 26

Berdasarkan tabel 4.62 dapat diketahui nilai koefisien regresi (r) sebesar 0,292 dan nilai koefisien determinasi (R) sebesar 0.085 atau 8,5% maka memiliki arti bahwa variabel Kepuasan Kerja (X₂) memberikan pengaruh secara parsial sebesar 11,9% terhadap variabel *organizational citizenship behavior* (Y).

Tabel 4. 60 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,818 ^a	0,669	0,655	4,937
a. Predictors: (Constant), Kepemimpinan Transformasional (X ₁), Kepuasan Kerja (X ₂)				
b. Dependent Variable: <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y)				

Sumber: Output SPSS 26

Dari hasil uji tabel 4.63 , diperoleh nilai R sebesar 0,669 atau 66,9%. Hal ini menunjukkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* dapat dipengaruhi sebesar 66,9% oleh variabel independen yaitu Kepemimpinan Transformasional dan Kepuasan Kerja. Sedangkan 32,1% *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dipengaruhi oleh variabel-variabel lain diluar model penelitian yang digunakan pada penelitian ini.

4.4.4. Uji Hipotesis

4.4.4.1. Hasil Uji Parsial (*t-Test*)

Penggunaan uji t adalah untuk mengetahui pengaruh dari variabel dependen yaitu *Organizational Citizenship Behavior*. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan perangkat lunak SPSS, yang mana pengujian dilakukan dalam signifikan level 0,05 ($\alpha = 5\%$). Adapun kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut :

Tabel 4. 61 Hasil Uji Parsial (*t-Test*) Kepemimpinan Transformasional terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	20.056	7.504		2.673	0.010
	Kepemimpinan Transformasional (X ₁)	0.820	0.163	0.584	5.039	0.000

a. Dependent Variable: OCB

Sumber: Output SPSS 26

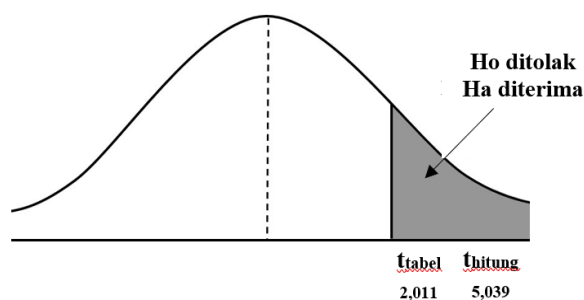
$$\alpha/2 = 5\% / 2 = 0,05/2 = 0,025$$

$$Df = n-3 = 51-3 = 48$$

$$t \text{ tabel} = 2,011$$

Pr df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856

Gambar 4. 10 tabel uji t

Gambar 4. 11 Hasil Kurva Uji t Variabel X₁

Berdasarkan dengan Tabel 4. 61 yaitu hasil uji t secara parsial menunjukkan bahwa nilai signifikansi pengaruh kepemimpinan transformasional (X₁) terhadap *organizational citizenship behavior* (Y) adalah $0,00 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 5,039 >$ nilai $t_{tabel} 2,011$. Maka H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima. Artinya terdapat pengaruh kepemimpinan transformasional (X₁) terhadap *organizational citizenship behavior* (Y) secara signifikan.

$$\hat{Y} = 20,056 + 0,584 X_1$$

Berdasarkan tabel 4.61 artinya nilai (a) atau konstanta sebesar 20,056 nilai ini menunjukkan bahwa pada saat kepemimpinan transformasional (X₁) bernilai nol atau tidak meningkat, maka *organizational citizenship behavior* (Y) akan tetap bernilai 20,056 koefisien regresi (b) sebesar 0,584 (positif) yaitu menunjukkan pengaruh yang searah yang artinya jika kepemimpinan transformasional ditingkatkan sebesar satu satuan maka akan meningkatkan *organizational citizenship behavior* sebesar 0,584 satuan.

Tabel 4. 62 Hasil Uji Parsial (t-Test) Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	19.506	4.735		4.119	0.000
	Kepuasan Kerja (X2)	0.650	0.080	0.758	8.143	0.000

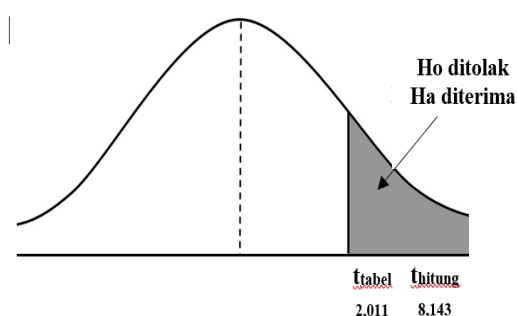
a. Dependent Variable: OCB

Sumber: Output SPSS 26

$$\alpha/2 = 5\% / 2 = 0,05/2 = 0,025$$

$$Df = n-3 = 51-3 = 48$$

$$t \text{ tabel} = 2,011$$

Gambar 4. 12 Hasil Kurva Uji t Variabel X₂

Berdasarkan dengan Tabel 4. 62 yaitu hasil uji t secara parsial menunjukkan bahwa nilai signifikansi pengaruh kepuasan kerja (X₂) terhadap *organizational citizenship behavior* (Y) adalah $0,00 < 0,05$ dan nilai t hitung $8,143 >$ nilai t tabel 2,011. Maka H₀₂ ditolak dan H_{a2} diterima. Artinya terdapat pengaruh kepuasan kerja (X₂) terhadap *organizational citizenship behavior* (Y) secara signifikan.

Dari tabel 4.62 diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$\hat{Y} = 19,506 + 0,758 X_2$$

Berdasarkan tabel 4.62 artinya nilai (a) atau konstanta sebesar 19,506 nilai ini menunjukkan bahwa pada saat kepuasan kerja (X₂) bernilai nol atau tidak meningkat, maka *organizational citizenship behavior* (Y) akan tetap bernilai 19,506 koefisien regresi (b) sebesar 0,758 (positif) yaitu menunjukkan pengaruh yang searah yang artinya jika kepuasan kerja ditingkatkan sebesar satu satuan maka akan meningkatkan *organizational citizenship behavior* sebesar 0,758 satuan.

4.4.4.2. Hasil Uji F

Tabel 4. 63 Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2360,632	2	1180,316	48,423	,000 ^b
	Residual	1169,995	48	24,375		
	Total	3530,627	50			

a. Dependent Variable: *Organizational Citizenship Behavior* (Y)

b. Predictors: (Constant), Kepuasan Kerja (X₂), Kepemimpinan Transformatif (X₁)

Sumber: Output SPSS 26

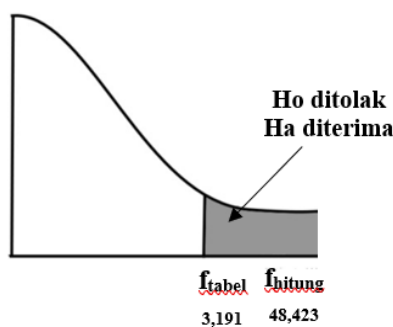
$$Df 1 = k-1 = 3-1 = 2$$

$$Df 2 = n-k = 51-3 = 48$$

$$f \text{ tabel} = 2 : 48 = 3,191$$

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)	
	1	2
46	4.05	3.20
47	4.05	3.20
48	4.04	3.19
49	4.04	3.19
50	4.03	3.18
51	4.03	3.18

Gambar 4. 13 tabel uji F



Gambar 4. 14 Hasil Kurva Uji F

Berdasarkan Tabel 4.3.6.2 hasil Uji F diatas, dapat diketahui bahwa nilai sinifikansi kepemimpinan transformasional (X_1) dan kepuasan kerja (X_2) terhadap (Y) adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan f hitung $48,423 >$ nilai f tabel $3,191$ yang mana hal tersebut berarti bahwa Kepemimpinan Transformasional dan Kepuasan Kerja secara bersama-sama (simultan) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y).

4.5. Pembahasan dan Interpretasi Hasil Penelitian

Berdasarkan analisis dan pengujian data yang telah dilakukan, maka pembahasan ini dilakukan analisis kepemimpinan transformasional terhadap *organizational citizenship behavior*, kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior*, dan kepemimpinan transformasional dan kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* Bell's Place Hotel & Resto Sentul. Unit analisis pada penelitian ini adalah karyawan pada Bell's Place Hotel & Resto Sentul sebanyak 51 orang.

4.5.1. Kepemimpinan Tranformasional Bells Place Hotel & Resto Sentul

Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner dalam analisis deskriptif pada variabel kepemimpinan transformasional (X_1) diperoleh nilai rata – rata tanggapan responden 75,8% dengan nilai paling tinggi terdapat pada indikator Pertimbangan Individual dengan persentase 77,5%, artinya pemimpin memberikan perhatian, memperlakukan masing-masing karyawan secara individual, serta melatih dan

memberikan saran yang mengembangkan individual karyawan. Sedangkan tanggapan dengan nilai paling rendah terdapat pada indikator stimulasi intelektual dengan persentase 74,6%, artinya kemampuan pemimpin untuk meningkatkan kecerdasan, rasionalitas, dan pemecahan masalah yang cermat pada karyawan agar karyawan lebih tanggap dalam mengatasi masalah yang terjadi. Berdasarkan hasil tersebut pada variabel kepemimpinan transformasional, dapat diketahui rata – rata empirik sebesar 45,75 dan rata – rata teoritis sebesar 36. Artinya skor rata – rata empirik lebih besar daripada skor rata – rata teoritis dengan nilai $45,75 > 36$, sehingga dapat disimpulkan bahwa rata – rata jawaban responden pada pernyataan pada indikator variabel kepemimpinan transformasional dapat dikatakan relatif baik. Berdasarkan hasil analisis regresi parsial diperoleh hasil $\hat{Y} = 20,056 + 0,820 X_1$. Dari regresi parsial tersebut menunjukkan bahwa koefisien regresi parsial (r) sebesar 0,345 yang berarti memiliki pengaruh yang rendah sedangkan nilai koefisien determinasi (R) sebesar 0.119 memiliki pengaruh yang sangat rendah.

4.5.2. Kepuasan Kerja Bells Place Hotel & Resto Sentul

Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner dalam analisis deskriptif pada variabel kepuasan kerja (X_2) diperoleh nilai rata – rata tanggapan responden 76,1% dengan nilai paling tinggi terdapat pada indikator pengawasan dengan persentase 81,6%, artinya pengawasan dilaksanakan agar rencana kerja dan tahapan pekerjaan bisa berjalan sesuai dengan rencana, pengawasan terhadap pegawai yang berjalan dengan baik maka akan mengurangi tingkat kesalahan pegawai. Sedangkan tanggapan dengan nilai paling rendah terdapat pada indikator pekerjaan dengan persentase 74,6%, pekerjaan yang dilakukan karyawan kurang sesuai dengan kemampuan dan keterampilan yang dimiliki artinya diperlukan pelatihan skill pada karyawan agar karyawan bisa merasa bekerja lebih sesuai dengan kemampuan yang dimiliki. Berdasarkan hasil tersebut pada variabel kepuasan kerja, dapat diketahui rata – rata empirik sebesar 58,51 dan rata – rata teoritis sebesar 45. Artinya skor rata – rata empirik lebih besar daripada skor rata – rata teoritis dengan nilai $58,51 > 45$, sehingga dapat disimpulkan bahwa rata – rata jawaban responden pada pernyataan pada indikator variabel kepuasan kerja dapat dikatakan relatif baik. Berdasarkan hasil analisis regresi parsial diperoleh hasil $\hat{Y} = 19,506 + 0,650 X_2$. Dari regresi parsial tersebut menunjukkan bahwa koefisien regresi parsial (r) sebesar 0,292 yang berarti memiliki pengaruh yang rendah sedangkan nilai koefisien determinasi (R) sebesar 0.085 memiliki pengaruh yang sangat rendah.

4.5.3. Organizational Citizenship Behavior Bells Place Hotel & Resto Sentul

Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner dalam analisis deskriptif pada variabel *organizational citizenship behavior* (Y) diperoleh nilai rata – rata tanggapan responden 76,9% dengan nilai paling tinggi terdapat pada indikator *conscientiousness* dengan persentase 85,2%, artinya perilaku karyawan yang sadar akan tanggung jawabnya secara suka rela seperti kehadiran yang sempurna atau tepat waktu dan

membuat rencana pekerjaan yang akan dilakukan pada hari itu. Sedangkan tanggapan dengan nilai paling rendah terdapat pada indikator *courtesy* dengan persentase 76,1%, karyawan yang masih kurang menjaga hubungan baik dengan rekan kerjanya. Berdasarkan hasil tersebut pada variabel kepuasan kerja, dapat diketahui rata – rata empirik sebesar 57,55 dan rata – rata teoritis sebesar 45. Artinya skor rata – rata empirik lebih besar daripada skor rata – rata teoritis dengan nilai $57,55 > 45$, sehingga dapat disimpulkan bahwa rata – rata jawaban responden pada pernyataan pada indikator variabel kepuasan kerja dapat dikatakan relatif baik.

4.5.4. Pengaruh Kepemimpinan Transformasional terhadap Organizational Citizenship Behavior pada Bell's Place Hotel & Resto Sentul

Berdasarkan analisis regresi parsial yang dilakukan bertujuan mengetahui pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap *organizational citizenship behavior*, yang menunjukkan hasil analisis hubungan fungsional adalah $Y = 20,056 + 0,820 X_1$ nilai ini menunjukkan bahwa pada saat kepemimpinan transformasional (X_1) bernilai nol atau tidak meningkat, maka *organizational citizenship behavior* (Y) akan tetapi bernilai 20,056 koefisien regresi (b) sebesar 0,820 (positif) yaitu menunjukkan pengaruh yang searah yang artinya jika kepemimpinan transformasional ditingkatkan sebesar satu satuan maka akan meningkatkan *organizational citizenship behavior* sebesar 0,820 satuan. regresi (r) sebesar 0,345 dan nilai koefisien determinasi (R) sebesar 0.119 (sangat rendah) atau 11,9% maka memiliki arti bahwa variabel kepemimpinan transformasional (X_1) memberikan kontribusi secara parsial sebesar 11,9% terhadap variabel *organizational citizenship behavior* (Y).

4.5.5. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior pada Bell's Place Hotel & Resto Sentul

Berdasarkan analisis regresi parsial yang dilakukan bertujuan mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior*, yang menunjukkan hasil analisis hubungan fungsional adalah $Y = 19,506 + 0,650X_2$ nilai ini menunjukkan bahwa pada saat kepuasan kerja (X_2) bernilai nol atau tidak meningkat, maka *organizational citizenship behavior* (Y) akan tetapi bernilai 19,506 koefisien regresi (b) sebesar 0,650 (positif) yaitu menunjukkan pengaruh yang searah yang artinya jika kepuasan kerja ditingkatkan sebesar satu satuan maka akan meningkatkan *organizational citizenship behavior* sebesar 0,650 satuan. Dengan nilai koefisien regresi (r) sebesar 0,292 dan nilai koefisien determinasi (R) sebesar 0,085 (sangat rendah) atau 8,5% maka memiliki arti bahwa variabel kepuasan kerja (X_2) memberikan kontribusi secara parsial sebesar 8,5% terhadap variabel *organizational citizenship behavior* (Y).

4.5.6 Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Kepuasan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior pada Bell's Place Hotel & Resto Sentul

Berdasarkan nilai t_{hitung} kepemimpinan transformasional (X_1) sebesar 5,039 terletak di area pengaruh positif atau nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} ($5,039 > 2,011$) sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel kepemimpinan transformasional (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (Y) yang berarti terdapat pengaruh variabel kepemimpinan transformasional (X_1) terhadap variabel *organizational citizenship behavior* (Y). Sedangkan nilai t_{hitung} kepuasan kerja (X_2) sebesar 8,143 terletak di area pengaruh positif atau nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} ($8,143 > 2,011$) sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel kepuasan kerja (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (Y) yang berarti terdapat pengaruh variabel kepuasan kerja (X_2) terhadap variabel *organizational citizenship behavior* (Y). Berdasarkan hasil pengolahan data menunjukkan hasil uji F yang diperoleh dari hasil pengolahan dengan menggunakan SPSS versi 26 maka diperoleh nilai yaitu $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu ($48,423 > 3,191$) artinya variabel kepemimpinan transformasional (X_1) dan kepuasan kerja (X_2) jika diuji secara bersama-sama atau simultan berpengaruh terhadap variabel *organizational citizenship behavior* (Y). Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa kedua variabel memiliki pengaruh yang simultan dapat diterima.

Dari hasil analisis regresi parsial pengaruh kepemimpinan transformasional (X_1) terhadap *organizational citizenship behavior* (Y) diperoleh nilai regresi (r) sebesar 0,345 dan nilai koefisien determinasi (R) sebesar 0,119 (sangat rendah). Kedua nilai tersebut menunjukkan pengaruh yang lemah, hal ini kemungkinan disebabkan oleh beberapa faktor dan tidak dapat mengandalkan hanya satu faktor.

Dari hasil analisis regresi parsial pengaruh kepuasan kerja (X_2) terhadap *organizational citizenship behavior* (Y) diperoleh nilai koefisien regresi (r) sebesar 0,292 dan nilai koefisien determinasi (R) sebesar 0,085 (sangat rendah) Kedua nilai tersebut menunjukkan pengaruh yang lemah, hal ini kemungkinan disebabkan oleh beberapa faktor dan tidak dapat mengandalkan hanya satu faktor.

Dari hasil analisis regresi simultan diperoleh hasil bahwa pengaruh kepemimpinan transformasional (X_1) dan kepuasan kerja (X_2) terhadap *organizational citizenship behavior* (Y) diperoleh nilai R sebesar 0,669 atau 66,9%. Hal ini menunjukkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* dapat dipengaruhi sebesar 66,9% oleh variabel independen yaitu Kepemimpinan Transformasional dan Kepuasan Kerja. Hal ini menunjukkan bahwa apabila variabel kepemimpinan transformasional (X_1) dan kepuasan kerja (X_2) secara bersama-sama dapat berpengaruh besar (tinggi) terhadap *organizational citizenship behavior* (Y). Berarti dalam mewujudkan *organizational citizenship behavior* dua variabel tersebut harus diperhatikan secara serius.

Dari hasil penelitian ini dapat dibandingkan sesuai dengan penelitian sebelumnya yaitu pada penelitian yang dilakukan oleh Sekar dkk (2017), dengan judul "Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Komunikasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* di Hotel Inna Grand Bali Beach". Bahwa secara simultan, variabel kepemimpinan transformasional (X_1) berpengaruh terhadap variabel *organizational citizenship behavior* Hotel Inna Grand Bali Beach. Maka dapat diketahui bahwa kepemimpinan transformasional memiliki pengaruh yang positif terhadap *organizational citizenship behavior*. Dapat dibandingkan juga dengan penelitian sebelumnya yaitu pada penelitian yang dilakukan oleh Wahyuni dan Supartha (2019) dengan judul "Pengaruh Keadilan Organisasional, Komitmen Organisasional, Dan Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Dash Hotel Seminyak". Bahwa secara simultan, variabel kepuasan kerja (X_2) berpengaruh terhadap variabel *organizational citizenship behavior* Hotel Dash. Maka dapat diketahui bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh yang positif terhadap *organizational citizenship behavior*.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan mengenai kepemimpinan transformasional dan kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* sebagai berikut:

1. Hasil analisis deskriptif atas variabel kepemimpinan transformasional (X_1) diperoleh skor empirik lebih besar dari skor teoritis yaitu sebesar $45,57 > 36$. Hal ini menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional pada Bell's Place Hotel & Resto Sentul relatif cukup baik. Hasil analisis statistik regresi parsial diperoleh pengaruh fungsional yaitu $\hat{Y} = 20,056 + 0,584 X_1$ dengan nilai koefisien regresi (r) sebesar 0,345 dan nilai koefisien determinasi (R) sebesar 0,119 atau 11,9% maka memiliki arti bahwa variabel kepemimpinan transformasional (X_1) memberikan pengaruh secara parsial sebesar 11,9% terhadap variabel *organizational citizenship behavior* (Y).
2. Hasil analisis deskriptif atas variabel kepuasan kerja (X_2) diperoleh skor empirik lebih besar dari skor teoritis yaitu sebesar $58,51 > 45$. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja pada Bell's Place Hotel & Resto Sentul relatif cukup baik. Hasil analisis regresi parsial diperoleh pengaruh fungsional yaitu $\hat{Y} = 19,506 + 0,758 X_2$ dengan nilai koefisien regresi (r) sebesar 0,292 dan nilai koefisien determinasi (R) sebesar 0,085 atau 8,5% maka memiliki arti bahwa variabel kepuasan kerja (X_2) memberikan pengaruh secara parsial sebesar 8,5% terhadap variabel *organizational citizenship behavior* (Y).
3. Hasil analisis deskriptif atas variabel *organizational citizenship behavior* (Y) diperoleh skor empirik lebih besar dari skor teoritis yaitu sebesar $57,55 > 45$. Hal ini menunjukkan bahwa *organizational citizenship behavior* pada Bell's Place Hotel & Resto Sentul relatif cukup baik. Hasil analisis regresi berganda diperoleh pengaruh fungsional yaitu $\hat{Y} = 4,794 + 0,334 X_1 + 0,625 X_2$ dengan nilai koefisien regresi (r) sebesar 0,818 (kuat) dan nilai koefisien determinasi (R) sebesar 0,669 atau 66,9% maka memiliki arti bahwa pengaruh kepemimpinan transformasional dan kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* tergolong kuat mempunyai kontribusi sebesar 66,9% dan sisanya 32,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dikemukakan dalam penelitian ini, maka penulis akan memberikan saran dengan harapan dapat memberikan manfaat dan masukan, sebagai berikut:

1. Pada hasil penelitian mengenai variabel kepemimpinan transformasional terdapat kelemahan pada kurangnya dorongan dari GM untuk lebih mendukung karyawan inovatif dalam menyelesaikan pekerjaan. Diharapkan juga pemimpin

bisa mengajarkan untuk karyawan belajar dari kesalahan dan pemimpin bisa memberikan nasihat untuk *input* pengembangan diri karyawan, agar karyawan lebih bersemangat untuk bekerja. Disarankan GM untuk mengikuti pelatihan tentang *hospitality*.

2. Pada hasil penelitian mengenai variabel kepuasan kerja terdapat kelemahan pada ketidaksesuaian pekerjaan dengan keterampilan ataupun kemampuan yang dimiliki, agar lebih mengevaluasi terkait promosi karyawan, karena pada perusahaan jarang terjadi kesempatan untuk mendapatkan promosi jabatan. Diharapkan untuk para pekerja mengikuti pelatihan tentang *hospitality*.
3. Pada hasil penelitian mengenai variabel *organizational citizenship behavior* terdapat kelemahan pada kurangnya kepedulian karyawan dalam membicarakan masalah, dan kurangnya karyawan bisa beradaptasi dengan perubahan yang terjadi dalam perusahaan maka dari itu perlunya pemberitahuan secara berkala soal perubahan yang akan terjadi untuk menghindari sulitnya karyawan untuk beradaptasi.
4. Saran untuk kegunaan akademik, perlu dilakukan penelitian lebih lanjut dengan variabel yang berbeda. Sehingga dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu sumber daya manusia.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, Pandi. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Riau: Zanafa Publishing.
- Ajabar. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Grup Penerbit CV Budi Utama.
- Arikunto, Suharsimi. (2016). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Badriyah, M. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan 1*. Bandung : CV Pustaka Setia.
- Bass, B.M. (1985). *Leadership And Performance Beyond Expectations*. New York: The Free Press.
- Colquitt, J. A., Lepine, F. A., & Wesson, M. J. (2019). *Organizational behavior: Improving performance and commitment in the workplace (6th ed.)* McGraw Hill.
- Dessler, Gary. (2019). *Manajemen SDM : Buku 1*. Jakarta: Indeks Media Group, Jakarta.
- Sutrisno, Edy. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Fahmi, I. (2021). *Manajemen Kepemimpinan Teori dan Aplikasi*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Fauzi & Rita Irviani. (2018). *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Ghozali, Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hamali, A. Y. (2018). *Pemahaman Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: PT Buku Seru.
- Handoko, T. Hani. (2020). *Manajemen Personalia & Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPF.
- Hasibuan. (2021). *Manajemen SDM. Edisi Revisi, Cetakan Ketiga belas*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Larasati, Sri. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: DEEPUBLISH.
- Mangkunegara, AA. Anwar Prabu. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Marsam. (2020). *Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Kompetensi dan Komitmen terhadap Kinerja Pegawai pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) di Lingkungan Yapis Cabang Kabupaten Biak Numfor. Cetakan Pertama*. Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media.
- Priansa, Donni Junni. (2017). *Perencanaan dan pengembangan SDM*. Bandung: Alfabeta.
- Ristiyahana, Nurbahar. (2015). *Kepuasan Kerja Karyawan Di Pt Pos Indonesia (Persero) Cabang Kebumen*. Universitas Negeri Yogyakarta
- Robbins, P. Stephen dan Judge, Timothy A.. (2015). *Perilaku Organisasi Edisi 16*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sedarmayanti. (2018). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV

Mandar Maju.

- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabet.
- Sule, Ernie Trisnawati dan Saefullah, Kurniawan. (2017). *Pengantar Manajemen*. Depok: Prenadamedia Group.
- Sujarweni, V. Wiratna. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*, 33. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Suparyadi. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi.
- Suwatno. (2019). *Pemimpin dan Kepemimpinan dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wibowo. (2017). *Manajemen Kinerja*. Edisi Kelima. Depok: PT. Raja Grafindo Persada. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Zaharuddin dkk. (2021). *Gaya Kepemimpinan Dan Kinerja Organisasi*. Cetakan Ke – 1. Pekalongan : PT. Nasya Expanding Management.

Jurnal :

- Aprianti, D. I. dan Bhaihaki, M. (2019). Pengaruh *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) Terhadap Kinerja Pada Karyawan PT. Bank Central Asia Kantor Cabang Utama Samarinda. *Jurnal Ekonomika : Manajemen, Akuntansi, dan Perbankan Syari'ah*. Vol 2 No 2, 2580–8117.
- Atmaja, S. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Dan Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, Vol 4(01), 116-131.
- Davis. (2017). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Maju Makmur Banjarmasin. Vol 10 No 1 (2017): *DINAMIKA EKONOMI Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. 71.
- Destari, Annisa Novie. Dan Suwandi. (2023). Pengaruh *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB), *Self Efficacy* dan *Self Esteem* terhadap Kinerja Karyawan Departemen Produksi SP-A pada PT. Surya Multindo Industri. *Jurnal Pendidikan Tambusai : Program Studi Manajemen, Universitas Pelita Bangsa, Indonesia*. Vol 6 (issue 02).
- Irfan, M. Adel., Kojo, Christoffel,. & Sendow, Greis, M. (2023). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional, Komunikasi Dan Efikasi Diri Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Emba : Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi*. Vol.11 (3).
- Napitupulu, D. (2018). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Dan Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Studi Pada Perawat Rumah Sakit Puri Husada DiTembilahan). *JomFisip*.Vol. 5(1)
- Leksono, L. A. (2018). Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan *Quality Work Of Life* (QWL) Terhadap kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada PT. Subur Jaya Embroidery). Jakarta: Skripsi S1 Jurusan Manajemen Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Prasetyo, Endiet Jaloe. Dkk. (2020). Analisis Gaya Kepemimpinan, Komitmen

Organisasional, Budaya Organisasi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. VOL. 9, 2020.

- Santoso dan Sulastri. (2018). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional terhadap kinerja karyawan Koperasi Pengayoman pada Rumah Tahanan Negara Kelas II B Sukadana Lampung Timur. *Jurnal Ekonomi Volume*, 4 (1).
- Siswanto, Rendyka D. & Hamid, Djambur. (2017). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada karyawan divisi Human Resources Management Compensation and Benefits PT Freeport Indonesia). *Jurnal Administrasi Bisnis*. 42 (1).
- Sulistiyawati, N., Setyadi, I. K., & Nawir, J. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja, Budaya Organisasi dan Kepemimpinan Transformasional terhadap Kepuasan Kerja pegawai Milenial. *Studi Ilmu Manajemen Dan Organisasi*, 3(1).
- Manik, Sudarmin & Syafrina, Nova. (2018). Pengaruh Insentif dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Grand Zuri Duri. Vol. 4, (1).
- Manoppo, Vinno Petrus. (2020). Transformational leadership as a factor that decreases turnover intention: a mediation of work stress and organizational citizenship behavior. *The TQM Journal*, 32(6), 1395-1412.
- Moestain, I., Hamidah, & Kadir. (2020). Leadership, Quality Of Worklife, Job Satisfaction And Organizational Citizenship Behavior in PT. Pertamina. *Management Science Letters*, 10(6).
- Ni Putu Devi Erlina Wahyuni dan I Wayan Gede Supartha. (2019). Pengaruh Keadilan Organisasional, Komitmen Organisasional, Dan Kepuasan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB). *E-Jurnal Manajemen*. 8(10).
- Suhartini, Y. (2018). Analisis Dimensi Komitmen Organisasional Yang Mempengaruhi Organizational Citizenship Behavior Karyawan PT KAI DAOP VI Yogyakarta 15(2).
- Sukanto, R, N, A & Gilang, A. (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior Karyawan (Studi Kasus di PT. PLN (PERSERO) APJ Bandung). *Jurnal Manajemen dan Bisnis (ALMANA)*, 2 (2).
- Waspodo, A. A. (2019). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior Karyawan Perum Damri Kantor Pusat. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 10(1).

Sitasi :

- Pulungan, Thomas. (2022). Sejarah Hotel Tertua di Indonesia yang Dibangun Tahun 1856. Sindonews.com. Tersedia di: <https://metro.sindonews.com/read/677175/173/sejarah-hotel-tertua-di-indonesia-yang-dibangun-tahun-1856-1644012134> [Diakses 10 Mei 2023]
- Pusdatin. (2022). Wisatawan Mancanegara Dalam Angka. Kemenparekraf.go.id. Tersedia di: <https://kemenparekraf.go.id/publikasi-statistik-kunjungan-wisatawan-mancanegara/wisatawan-mancanegara-dalam-angka-tahun-2022> [Diakses 10 Mei 2023]
- Disparbud. (2019). Jadi Daerah Tujuan Wisata, Kota Bogor Miliki Puluhan Objek Wisata. disparbud.kotabogor.go.id. Tersedia di:

<https://disparbud.kotabogor.go.id/index.php/post/single/806> [Diakses 10 Mei 2023]

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Yang Bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Hasna Salsabila
Tempat & tanggal lahir : Bogor, 04 Desember 2000
Umur : 23 Tahun
Alamat : Pondok Kencana Permai Jl. Intan 5 No. 245, Kecamatan Ciomas, Kab. Bogor, Jawa Barat 16610
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
No.Telp/Wa : 087835068052
Email : hasnasalsabila149@gmail.com

Pendidikan Formal :

1. 2007 – 2013 SDN Polisi 4 Kota Bogor
2. 2013 – 2016 SMP Insan Kamil Kota Bogor
3. 2016 – 2019 SMA Insan Kamil Kota Bogor
4. 2019 – Sekarang Universitas Pakuan, Bogor

Demikian Daftar Riwayat Hidup ini saya buat dengan sebenar-benarnya sebagai informasi serta bahan pertimbangan. Atas perhatian saya ucapkan terima kasih.

Bogor, 09 Juli 2024

Peneliti
Hasna Salsabila

Lampiran 2 Surat Izin Penelitian

**SURAT KETERANGAN**

NO: 10/HRD/SK.BPH/VI/2024

Dengan ini kami yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Marsara Sisilia, S.M

Jabatan : General Manager

Menerangkan bahwa :

Nama : Hasna Salsabila

NPM : 0211 19 303

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan

Telah menyelesaikan riset sejak 1 Maret 2024 sampai dengan 1 Juni 2024 mengenai Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Kepuasan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior Pada Bell's Place Hotel & Resto Sentul selama melakukan riset yang bersangkutan berperilaku baik, jujur, bertanggung jawab dan mempunyai integritas tinggi.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan dengan semestinya.

Bogor, 13 Juni 2024



Marsara Sisilia, S.M
General Manager

Lampiran 3 Lembar Kuesioner Kepemimpinan

Lampiran 1

**LEMBAR KUESIONER
(PRA SURVEY)**

Kepada Yth.
Bapak/Ibu/Sdr/i.
Pegawai Bell's Place Hotel & Resto

Dengan Hormat,
Saya yang bertanda tangan di bawah ini :
Nama : Hasna Salsabila
NPM : 021119303
Prodi : Manajemen
Universitas Pakuan Bogor

Bersama ini saya mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi daftar pertanyaan dalam kuisisioner (Pra Survey) ini dengan tujuan sebagai data pendukung guna mendukung dalam penyusunan skripsi dengan judul : **PENGARUH KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR PADA BELL'S PLACE HOTEL & RESTO SENTUL**. Atas kesediaan Bapak/Ibu menjawab dengan sejujurnya dan sebaik-baiknya saya mengucapkan terima kasih.

Pra survey ini hanya untuk kepentingan pra penelitian semata, dan tidak untuk di publikasikan. Kerahasiaan Bapak/Ibu dapat saya jamin.

Demikianlah saya ucapkan terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuisisioner ini.

Bogor, 28 Juli 2023

Peneliti ,

Hasna Salsabila

PERNYATAAN PILIHAN

Pernyataan ini berguna dalam rangka penelitian skripsi yang berjudul :

**HUBUNGAN KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL DAN MOTIVASI KERJA
TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR.**

Petunjuk pengisian daftar pernyataan :

1. Jawablah pernyataan yang diajukan dibawah ini dengan benar dan jujur.
2. Pernyataan/pertanyaan yang sesuai dengan keadaan Bapak/Ibu rasakan selama bekerja di perusahaan.
3. Jawablah pernyataan dengan cara memberikan tanda centang (√)

No.	Pernyataan	Jawaban		Total Responden
		Ya	Tidak	
Gaya Kepemimpinan Otoriter				
1.	Pemimpin saya tidak mau menerima kritik, saran dan pendapat bawahan			
2.	Pemimpin saya selalu membuat keputusan sendiri tanpa mengikutsertakan bawahan			
3.	Pemimpin saya menggunakan pendekatan kekuasaan, dimana keputusan pemimpin harus dijalankan oleh karyawan			
Gaya Kepemimpinan Partisipatif				
4.	Pemimpin saya selalu bepartisipasi kepada bawahan	25	5	
5.	Pemimpin saya tidak mengembangkan kreativitas dan inisiatif dalam bekerja	20	10	
6.	Pemimpin sering melakukan kesalahan dalam melakukan tugasnya			
Gaya Kepemimpinan Transformasional				
7.	Pemimpin memberikan contoh yang baik pada karyawan			
8.	Pemimpin mendukung saya dalam			

	bekerja (memberikan solusi atas permasalahan dalam pekerjaan)			
9.	Pemimpinan suka bertukar pikiran dengan saya			

Lampiran 4 Lembar Kueisioner

LEMBAR KUESIONER (PENELITIAN)

Kepada Yth.
Bapak/Ibu/Sdr/i.
Pegawai Bell's Place Hotel & Resto

Dengan Hormat,
Saya yang bertanda tangan di bawah ini :
Nama : Hasna Salsabila
NPM : 021119303
Prodi : Manajemen
Universitas Pakuan Bogor

Bersama ini saya mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi daftar pertanyaan dalam kuesioner (penelitian) ini dengan tujuan sebagai data pendukung guna mendukung dalam penyusunan skripsi dengan judul : **PENGARUH KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR PADA BELL'S PLACE HOTEL & RESTO**. Atas kesediaan Bapak/Ibu menjawab dengan sejujurnya dan sebaik-baiknya saya mengucapkan terima kasih.

Kuesioner ini hanya untuk kepentingan penelitian semata, dan tidak untuk di publikasikan. Kerahasiaan Bapak/Ibu dapat saya jamin.

Demikianlah saya ucapkan terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner ini.

Bogor, 01 Maret 2023

Peneliti,

Hasna Salsabila

PERNYATAAN PILIHAN

Pernyataan ini berguna dalam rangka penelitian skripsi yang berjudul :
PENGARUH KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL DAN KEPUASAN KERJA

**TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR PADA BELL'S PLACE
HOTEL & RESTO SENTUL.**

Petunjuk pengisian daftar pernyataan :

4. Jawablah pernyataan yang diajukan dibawah ini dengan benar dan jujur.
5. Pernyataan/pertanyaan yang sesuai dengan keadaan Bapak/Ibu rasakan selama bekerja di perusahaan.
6. Jawablah pernyataan dengan cara memberikan tanda centang (√)

Keterangan :

Keterangan Skala	Kepemimpinan Transformasional (X1) dan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y)	Kepuasan Kerja (X2)
Angka 5	Sangat Setuju (SS)	Sangat Puas (SP)
Angka 4	Setuju (S)	Puas (P)
Angka 3	Kurang Setuju (KS)	Kurang Puas (KP)
Angka 2	Tidak Setuju (TS)	Tidak Puas (TP)
Angka 1	Sangat Tidak Setuju (STS)	Sangat Tidak Puas (STP)

No. Res

IDENTITAS RESPONDEN

1. Jenis Kelamin : Perempuan Laki-Laki
2. Usia : > 30 Tahun < 30 Tahun
3. Pendidikan Terakhir :

	SD		Diploma
	SMP		Sarjana
	SMA		

Kepemimpinan Transformasional (X₁)

Menurut Sulistyawati (2022), kepemimpinan transformasional adalah gaya kepemimpinan yang diyakini efektif untuk meningkatkan kinerja karyawan dan kepuasan kerja karyawan.

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)
<i>Idealized Influence</i> (Pengaruh Ideal)						
1.	Pemimpin dapat membimbing saya untuk lebih mementingkan kepentingan perusahaan					
2.	Pemimpin merupakan <i>Role Model</i> (panutan) saya dalam perusahaan.					
3.	Pemimpin membuat saya tenang dalam menghadapi kesulitan dan masa adaptasi					
<i>Inspirational Motivation</i> (Motivasi Inspirasional)						
1.	Pemimpin dapat mengkomunikasikan tujuan perusahaan yang akan dicapai.					
2.	Pemimpin memberikan keyakinan kepada saya bahwa tujuan perusahaan akan tercapai.					
3.	Pemimpin mengajarkan bahwa saya harus belajar dari kesalahan					
<i>Intellectual Stimulation</i> (Stimulasi Intelektual)						
1.	Pemimpin mendorong saya untuk selalu inovatif dalam menyelesaikan pekerjaan.					
2.	Pemimpin menyelesaikan masalah dari berbagai sudut pandang.					
3.	Pemimpin memberikan karyawan kesempatan agar dapat menyelesaikan masalah dengan caranya sendiri					
<i>Individualized Consideration</i> (Pertimbangan Individual)						
1.	Pemimpin memperlakukan karyawan sebagai individu yang masing-masing memiliki kebutuhan dan kemampuan yang berbeda.					
2.	Pemimpin bersedia mendengarkan kesulitan dan keluhan yang saya alami.					
3.	Pemimpin memberikan nasihat yang sangat penting bagi pengembangan diri saya.					

Kepuasan Kerja (X₂)

No.	Pernyataan	Jawaban
-----	------------	---------

		SP (5)	P (4)	KP (3)	TP (2)	STP (1)
Pekerjaan						
1.	Pekerjaan yang saya lakukan sekarang sesuai dengan keinginan saya.					
2.	Pekerjaan saya sesuai dengan kemampuan dan keterampilan yang dimiliki.					
3.	Saya menyukai pekerjaan yang saya jalani.					
Gaji						
1.	Gaji sesuai dengan pekerjaan yang telah saya lakukan					
2.	Gaji yang saya terima mencukupi kebutuhan saya sehari-hari.					
3.	Bonus yang saya terima sesuai dengan pekerjaan yang telah saya lakukan					
Promosi						
1.	Jika saya melaksanakan pekerjaan dengan baik, saya akan di promosikan					
2.	Kesempatan promosi jarang terjadi di tempat kerja saya					
3.	Saya meyakini bahwa perusahaan memberikan peluang yang sama untuk maju bagi karyawan yang melakukan pekerjaan dengan baik					
Pengawasan						
1.	Atasan tegas dalam menegakkan disiplin					
2.	Atasan saya memperlakukan saya dengan baik					
3.	Saya merasa nyaman bekerja karena atasan memperhatikan kondisi bawahannya					
Rekan Kerja						
1.	Saya senang bekerja dengan rekan kerja saya					
2.	Saya merasa rekan rekan kerja saya memberikan dukungan yang cukup dalam pekerjaan kepada saya					
3.	Saya senang bekerja dengan rekan kerja yang bertanggung jawab atas pekerjaannya					

Organizational Citizenship Behavior (Y)

Organizational Citizenship Behavior (OCB) adalah merupakan perilaku yang didasari oleh keinginan pribadi yang dilakukan di luar tugas formalnya dan tidak berkaitan langsung atau secara eksplisit dengan sistem pemberian penghargaan (Priansa, 2017).

Menurut Luthans dalam Sukanto dan Gilang (2018), terdapat 5 (lima) indikator yang memiliki kontribusi

atau peran dalam *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), yaitu sebagai berikut :

6. *Altruism*

Altruism yaitu perilaku yang dilakukan oleh individu secara sukarela menolong rekan kerjanya yang sedang mengalami kesulitan dalam situasi yang sedang dihadapi baik mengenai pekerjaan dalam perusahaan maupun masalah pribadi orang lain.

7. *Conscientiousness*

Conscientiousness yaitu perilaku yang dilakukan oleh individu secara sukarela dalam peranannya sebagai karyawan untuk meningkatkan kinerjanya dengan berbagai cara, bahkan ketika harus membutuhkan kreativitas dan inovasi demi peningkatan perusahaan.

8. *Civic Virtue*

Civic Virtue yaitu perilaku yang dilakukan oleh individu secara sukarela dalam peranannya sebagai karyawan untuk berpartisipasi dan bertanggung jawab dalam mengatasi masalah perusahaan demi kelangsungan perusahaan.

9. *Courtesy*

Courtesy perilaku yang dilakukan oleh individu secara sukarela dalam peranannya sebagai karyawan untuk mencegah terjadinya permasalahan dalam perusahaan baik karena adanya provokasi dari luar perusahaan maupun dari individu di dalam perusahaan.

10. *Sportsmanship*

Sportsmanship yaitu perilaku yang dilakukan oleh individu secara sukarela dalam peranannya sebagai karyawan berupa toleransi untuk bertahan dalam suatu kondisi yang kurang nyaman atau tidak menyenangkan tanpa mengeluh sedikit pun.

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)
<i>Altruism</i>						
1.	Saya dengan senang hati melatih karyawan baru					
2.	Saya akan membantu rekan kerja saya meskipun pada waktu jam istirahat					
3.	Apabila ada pekerjaan yang belum diselesaikan oleh rekan kerja yang tidak dapat masuk kerja, saya akan membantu untuk mengerjakan tugas tersebut					
<i>Courtesy</i>						
1.	Saya selalu bersedia ketika rekan kerja saya membutuhkan seseorang untuk membicarakan masalah mereka					
2.	Saya menjadi penengah jika terjadi selisih pendapat antar rekan kerja					
3.	Saya memberikan semangat kepada rekan kerja saya ketika ia sedang memiliki masalah					
<i>Sportsmanship</i>						
1.	Apabila ada pekerjaan tambahan yang diberikan atasan, saya akan menyelesaikannya dengan sungguh-sungguh					

2.	Saya akan mengambil sisi positif dari masalah yang terjadi					
3.	Saya mudah beradaptasi dengan perubahan yang terjadi dalam perusahaan					
<i>Conscientiousness</i>						
1.	Saya selalu mempunyai keinginan bekerja keras dalam menyelesaikan pekerjaan					
2.	Saya selalu membuat daftar rencana kerja terlebih dahulu agar dapat menyelesaikan pekerjaan saya dengan baik					
3.	Saya akan datang ke kantor sebelum jam masuk kerja					
<i>Civic Virtue</i>						
1.	Saya memberikan masukan pada atasan saya untuk kemajuan perusahaan					
2.	Saya selalu mempertimbangkan hal-hal terbaik untuk kemajuan perusahaan kedepannya					
3.	Saya rutin mengikuti kegiatan-kegiatan yang diadakan perusahaan tempat saya bekerja					

Lampiran 5 Tabulasi Pra Kuesioner Kepemimpinan Transformasional (X₁)

X_{1.1}	X_{1.2}	X_{1.3}	X_{1.4}	X_{1.5}	X_{1.6}	X_{1.7}	X_{1.8}	X_{1.9}	X_{1.10}	X_{1.11}	X_{1.12}	TS
4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	50
5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	53
5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	51
5	4	4	5	5	4	4	5	3	4	4	5	52
5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	54
3	4	3	4	4	3	2	3	4	4	3	3	40
4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	53
5	5	5	5	5	3	3	1	3	2	2	2	41
3	4	3	4	3	2	1	3	3	4	3	3	36
4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	43
4	4	4	4	2	3	2	4	4	4	4	4	43
4	3	4	3	4	3	2	4	3	3	2	2	37
4	3	4	3	4	5	3	5	3	3	3	3	43
4	4	4	4	4	5	2	5	4	5	4	4	49
4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	43
4	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	38
5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	52
3	4	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	38
4	5	4	4	4	4	3	5	5	4	4	5	51
4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	55
5	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	50
5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	55

5	4	5	5	4	4	4	4	3	2	4	4	48
4	5	4	4	5	5	5	4	5	3	5	5	54
5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	57
4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	55
4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	57
5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	57
4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	52
4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	56

Lampiran 6 Tabulasi Pra Kuesioner Kepuasan Kerja (X₂)

X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12	X2.13	X2.14	X2.15	TS
4	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	5	4	5	66
4	5	4	4	5	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	65
5	5	4	5	3	4	3	4	5	4	5	4	5	4	3	63
5	4	4	4	5	4	5	4	3	5	4	5	5	4	4	65
4	5	4	5	2	3	4	4	4	5	5	4	5	5	5	64
4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	3	4	5	5	60
3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	53
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	59
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	2	46
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	70
5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	69
3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	57
4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	55
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
4	1	4	5	4	4	1	4	5	4	4	5	4	5	5	59
5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	71
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	72
5	5	4	4	3	3	5	4	5	5	5	4	5	4	4	65
5	4	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	70
5	5	4	4	4	5	2	4	5	4	4	4	5	5	3	63
4	4	5	4	3	5	4	3	4	5	4	5	5	5	4	64
5	5	4	5	3	3	4	4	5	4	5	5	5	5	4	66
4	4	5	4	4	4	2	5	4	5	4	4	5	4	5	63
5	5	4	5	4	4	3	4	2	4	5	5	4	4	5	63
5	5	5	5	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	65
5	4	4	5	4	5	2	5	5	4	5	5	4	4	5	66
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	71
4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	66
5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	69

Lampiran 7 Tabulasi Pra Kuesioner *Organizational Citizenship Behavior* (Y)

Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	Y1.8	Y1.9	Y1.10	Y1.11	Y1.12	Y1.13	Y1.14	Y1.15	TS
3	2	2	3	4	4	4	3	5	3	3	4	2	2	3	47

5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	49
4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	45
4	3	4	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	44
3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	3	3	3	46
3	4	3	4	4	3	2	3	4	4	3	3	3	40
4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	53
5	5	5	5	5	3	3	1	3	2	2	2	2	41
3	4	3	4	3	2	1	3	3	4	3	3	3	36
4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	43
4	4	4	4	2	3	2	4	4	4	4	4	4	43
4	3	4	3	4	3	2	4	3	3	2	2	2	37
4	3	4	3	4	5	3	5	3	3	3	3	3	43
4	4	4	4	4	5	2	5	4	5	4	4	4	49
4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	43
4	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	38
5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	52
3	4	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	38
4	4	4	4	5	3	3	3	4	4	3	3	3	44
2	4	2	4	2	2	3	4	4	3	4	4	4	38
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	5	5	5	5	4	3	3	3	4	3	3	3	48
5	4	5	4	5	5	3	5	5	5	3	3	3	52
4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	3	3	3	47
4	3	4	3	4	3	2	3	4	4	3	3	3	40
5	3	5	3	5	3	3	4	4	4	4	4	4	47
4	2	4	2	3	4	3	4	3	2	3	3	3	37
3	2	3	2	4	3	2	4	4	3	4	4	4	38
3	3	3	3	5	5	5	3	5	3	3	3	3	44
4	3	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	4	48
5	4	5	4	5	4	4	3	3	5	4	4	4	50
4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	5	4	4	52
4	3	4	3	3	4	4	5	5	5	4	5	5	49
3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	44
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
1	5	1	5	1	4	4	4	4	5	5	5	5	44
5	5	5	5	4	4	3	3	5	5	5	5	5	54
4	3	4	3	3	3	3	5	5	4	5	5	5	47

Lampiran 9 Tabulasi Kepuasan Kerja (X2)

X_{2.1}	X_{2.2}	X_{2.3}	X_{2.4}	X_{2.5}	X_{2.6}	X_{2.7}	X_{2.8}	X_{2.9}	X_{2.10}	X_{2.11}	X_{2.12}	X_{2.13}	X_{2.14}	X_{2.15}	TS
4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	3	4	4	66
5	5	5	3	3	5	5	5	3	3	4	4	3	4	4	61
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	46
3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	44
3	3	4	5	3	3	3	4	5	3	2	3	3	3	3	50
4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	65

4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	71
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	46
3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	2	3	3	50
4	3	4	5	5	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	63
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	49
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	58
3	4	4	5	3	3	4	4	5	3	4	5	4	4	4	59
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	61
4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	67
4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	69
3	1	3	5	5	3	1	3	5	5	5	5	5	5	5	59
3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	5	4	4	55
5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	71
3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	43
3	2	3	4	3	3	2	3	4	3	3	5	3	3	4	48
3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	53
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
3	3	5	4	5	3	3	5	4	5	5	5	4	5	5	64
4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	5	4	4	4	4	55
4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	69
3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	44
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
4	3	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	69
4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	70
3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	3	43
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	63
4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	71
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
4	3	4	2	5	4	3	4	2	5	2	3	4	5	4	54
3	3	2	4	4	3	3	2	4	4	4	5	5	5	4	55
3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	42
4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	3	4	5	5	60
3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	53
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	59
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	2	46
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	70
5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	69
3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	57
4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	55
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
4	1	4	5	4	4	1	4	5	4	4	5	4	5	5	59
5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	71
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	72

4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	66
5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	70
4	5	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	2	58
4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	52
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	60
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	74
4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	57

Lampiran 11 Hasil Jawaban Profil Responden

Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan Terakhir
Laki-Laki	> 30 Tahun	SMP
Laki-Laki	> 30 Tahun	SMP
Laki-Laki	< 30 Tahun	SMA
Laki-Laki	< 30 Tahun	SMP
Laki-Laki	< 30 Tahun	SMA
Laki-Laki	< 30 Tahun	SMA
Perempuan	< 30 Tahun	SARJANA
Laki-Laki	> 30 Tahun	SMA
Laki-Laki	> 30 Tahun	SMP
Laki-Laki	< 30 Tahun	SMA
Laki-Laki	> 30 Tahun	SMP
Laki-Laki	< 30 Tahun	SMA
Laki-Laki	> 30 Tahun	SMP
Perempuan	< 30 Tahun	SMA
Laki-Laki	> 30 Tahun	SMP
Laki-Laki	< 30 Tahun	SMA
Laki-Laki	> 30 Tahun	SMP
Perempuan	< 30 Tahun	SMA
Laki-Laki	< 30 Tahun	SMA
Laki-Laki	> 30 Tahun	SARJANA
Laki-Laki	< 30 Tahun	SMA
Laki-Laki	< 30 Tahun	SMA
Laki-Laki	> 30 Tahun	SMP
Laki-Laki	< 30 Tahun	SMA
Laki-Laki	> 30 Tahun	SMA
Laki-Laki	> 30 Tahun	SD
Perempuan	< 30 Tahun	SMA
Perempuan	< 30 Tahun	SMA
Laki-Laki	> 30 Tahun	SMA
Laki-Laki	< 30 Tahun	SARJANA
Laki-Laki	< 30 Tahun	SMA
Laki-Laki	> 30 Tahun	SMA
Laki-Laki	< 30 Tahun	SD
Laki-Laki	> 30 Tahun	SMA
Laki-Laki	> 30 Tahun	SMP

X1.11	Pearson Correlation	.33	.47	.30	.39	.33	.63	.71	.61	.71	.485	1	.902	.885**
	Sig. (2-tailed)	.072	.009	.103	.033	.073	.000	.000	.000	.000	.007		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.12	Pearson Correlation	.312	.453*	.164	.369*	.317	.583**	.686**	.641**	.704**	.530	.902	1	.860**
	Sig. (2-tailed)	.093	.012	.385	.045	.088	.001	.000	.000	.000	.003	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Kepemimpinan Transformasional	Pearson Correlation	.525**	.519**	.491**	.469**	.641**	.787**	.872**	.648**	.752**	.471	.885	.860	1
	Sig. (2-tailed)	.003	.003	.006	.009	.000	.000	.000	.000	.000	.009	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 13 Hasil Uji Reliabilitas Pra Kuesioner Kepemimpinan Transformasional (X₁)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.890	12

Lampiran 14 Hasil Uji Validitas Pra Kuesioner Variabel Kepuasan Kerja (X₂)

		Correlations															Pra Kuesioner Kepuasan Kerja
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12	X2.13	X2.14	X2.15	
X2.1	Pearson Correlation	1	.557**	.508**	.515**	.246	.498**	.249	.579**	.343	.465**	.573**	.255	.464**	.280	.194	.794**
	Sig. (2-tailed)		.001	.004	.004	.190	.005	.185	.001	.063	.010	.001	.174	.010	.133	.305	.000

	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	.557**	1	.324	.294	.000	.176	.586**	.198	.065	.326	.499**	.094	.428*	.045	.085	.601**
	Sig. (2-tailed)	.001		.080	.115	1.000	.352	.001	.295	.732	.079	.005	.622	.018	.813	.654	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	.508**	.324	1	.220	.427*	.597**	.211	.614**	.163	.679**	.235	.283	.477**	.360	.349	.755**
	Sig. (2-tailed)	.004	.080		.243	.019	.000	.264	.000	.390	.000	.212	.129	.008	.050	.059	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	.515**	.294	.220	1	-.075	.274	.101	.384*	.355	.198	.528**	.170	.313	.265	.248	.541**
	Sig. (2-tailed)	.004	.115	.243		.695	.143	.597	.036	.054	.293	.003	.369	.092	.158	.186	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.5	Pearson Correlation	.246	.000	.427*	-	.1075	.449*	.121	.509**	.000	.338	.073	.366*	-	.076	.157	.444*
	Sig. (2-tailed)	.190	1.000	.019	.695		.013	.524	.004	1.000	.068	.703	.047	.742	.690	.406	.014
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.6	Pearson Correlation	.498**	.176	.597**	.274	.449*	1	.076	.468**	.153	.172	.087	.210	.165	.199	.157	.555**
	Sig. (2-tailed)	.005	.352	.000	.143	.013		.691	.009	.421	.364	.647	.266	.385	.292	.407	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.7	Pearson Correlation	.249	.586**	.211	.101	.126	.076	1	.020	-	.309	.274	.082	.118	-	-	.434*
	Sig. (2-tailed)	.185	.001	.264	.597	.524	.691		.918	.880	.097	.143	.667	.533	.830	.941	.017

	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.14	Pearson Correlation	.280	.045	.360	.265	.076	.199	-.041	-.294	.299	.342	.368*	.031	.445*	1	.266	.457*
	Sig. (2-tailed)	.133	.813	.050	.158	.690	.292	.830	.114	.109	.064	.045	.871	.014		.156	.011
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.15	Pearson Correlation	.194	.085	.349	.248	.157	.157	-.014	-.330	-.009	.224	.432*	.170	.154	.266	1	.432*
	Sig. (2-tailed)	.305	.654	.059	.186	.406	.407	.941	.075	.961	.233	.017	.368	.417	.156		.017
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pra Kuesioner Kepuasan Kerja	Pearson Correlation	.794**	.601**	.755**	.541**	.444*	.555**	.434*	.688**	.396*	.673**	.667**	.410*	.549**	.457*	.432*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.002	.014	.001	.017	.000	.030	.000	.000	.024	.002	.011	.017	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 15 Hasil Uji Reliabilitas Pra Kuesioner Variabel Kepuasan Kerja (X₂)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.825	15

Lampiran 16 Hasil Uji Validitas Pra Kuesioner Variabel *Organizational Citizenship Behavior* (Y)

Correlations																
																Pra Kuesioner Organizational Citizenship Behavior
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	

X1.1	Pears on Correlation	1	0,103	1,000**	0,103	,673**	0,264	0,095	-0,038	0,048	0,070	0,049	0,046	,507**
	Sig. (2-tailed)		0,472	0,000	0,472	0,000	0,061	0,508	0,794	0,737	0,627	0,734	0,746	0,000
	N	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51
X1.2	Pears on Correlation	0,103	1	0,103	1,000**	0,271	0,088	0,204	-0,099	-0,038	,356*	0,242	0,241	,504**
	Sig. (2-tailed)	0,472		0,472	0,000	0,054	0,540	0,151	0,488	0,789	0,010	0,087	0,088	0,000
	N	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51
X1.3	Pears on Correlation	1,000**	0,103	1	0,103	,673**	0,264	0,095	-0,038	0,048	0,070	0,049	0,046	,507**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,472		0,472	0,000	0,061	0,508	0,794	0,737	0,627	0,734	0,746	0,000
	N	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51
X1.4	Pears on Correlation	0,103	1,000**	0,103	1	0,271	0,088	0,204	-0,099	-0,038	,356*	0,242	0,241	,504**
	Sig. (2-tailed)	0,472	0,000	0,472		0,054	0,540	0,151	0,488	0,789	0,010	0,087	0,088	0,000
	N	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51
X1.5	Pears on Correlation	,673**	0,271	,673**	0,271	1	,281*	0,248	-0,082	-0,031	0,088	-0,027	-0,057	,506**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,054	0,000	0,054		0,046	0,079	0,567	0,827	0,540	0,849	0,693	0,000
	N	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51
X1.6	Pears on Correlation	0,264	0,088	0,264	0,088	,281*	1	,532**	,491**	,537**	0,217	,364**	,341*	,668**
	Sig. (2-tailed)	0,061	0,540	0,061	0,540	0,046		0,000	0,000	0,000	0,126	0,009	0,014	0,000
	N	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51
X1.7	Pears on Correlation	0,095	0,204	0,095	0,204	0,248	,532**	1	,343*	,403**	,321*	,413**	,378**	,632**
	Sig. (2-tailed)	0,508	0,151	0,508	0,151	0,079	0,000		0,014	0,003	0,021	0,003	0,006	0,000
	N	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51
X1.8	Pears on Correlation	-0,038	-0,099	-0,038	-0,099	-0,082	,491**	,343*	1	,479**	,365**	,430**	,438**	,464**
	Sig.	0,7	0,4	0,7	0,4	0,5	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	0,001

	(2-tailed)	94	88	94	88	67	00	14		00	08	02	01	
	N	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51
X1.9	Pears on Correlation	0,048	-0,038	0,048	-0,038	-0,031	,537**	,403**	,479**	1	,385**	,512**	,551**	,562**
	Sig. (2-tailed)	0,737	0,789	0,737	0,789	0,827	0,000	0,003	0,000		0,005	0,000	0,000	0,000
	N	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51
X1.10	Pears on Correlation	0,070	,356*	0,070	,356*	0,088	0,217	,321*	,365**	,385**	1	,508**	,521**	,613**
	Sig. (2-tailed)	0,627	0,010	0,627	0,010	0,540	0,126	0,021	0,008	0,005		0,000	0,000	0,000
	N	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51
X1.11	Pears on Correlation	0,049	0,242	0,049	0,242	-0,027	,364**	,413**	,430**	,512**	,508**	1	,956**	,679**
	Sig. (2-tailed)	0,734	0,087	0,734	0,087	0,849	0,009	0,003	0,002	0,000	0,000		0,000	0,000
	N	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51
X1.12	Pears on Correlation	0,046	0,241	0,046	0,241	-0,057	,341*	,378**	,438**	,551**	,521**	,956**	1	,672**
	Sig. (2-tailed)	0,746	0,088	0,746	0,088	0,693	0,014	0,006	0,001	0,000	0,000	0,000		0,000
	N	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51
Kepemimpinan Transformasional	Pears on Correlation	,507**	,504**	,507**	,504**	,506**	,668**	,632**	,464**	,562**	,613**	,679**	,672**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,001	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51

Lampiran 19 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepemimpinan Transformasional (X₁)**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
0,808	12

Lampiran 20 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja (X₂)**Correlations**

X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Kepuasan Kerja
										.1	.1	.1	.1	.1	

	tailed)																
	N	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51
Y1 .4	Pears on Correl ation	,49 5**	,57 2**	,58 3**	1	,57 3**	,49 5**	,57 2**	,58 3**	1,0 00**	,57 3**	,53 0**	,60 4**	,40 2**	,63 1**	,39 4**	,83 1**
	Sig. (2- tailed)	0,0 00	0,0 00	0,0 00		0,0 00	0,0 00	0,0 00	0,0 00	0,0 00	0,0 00	0,0 00	0,0 00	0,0 03	0,0 00	0,0 04	0,0 00
	N	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51
Y1 .5	Pears on Correl ation	,42 6**	,47 3**	,43 1**	,57 3**	1	,42 6**	,47 3**	,43 1**	,57 3**	1,0 00**	,64 4**	,58 7**	,51 2**	,78 4**	,41 9**	,80 0**
	Sig. (2- tailed)	0,0 02	0,0 00	0,0 02	0,0 00		0,0 02	0,0 00	0,0 02	0,0 00	0,0 00	0,0 00	0,0 00	0,0 00	0,0 00	0,0 02	0,0 00
	N	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51
Y1 .6	Pears on Correl ation	1,0 00**	,53 1**	,34 8*	,49 5**	,42 6**	1	,53 1**	,34 8*	,49 5**	,42 6**	,33 6*	,63 3**	,27 7*	,37 6**	0,1 22	,67 3**
	Sig. (2- tailed)	0,0 00	0,0 00	0,0 12	0,0 00	0,0 02		0,0 00	0,0 12	0,0 00	0,0 02	0,0 16	0,0 00	0,0 49	0,0 06	0,3 96	0,0 00
	N	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51
Y1 .7	Pears on Correl ation	,53 1**	1,0 00**	,53 9**	,57 2**	,47 3**	,53 1**	1	,53 9**	,57 2**	,47 3**	,62 1**	,58 9**	,47 1**	,45 6**	0,1 59	,77 9**
	Sig. (2- tailed)	0,0 00	0,0 00	0,0 00	0,0 00	0,0 00	0,0 00		0,0 00	0,0 00	0,0 00	0,0 00	0,0 00	0,0 00	0,0 01	0,2 66	0,0 00
	N	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51
Y1 .8	Pears on Correl ation	,34 8*	,53 9**	1,0 00**	,58 3**	,43 1**	,34 8*	,53 9**	1	,58 3**	,43 1**	,44 1**	,33 6*	0,2 71	,48 7**	0,2 40	,69 6**
	Sig. (2- tailed)	0,0 12	0,0 00	0,0 00	0,0 00	0,0 02	0,0 12	0,0 00		0,0 00	0,0 02	0,0 01	0,0 16	0,0 55	0,0 00	0,0 90	0,0 00
	N	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51
Y1 .9	Pears on Correl ation	,49 5**	,57 2**	,58 3**	1,0 00**	,57 3**	,49 5**	,57 2**	,58 3**	1	,57 3**	,53 0**	,60 4**	,40 2**	,63 1**	,39 4**	,83 1**
	Sig. (2- tailed)	0,0 00	0,0 00	0,0 00	0,0 00	0,0 00	0,0 00	0,0 00	0,0 00		0,0 00	0,0 00	0,0 00	0,0 03	0,0 00	0,0 04	0,0 00
	N	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51
Y1 .10	Pears on Correl ation	,42 6**	,47 3**	,43 1**	,57 3**	1,0 00**	,42 6**	,47 3**	,43 1**	,57 3**	1	,64 4**	,58 7**	,51 2**	,78 4**	,41 9**	,80 0**
	Sig. (2- tailed)	0,0 02	0,0 00	0,0 02	0,0 00	0,0 00	0,0 02	0,0 00	0,0 02	0,0 00		0,0 00	0,0 00	0,0 00	0,0 00	0,0 02	0,0 00
	N	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51
Y1 .11	Pears on	,33 6*	,62 1**	,44 1**	,53 0**	,64 4**	,33 6*	,62 1**	,44 1**	,53 0**	,64 4**	1	,57 1**	,38 8**	,60 7**	,27 7*	,73 0**

	Correlation																
	Sig. (2-tailed)	0,016	0,000	0,001	0,000	0,000	0,016	0,000	0,001	0,000	0,000	0,000	0,005	0,000	0,049	0,000	
	N	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	
Y1.12	Pears on Correlation	,633**	,589**	,336*	,604**	,587**	,633**	,589**	,336*	,604**	,587**	,571**	1	,510**	,562**	0,266	,770**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,016	0,000	0,000	0,000	0,000	0,016	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,059	0,000
	N	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51
Y1.13	Pears on Correlation	,277*	,471**	0,271	,402**	,512**	,277*	,471**	0,271	,402**	,512**	,388**	,510**	1	,561**	0,247	,596**
	Sig. (2-tailed)	0,049	0,000	0,055	0,003	0,000	0,049	0,000	0,055	0,003	0,000	0,005	0,000	0,000	0,000	0,081	0,000
	N	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51
Y1.14	Pears on Correlation	,376**	,456**	,487**	,631**	,784**	,376**	,456**	,487**	,631**	,784**	,607**	,562**	,561**	1	,528**	,797**
	Sig. (2-tailed)	0,006	0,001	0,000	0,000	0,000	0,006	0,001	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51
Y1.15	Pears on Correlation	0,122	0,159	0,240	,394**	,419**	0,122	0,159	0,240	,394**	,419**	,277*	0,266	0,247	,528**	1	,461**
	Sig. (2-tailed)	0,396	0,266	0,090	0,004	0,002	0,396	0,266	0,090	0,004	0,002	0,049	0,059	0,081	0,000	0,000	0,001
	N	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51
O CB	Pears on Correlation	,673**	,779**	,696**	,831**	,800**	,673**	,779**	,696**	,831**	,800**	,730**	,770**	,596**	,797**	,461**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,001	0,000
	N	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51

Lampiran 23 Hasil Uji Reliabilitas Variabel *Organizational Citizenship Behavior* (Y)**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
0,936	15

Lampiran 24 Uji Linear Berganda & Koefisien Determinasi

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepuasan Kerja, Kepemimpinan Transformasion al ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Organizational Citizenship Behavior

b. All requested variables entered.

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2360.632	2	1180.316	48.423	.000 ^b
	Residual	1169.995	48	24.375		
	Total	3530.627	50			

a. Dependent Variable: Organizational Citizenship Behavior (Y)

b. Predictors: (Constant), Kepuasan Kerja(X₂), Kepemimpinan Transformasional(X₁)

Lampiran 25 Nilai Residual untuk Uji *Kolmogorov-Smirnov*

X ₁	X ₂	Y	Nilai Residual
48	66	60	-261.577
57	61	64	-.15388
48	46	47	-490.679
45	44	53	356.923
39	50	44	-583.323
51	65	64	.51456
40	71	72	1.045.396
35	46	45	-.81795
45	50	51	-164.347
43	63	55	-366.756
52	49	47	-838.663
57	75	72	.34983
45	58	52	-492.706
57	59	69	591.702
49	61	66	559.310
45	67	58	-374.610
44	69	60	-234.863
46	59	45	-1.293.088
40	55	58	502.115
53	71	67	-.63488
41	43	43	-402.184
36	48	57	964.278
43	53	58	468.693

43	75	70	490.705
37	64	57	.60722
43	55	52	-238.397
49	69	57	-769.049
43	44	50	150.597
38	45	45	-168.762
52	69	71	490.439
38	70	58	-207.385
44	43	44	-442.695
38	63	52	-432.570
60	71	68	-291.349
48	45	59	762.866
52	54	57	-106.387
47	55	61	474.254
40	42	46	-.01801
47	60	63	406.529
37	53	52	149.716
38	59	52	-218.390
44	46	57	696.670
48	60	60	.59692
50	70	66	.30569
52	69	70	390.439
49	57	58	-.26510
44	55	52	-285.234
48	60	60	.59692
44	59	60	300.586
54	71	74	589.675
47	72	57	-836.009

Lampiran 26 Uji F

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepuasan Kerja, Kepemimpinan Transformasion al ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Organizational Citizenship Behavior

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.818 ^a	.669	.655	4.937

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Kerja, Kepemimpinan Transformasional

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2360.632	2	1180.316	48.423	.000 ^b
	Residual	1169.995	48	24.375		
	Total	3530.627	50			

a. Dependent Variable: Organizational Citizenship Behavior
b. Predictors: (Constant), Kepuasan Kerja, Kepemimpinan Transformasional

Lampiran Uji Glesjer

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.012	3.536		1.417	.163
	Kepemimpinan Transformasional	-.028	.077	-.057	-.360	.721
	Kepuasan Kerja	.001	.047	.003	.022	.983

a. Dependent Variable: Abs_RES

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.012	3.536		1.417	.163
	Kepemimpinan Transformasional	-.028	.077	-.057	-.360	.721
	Kepuasan Kerja	.001	.047	.003	.022	.983

a. Dependent Variable: Abs_RES

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.326	2	.663	.074	.929 ^b
	Residual	432.532	48	9.011		

Total	433.858	50		
-------	---------	----	--	--

a. Dependent Variable: Abs_RES

b. Predictors: (Constant), Kepuasan Kerja, Kepemimpinan Transformatif

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.326	2	.663	.074	.929 ^b
	Residual	432.532	48	9.011		
	Total	433.858	50			

a. Dependent Variable: Abs_RES

b. Predictors: (Constant), Kepuasan Kerja, Kepemimpinan Transformatif

Lampiran 27 tabel t

Pr df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
1	1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884
2	0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712
3	0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453
4	0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318
5	0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
6	0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763
7	0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529
8	0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079
9	0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
10	0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
11	0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470
12	0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963
13	0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198
14	0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739
15	0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283
16	0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615
17	0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577
18	0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048
19	0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940
20	0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181
21	0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715
22	0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499
23	0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496
24	0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678
25	0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019
26	0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500
27	0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103
28	0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816
29	0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624
30	0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518
31	0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37490
32	0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848	3.36531
33	0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73328	3.35634
34	0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793

35	0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72381	3.34005
36	0.68137	1.30551	1.68830	2.02809	2.43449	2.71948	3.33262
37	0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43145	2.71541	3.32563
38	0.68100	1.30423	1.68595	2.02439	2.42857	2.71156	3.31903
39	0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584	2.70791	3.31279
40	0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42326	2.70446	3.30688
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515

Lampiran 28 tabel f

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	161	199	216	225	230	234	237	239	241	242	243	244	245	245	246
2	18.51	19.00	19.16	19.25	19.30	19.33	19.35	19.37	19.38	19.40	19.40	19.41	19.42	19.42	19.43
3	10.13	9.55	9.28	9.12	9.01	8.94	8.89	8.85	8.81	8.79	8.76	8.74	8.73	8.71	8.70
4	7.71	6.94	6.59	6.39	6.26	6.16	6.09	6.04	6.00	5.96	5.94	5.91	5.89	5.87	5.86
5	6.61	5.79	5.41	5.19	5.05	4.95	4.88	4.82	4.77	4.74	4.70	4.68	4.66	4.64	4.62
6	5.99	5.14	4.76	4.53	4.39	4.28	4.21	4.15	4.10	4.06	4.03	4.00	3.98	3.96	3.94
7	5.59	4.74	4.35	4.12	3.97	3.87	3.79	3.73	3.68	3.64	3.60	3.57	3.55	3.53	3.51
8	5.32	4.46	4.07	3.84	3.69	3.58	3.50	3.44	3.39	3.35	3.31	3.28	3.26	3.24	3.22
9	5.12	4.26	3.86	3.63	3.48	3.37	3.29	3.23	3.18	3.14	3.10	3.07	3.05	3.03	3.01
10	4.96	4.10	3.71	3.48	3.33	3.22	3.14	3.07	3.02	2.98	2.94	2.91	2.89	2.86	2.85
11	4.84	3.98	3.59	3.36	3.20	3.09	3.01	2.95	2.90	2.85	2.82	2.79	2.76	2.74	2.72
12	4.75	3.89	3.49	3.26	3.11	3.00	2.91	2.85	2.80	2.75	2.72	2.69	2.66	2.64	2.62
13	4.67	3.81	3.41	3.18	3.03	2.92	2.83	2.77	2.71	2.67	2.63	2.60	2.58	2.55	2.53
14	4.60	3.74	3.34	3.11	2.96	2.85	2.76	2.70	2.65	2.60	2.57	2.53	2.51	2.48	2.46
15	4.54	3.68	3.29	3.06	2.90	2.79	2.71	2.64	2.59	2.54	2.51	2.48	2.45	2.42	2.40
16	4.49	3.63	3.24	3.01	2.85	2.74	2.66	2.59	2.54	2.49	2.46	2.42	2.40	2.37	2.35
17	4.45	3.59	3.20	2.96	2.81	2.70	2.61	2.55	2.49	2.45	2.41	2.38	2.35	2.33	2.31
18	4.41	3.55	3.16	2.93	2.77	2.66	2.58	2.51	2.46	2.41	2.37	2.34	2.31	2.29	2.27
19	4.38	3.52	3.13	2.90	2.74	2.63	2.54	2.48	2.42	2.38	2.34	2.31	2.28	2.26	2.23
20	4.35	3.49	3.10	2.87	2.71	2.60	2.51	2.45	2.39	2.35	2.31	2.28	2.25	2.22	2.20
21	4.32	3.47	3.07	2.84	2.68	2.57	2.49	2.42	2.37	2.32	2.28	2.25	2.22	2.20	2.18
22	4.30	3.44	3.05	2.82	2.66	2.55	2.46	2.40	2.34	2.30	2.26	2.23	2.20	2.17	2.15
23	4.28	3.42	3.03	2.80	2.64	2.53	2.44	2.37	2.32	2.27	2.24	2.20	2.18	2.15	2.13
24	4.26	3.40	3.01	2.78	2.62	2.51	2.42	2.36	2.30	2.25	2.22	2.18	2.15	2.13	2.11

25	4.24	3.39	2.99	2.76	2.60	2.49	2.40	2.34	2.28	2.24	2.20	2.16	2.14	2.11	2.09
26	4.23	3.37	2.98	2.74	2.59	2.47	2.39	2.32	2.27	2.22	2.18	2.15	2.12	2.09	2.07
27	4.21	3.35	2.96	2.73	2.57	2.46	2.37	2.31	2.25	2.20	2.17	2.13	2.10	2.08	2.06
28	4.20	3.34	2.95	2.71	2.56	2.45	2.36	2.29	2.24	2.19	2.15	2.12	2.09	2.06	2.04
29	4.18	3.33	2.93	2.70	2.55	2.43	2.35	2.28	2.22	2.18	2.14	2.10	2.08	2.05	2.03
30	4.17	3.32	2.92	2.69	2.53	2.42	2.33	2.27	2.21	2.16	2.13	2.09	2.06	2.04	2.01
31	4.16	3.30	2.91	2.68	2.52	2.41	2.32	2.25	2.20	2.15	2.11	2.08	2.05	2.03	2.00
32	4.15	3.29	2.90	2.67	2.51	2.40	2.31	2.24	2.19	2.14	2.10	2.07	2.04	2.01	1.99
33	4.14	3.28	2.89	2.66	2.50	2.39	2.30	2.23	2.18	2.13	2.09	2.06	2.03	2.00	1.98
34	4.13	3.28	2.88	2.65	2.49	2.38	2.29	2.23	2.17	2.12	2.08	2.05	2.02	1.99	1.97
35	4.12	3.27	2.87	2.64	2.49	2.37	2.29	2.22	2.16	2.11	2.07	2.04	2.01	1.99	1.96
36	4.11	3.26	2.87	2.63	2.48	2.36	2.28	2.21	2.15	2.11	2.07	2.03	2.00	1.98	1.95
37	4.11	3.25	2.86	2.63	2.47	2.36	2.27	2.20	2.14	2.10	2.06	2.02	2.00	1.97	1.95
38	4.10	3.24	2.85	2.62	2.46	2.35	2.26	2.19	2.14	2.09	2.05	2.02	1.99	1.96	1.94
39	4.09	3.24	2.85	2.61	2.46	2.34	2.26	2.19	2.13	2.08	2.04	2.01	1.98	1.95	1.93
40	4.08	3.23	2.84	2.61	2.45	2.34	2.25	2.18	2.12	2.08	2.04	2.00	1.97	1.95	1.92
41	4.08	3.23	2.83	2.60	2.44	2.33	2.24	2.17	2.12	2.07	2.03	2.00	1.97	1.94	1.92
42	4.07	3.22	2.83	2.59	2.44	2.32	2.24	2.17	2.11	2.06	2.03	1.99	1.96	1.94	1.91
43	4.07	3.21	2.82	2.59	2.43	2.32	2.23	2.16	2.11	2.06	2.02	1.99	1.96	1.93	1.91
44	4.06	3.21	2.82	2.58	2.43	2.31	2.23	2.16	2.10	2.05	2.01	1.98	1.95	1.92	1.90
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.15	2.09	2.04	2.00	1.97	1.94	1.91	1.89
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09	2.04	2.00	1.96	1.93	1.91	1.88
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.29	2.21	2.14	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07	2.03	1.99	1.95	1.92	1.89	1.87
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02	1.98	1.95	1.92	1.89	1.87
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02	1.98	1.94	1.91	1.89	1.86
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01	1.97	1.93	1.90	1.88	1.85
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85

Lampiran 29 tabel r

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604

14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432