



**KONTRIBUSI KOMPENSASI, KOMPETENSI, LINGKUNGAN KERJA
FISIK DAN LINGKUNGAN KERJA NON FISIK TERHADAP
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR PEGAWAI
UPT. PUSKESMAS II JEMBRANA BALI**

SKRIPSI

**Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1)
Dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE)**

Oleh :

Ayul Fariqoini

NIM. 14.10.41.13.92

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER

JULI, 2018

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Ayul Fariqoini

NIM : 14.10.41.13.92

Prodi : Ekonomi/Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul :KONTRIBUSI KOMPENSASI, KOMPETENSI, LINGKUNGAN KERJA FISIK DAN LINGKUNGAN KERJA NON FISIK TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* PEGAWAI UPT. PUSKESMAS II JEMBRANA BALI adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan dalam institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya, sesuai sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, Juli 2018

Yang menyatakan,

Ayul Fariqoini

NIM 14.10.41.13.92

PERSETUJUAN SKRIPSI



**KONTRIBUSI KOMPENSASI, KOMPETENSI, LINGKUNGAN KERJA
FISIK DAN LINGKUNGAN KERJA NON FISIK TERHADAP
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR PEGAWAI
UPT. PUSKEMAS II JEMBRANA BALI**

Oleh :

Ayul Fariqoini

(1410411392)

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Feti Fatimah, S.E., MM



Dosen Pembimbing Pendamping : Drs. Hisyam Zaini



PENGESAHAN

Skripsi berjudul :Kontribusi Kompensasi, Kompetensi, Lingkungan Kerja Fisik dan Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pegawai UPT. Puskesmas II Jembrana Bali telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Hari : Senin

Tanggal : 23 Juli 2018

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji

Dr. Abadi Sanosra. S.E.,MM. M.Ep

NPK 05 09 478

Anggota 1,

Anggota 2,

Feti Fatimah, S.E., MM

NPK 07 09 622

Drs. Hisyam Zaini

NPK 85 03 124

Mengesahkan:

Dekan

Ketua Jurusan

Dr. Arik Susbiyani, M.Si.

NPK 01 09 289

Drs. Anwar M.Sc

NPK 85 03 125

MOTTO

“Bertaqwalah kepada Allah, maka Allah akan mengajarimu. Sesungguhnya Allah maha mengetahui segala sesuatu”

(QS. Al-Baqarah ayat 282)

“Learn from yesterday, life for today, and hope for tomorrow”

(Albert Einstein)

“Kesuksesan bukan dilihat dari hasilnya, tapi dilihat dari prosesnya, karena hasil bisa direkayasa dan dibeli. Sedangkan proses selalu jujur dan menggambarkan siapa diri kita sebenarnya”

(Ayul Fariqoini)



PERSEMBAHAN

Ku persembahkan Skripsi ini untuk :

1. Ucapan syukur dan terimakasih untuk Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat dan hidayahnya.
2. Terimakasih untuk Ayahku tersayang Sudiono dan Ibuku tercinta Husnul Hatima yang selalu memberikan kasih sayang, perhatian, motivasi, doa, dan restu yang tak pernah henti untukku, yang selalu menemani dan merawatku hingga aku sampai pada titik ini.
3. Terimakasih untuk paman dan bibikku Hasan Alwi, Fajriah, dan Siti Fatimah yang telah memberi semangat, mendoakan, dan mengajarku banyak hal.
4. Terimakasih untuk adikku Alfiyan Ahmad Rifki dan Arbi Rahman Malik yang selalu memberikan semangat dan selalu menjadi penyemangatku.
5. Terimakasih untuk Kakek ku M.Daud dan Nenek ku Misnati dan Samsiati yang selalu menyemangatiku dan mendoakan ku selama ini.
6. Terimakasih untuk keluarga besar Alm, Hj. Salimin. Omma Zainab, Omma Maryam, dan Omma Misnati.
7. Terimakasih untuk semua keponakan tersayangku Risyah aulia, Zafran, Aisyah, Ayika, Faiz, Rifki, dan Ofi.
8. Terimakasih untuk Kakak sepupuku Rizky Ali Ramdhani, dan Ahmad Rahim yang telah menemani, menjaga, menyemangati dan mendoakan ku.
9. Terimakasih untuk Ruffi dan Ce Husty yang tiada henti memotivasi, membantu, menemani dan mendoakanku.
10. Terimakasih untuk Keluarga Kos Rumah Hijau yang selalu menyemangatiku dan menemaniku, Yunita Dwi F, Ika Agustin, Arifatul Kholifa, Ani Handayani, terimakasih sudah menjadi teman untuk setiap hariku.
11. Terimakasih untuk Yunita Dwi F, dan Ika Agustin, yang selalu menjadi penyemangat, alarm kemalasan dan selalu ada di setiap waktuku dari awal kuliah hingga sekarang, terimakasih sudah menjadi teman, sahabat, bahkan saudara selama ini.

12. Terimakasih untuk teman-teman Manajemen Kelas H 2014 yang selalu menjadi support bagiku dalam kuliah dan juga menyelesaikan skripsi ini.
13. Terimakasih untuk almamater kebanggaanku Universitas Muhammadiyah Jember.



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Kontribusi Kompensasi, Kompetensi, Lingkungan Kerja Fisik Dan Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pegawai UPT Puskesmas II Jembrana Bali”**. Karya tulis ilmiah (skripsi) dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi, jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember.

Dalam menyusun skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Arik Susbiyani, S.E.,M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memebrikan ijin penelitian kepada penulis.
2. Drs. Anwar, Msc selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
3. Feti Fatimah, SE.,MM. Selaku Dosen Pembimbing I dan Drs Hisyam Zaini selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
4. Dr. Abadi Sanosra SE., MM. M.Ep selaku Dosen Penguji skripsi yang telah bersedia memberikan saran, bimbingan dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
5. Seluruh Staff Pengajaran dan dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya Staff Pengajar Jurusan Manajemen.
6. Pihak UPT Puskesmas II Jembrana Bali yang telah memebrikan ijin dan karyawan-karyawan yang telah membantu dalam pelaksanaan penelitian.

7. Ayah dan ibu tercinta, yang selalu mendoakan, memberi dukungan serta perhatiannya yang luar biasa.
8. Kakak-kakakku tersayang yang telah memotivasi dalam penulisan skripsi ini.
9. Untuk Yunita Dwi F, Ika Agustin, Arifatul Kholifa, Ani Handayani, terimakasih sudah menemani suka duka dalam penulisan skripsi ini.
10. Teman-teman seperjuangan Manajemen H angkatan 2014 yang telah memberikan semangat dan dukungan.
11. Teman-teman KKN-PPL yang sudah memberikan dukungan dan semangat dalam penulisan skripsi ini.
12. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan semua namanya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang setimpal atas segala amal baiknya. Penulis menyadari bahwa dalam penyajian skripsi ini masih banyak kekurangan yang terdapat di dalamnya. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Jember, 11 Juli 2018

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1.Latar Belakang	1
1.2.Rumusan Masalah	8
1.3.Tujuan dan Kegunaan Penelitian	9
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1. Tinjauan Teori	11
2.1.1. Manajemen Sumber Daya Manusia	11
2.1.2. Perilaku Organisasi.....	14
2.1.3. <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	14
2.1.5. Kompensasi	21
2.1.6. Kompetensi.....	26
2.1.7. Lingkungan Kerja Fisik.....	31
2.1.8. Lingkungan Kerja Non Fisik	35
2.2. Tinjauan Penelitian Terdahulu	38
2.3. Kerangka Konseptual	41
2.4. Hipotesis.....	42
BAB 3 METODE PENELITIAN	46
3.1. Identifikasi Variabel.....	46
3.2. Definisi Operasional Variabel.....	46
3.3. Desain Penelitian.....	49
3.4. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	49
3.5. Jenis Data dan Sumber Data	50
3.6. Teknik Pengumpulan Data.....	51
3.7. Metode Analisis Data.....	52

3.7.1. Uji Statistik Deskriptive	52
3.7.2. Uji Instrumen Data	53
3.7.3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	54
3.7.4. Uji Asumsi Klasik	55
3.7.5. Uji Hipotesis.....	56
3.7.6. Uji Koefisien Determinasi.....	57
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	59
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	59
4.1.1. Sejarah Singkat dan Perkembangan Perusahaan	59
4.1.2. Struktur Organisasi	59
4.1.3. Fungsi dan Tugas Jabatan.....	60
4.2. Visi dan Misi Puskesmas	62
4.2.1. Visi Puskesmas	62
4.2.2. Misi Puskesmas	62
4.2.3. Sistem Upah	62
4.3. Deskriptif Variabel Penelitian.....	62
4.3.1. Kompenasi.....	62
4.3.2. Kompetensi.....	63
4.3.3. Lingkungan Kerja Fisik.....	65
4.3.4. Lingkungan Kerja Non Fisik.....	67
4.3.5. <i>OCB</i>	69
4.4. Analisis Data	71
4.4.1. Pengujian Instrumen Data	71
4.4.1.1. Pengujian Validitas Data	71
4.4.1.2. Pengujian Reliabilitas Data.....	73
4.4.2. Analisis Regresi Linier Berganda.....	73
4.4.3. Pengujian Asumsi Klasik	75
4.4.3.1. Pengujian Normalitas.....	75
4.4.3.2. Pengujian Multikolinearitas.....	76
4.4.3.3. Pengujian Heterokedastisitas	77
4.4.4. Pengujian Hipotesis	78
4.4.4.1. Uji F.....	78
4.4.4.2. Uji t.....	78
4.5. Koefisien Determinasi.....	80
4.6. Pembahasan.....	80
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	83
5.1. Kesimpulan	83
5.2. Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN.....

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Data Pegawai.....	6
Tabel 1.2. Tabel Kinerja.....	7
Tabel 2.1. Tabel Penelitian Terdahulu	40
Tabel 4.1. Frekuensi Pernyataan Responden Kompensasi.....	62
Tabel 4.2. Frekuensi Pernyataan Responden Kompetensi	64
Tabel 4.3. Frekuensi Pernyataan Responden Lingkungan Kerja Fisik	66
Tabel 4.4. Frekuensi Pernyataan Responden Lingkungan Kerja Non Fisik	68
Tabel 4.5. Frekuensi Pernyataan Responden OCB	79
Tabel 4.6. Hasil Pengujian Validitas.....	72
Tabel 4.7. Hasil Pengujian Reliabilitas	73
Tabel 4.8. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	74
Tabel 4.9. Hasil Uji Multikolinieritas	76
Tabel 4.10. Hasil Uji F.....	78
Tabel 4.11. Hasil Uji t.....	79
Tabel 4.12. Hasil Uji Koefisien Determinasi	80



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Konseptual Penelitian	42
Gambar 4.1. Struktur Organisasi.....	60
Gambar 4.2. Hasil Uji Heterokedastisitas	76
Gambar 4.3. Hasil Uji Normalitas.....	77



DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1 Pengantar Kuesioner.....	
Lampiran 2 Petunjuk Pengisian Kuesioner.....	
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian.....	
Lampiran 4 Rekapitulasi Jawaban Responden.....	
Lampiran 5 Frekuensi Pernyataan Responden.....	
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas.....	
Lampiran 7 Hasil Uji Reliabilita.....	
Lampiran 8 Hasil Uji Regresi, Uji Asumsi Klasik, Uji Hipotesis.....	
Lampiran 9 Tabel r Product Moment, Tabel Distribusi F, Tabel Distribusi t.....	
Lampiran 10 Dokumentasi Penelitian.....	
Lampiran 11 Surat Pernyataan Penelitian.....	



DAFTAR PUSTAKA

- Adianita, Ance Selfi; Siti Mujanah Dan Candraningrat. 2017. Kompetensi Karyawan, Emotional Quotient dan Self Efficacy Pengaruhnya terhadap Organizational Citizenship Behavior dan Kinerja Karyawan pada Indomobil Grup di Surabaya. *Jurnal Riset Ekonomi Dan Manajemen Volume 17, No. 1, Januari – Juni (Semester I) 2017*.
- Aprinto Brian dan Fonny Arisandy Jacob. 2013. *Pedoman Lengkap Profesional. SDM Indonesia*. Jakarta: PPM Manajemen.
- Ardana, K.I., Mujiati N., Utama, M.W., 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*,. Cetakan Pertama, Penerbit PT. Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Bohlander, George., and Snell, Scott. 2010. *Principles of Human Resource Management*, 15th ed. Mason, OH: South Western – Cengage Learning
- Chiang F, dan Birtch. 2011. The impact of reward climate on service quality orientation and employee attitudes. *International Journal of Hospitality Management*, vol. 30, hh. 3-9.
- Colquitt, Jason A., Jeffery A. LePine, and Michael J. Wesson. 2013. *Organizational Behavior*. New York: McGraw-Hill
- Dessler, Gary. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ferdinand. Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Fitrianasari, Dini; Umar Nimran; dan Hamidah Nayati Utami. 2013. Pengaruh Kompensasi dan Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dan kinerja Karyawan (Studi pada Perawat Rumah Sakit Umum “Darmayu” di Kabupaten Ponorogo”). *Jurnal. Universitas Brawijaya*. <http://ejournalfia.ub.ac.id/index.php/profit/article/view/296> (5 Januari 2018).
- Gaol, CHR. Jimmy L, 2014. *A to Z Human Capital (Manajemen Sumber Daya Manusia) Konsep, Teori, dan Pengembangan dalam Konteks Organisasi Publik dan Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana.
- Gie, The Liang, 2009. *Pengertian Tata Ruang Kantor*. Yogyakarta: Modern Liberty

- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi Ketujuh. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Handoko, T. Hani. 2012. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Hidayanti, Denok Mugi. 2014. Pengaruh Budaya Organisasi, Kepuasan Kerja dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Pegawai Melalui *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada Yayasan Al-Furqan Jember. *Skripsi*. Jember: UniversitasJember.
- Hutapea, Parulian dan Nurianna Thoha. 2008. *Kompetensi komunikasi Plus: Teori, Desain, Kasus dan Penerapan untuk HR dan Organisasi yang Dinamis*. Jakarta: Gramedia. Pustaka Utama.
- Ibrahim.2013. Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dan Dampaknya pada Kinerja Perawat Rumah Sakit Umum Anutapura & Rumah Sakit Undata Palu. *E-jurnal Katalogis*. 1 (1):135-145.
[http://jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/Katalogis/article/view/3086\(3](http://jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/Katalogis/article/view/3086(3)
Januari 2018).
- Jayadi. 2012. Kompetensi Guru, Spiritual Intelligence, SelfDetermination Theory Dan Organization Citizenship Behavior. *Humanitas*, Vol. Ix No.2 Agustus 2012
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2014. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang *Puskesmas*. Jakarta.
- Kuncoro, Mudrajad. 2009. *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mathis, Robert L. dan John H. Jackson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat.
- Moehariono. 2009. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Bogor: Ghalia. Indonesia.

- Nawawi, Hadari. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Bisnis yang Kompetitif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Nitisemito, Alex S. 2010, *Manajemen Personalia*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nurhayati, Diah; Maria Magdalena Minarsih dan Heru Sri Wulan. 2016. Pengaruh Kepuasan Kerja, Lingkungan Kerja dan Loyalitas Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Studi Kasus Pada PT. Perwira bhakti Sentra sejahtera Di Kota Semarang). *Journal Of Management, Volume 2 No.2 Maret 2016*
- Nursasongko, Ginanjar Sigit. 2012. Analisis Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Kerja dan Kompensasi terhadap Kinerja Pegawai (Studi pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Pemalang). *Skripsi*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Organ, Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. 2006. *Organizational citizenship behavior: Its nature, antecedents, and consequences*: Sage.
- Podsakoff, N. P., Whiting, S. W., Podsakoff, P. M., & Blume, B. D. 2009. Individual and Organizational - Level Consequences of Organizational Citizenship Behaviors: A meta-Analysis. *Journal of Applied Psychology*, 94(1), 122-141
- Prasasti, Vivin Tri dan Ahyar Yuniawan. 2017. Analisis Pengaruh Stres Kerja dan Lingkungan Kerja Non Fisik terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan Komitmen Organisasional sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Karyawan Departemen Spinning PT. Daya Manunggal Salatiga). *Diponegoro Journal of Management Volume 6, Nomor 1, Tahun 2017, Halaman 1-14* <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr/ISSN> (Online): 2337-3792
- Rahmayanti, Febriana, dan Dewi. 2014. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Organizational Citizenship Behavior (OCB). *Jurnal Ecopsy Vol 1 No 3*
- Rasto, 2015. *Manajemen Perkantoran*, Bandung: Alfabeta.
- Robbins, Stephen P dan Judge, Timothy A. 2013. *Organizational Behavior* Edition 15. New Jersey: Pearson Education
- Sari, Emita. 2014. Hubungan Antara Stres Kerja dengan Kinerja Perawat Pelaksana di Ruang rawat Inap RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi. *Jurnal*. <http://jurnal.umsb.ac.id/wp-content/uploads/2014/09/jurnalemi.pdf> (5 Januari 2018)

- Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- . 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Rafika Aditama.
- Sekaran, Uma. 2011. *Research Methods For Business* Edisi I and 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Schwab, Klaus. 2015. *The Global Competitiveness Report 2014–2015*. World Economic Forum.
- Sipatu, Linda nur. 2013. Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Undata Palu. *e-JurnalKatalogis*. 1 (1): 146-157. (5 Januari 2015)
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhardi dan Syaifullah. 2017. Pengaruh Motivasi, Kompetensi, Lingkungan Kerja, Kompensasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dan Kinerja Karyawan Asuransi Jiwa di Provinsi Kepulauan Riau. *JurnalBenefita* 2 (1) Februari 2017 (55-71)
- Sukmawati *et al.* 2013. *Peran Organizational Citizenship Behavior* sebagai Mediator Pengaruh Kepuasan Kerja, Lingkungan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 11(4): 547-558.
- Sutrisno, Edy, 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Swanburg, R. C. 2000. *Kepemimpinan dan Manajemen untuk Perawat Klinis*. Alih Bahasa Suharyati Samba. EGC. Jakarta.
- Thoha, Miftah. 2012. *Prilaku Organisasi Konsep Dasar dan Implikasinya*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Warsito, Bambang. 2008. Pengaruh Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior*, Motivasi dan Kinerja (Survey Pada Karyawan Hotel Berbintang di Kota Malang dan Batu). *MODERNISASI*, V 84 olume 4, Nomor 2, Juni 2008
- Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

- Widoyoko, A. 2011. *Penilaian Kinerja Perawat*.
<http://penilaiankinerjaperawat.blogspot.com/2011/01/penilaian-kinerja-perawat-antoniussw.html?m=1> (3 Januari 2018)
- Yani, M. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Zhang, Deww. 2011. *Organizational Citizenship Behaviour*. White Paper 2011. <https://cdn.auckland.ac.nz/assets/psych/about/our>

