

---

## PERAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR (OCB)* DALAM MEMEDIASI PENGARUH MOTIVASI INTRINSIK DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA *PT.CINEMAXX BRANCH LIPPO PLAZA YOGYAKARTA*

Tri Maryati<sup>1</sup>, Aulia Fernando<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
try\_maryati@umy.ac.id

<sup>2</sup>Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
Auliafer97@gmail.com

---

### ABSTRACT

*Intrinsic motivation is a drive that is not triggered from the outside but grows and develops from within a person. While Job Satisfaction is a condition where an employee feels satisfied with his job. Both of these things are able to encourage employee behavior to work beyond that set by the company and has nothing to do with the reward system. In this thesis, the author examines the influence of Intrinsic Motivation and Job Satisfaction on Employee Performance mediated by Organization Citizenship Behavior (OCB).*

*Subjects in this study were employees of PT.Cinemaxx branch of Lippo Plaza Yogyakarta. Then the number of samples used are 55 respondents or all employees of the company, this number has been fulfilled from Cohen approach in determining the number of samples that is at least 45 respondents. The analysis technique used in this research is SEM (Structural Equation Modeling) using SmartPLS v.3 software.*

*Based on the results of the analysis, Intrinsic Motivation has a positive and significant impact on Employee Performance and OCB, Job Satisfaction has positive and significant influence to Employee Performance and OCB, OCB has a significant and positive influence on Employee Performance, and OCB has positively and significantly between Intrinsic Motivation on Employee Performance, while OCB has no influence of mediation between Job Satisfaction on Employee Performance.*

**Keywords:** *Intrinsic Motivation, Job Satisfaction, OCB and Performance*

© 2018 JBTI. All rights reserved

---

**Article history :** received 10 Sep 2018; revised 23 Sep 2018; accepted 15 Okt 2018

## 1. PENDAHULUAN

PT. Cinemaxx adalah sebuah jaringan bioskop berskala Nasional di Indonesia yang dimiliki oleh Lippo Group melalui PT. Cinemaxx Global Pasifik yang dipimpin oleh Brian Riady. PT. Cinemaxx membuka cabang bioskop pertamanya pada tahun 2014 di Plaza Semanggi, Jakarta lalu melebarkan cabang di seluruh Indonesia salah satunya di Lippo Plaza Yogyakarta. PT. Cinemaxx memiliki target untuk membuka dua ribu cabang di seluruh penjuru Indonesia, untuk itu peran manajemen yang baik untuk meningkatkan kinerja dari karyawan sangatlah diperlukan pada setiap cabang PT. Cinemaxx, karena hal tersebut sangat berpengaruh terhadap pertumbuhan dari PT. Cinemaxx itu sendiri. Upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan pada PT. Cinemaxx cabang Lippo Plaza Yogyakarta terbilang sudah bagus, terlihat dari cara karyawan dalam melayani pelanggan secara ramah dan sopan serta ke-antusiasan karyawan dalam melayani berbagai kebutuhan pelanggan. Namun, setelah dilakukan pengamatan secara lebih mendalam dengan bantuan seorang karyawan yang bekerja pada PT. Cinemaxx cabang Lippo Plaza Yogyakarta, terdapat beberapa kendala yang dapat menurunkan kinerja para

karyawan PT. Cinemaxx cabang Lippo Plaza Yogyakarta, yang nantinya kendala tersebut berpotensi menurunkan kinerja dari PT. Cinemaxx cabang Lippo Plaza Yogyakarta. Kendala-kendala tersebut adalah sebagian karyawan yang sudah mulai melanggar SOP yang ada, seperti tidak melakukan 3S (Salam, Sapa, Senyum) terhadap pelanggan, karyawan yang mulai datang terlambat, karyawan yang memakan bahan penjualan seperti *popcorn*, *cola*, dan lain-lain, karyawan yang malas untuk berangkat kerja sehingga mencari banyak alasan untuk tidak bekerja, karyawan yang malas untuk mengikuti *briefing* sebelum dan sesudah bekerja, karyawan yang pulang lebih awal, karyawan yang bekerja untuk saling menjatuhkan satu sama lain, *bullying* yang dilakukan oleh karyawan ataupun atasan, ketidakmampuan supervisor atau atasan dalam memberikan motivasi, karyawan yang bekerja atas dasar paksaan, karyawan yang mencuri barang dari pelanggan yang di titipkan sebelum memasuki studio bioskop, bahkan pimpinan cabang yang menggunakan kata-kata kasar saat menegur karyawannya.

Dari uraian di atas, terlihat beberapa fenomena yang terjadi pada PT. Cinemaxx cabang Lippo Plaza Yogyakarta yang diprediksikan permasalahan tersebut disebabkan strategi dalam mengelola sumber daya manusia yang dilakukan PT. Cinemaxx kurang baik, seperti pemberian motivasi yang tidak dilakukan dengan baik sehingga tidak akan muncul perasaan puas dalam bekerja bagi karyawan ataupun supervisor, dan akan berimbas pada ketidakmunculan OCB yang jelas dapat menurunkan kinerja dari karyawan ataupun perusahaan itu sendiri. Untuk itu, hendaknya manajemen puncak sumber daya manusia dari PT. Cinemaxx mengambil langkah strategis untuk mengatasi persoalan tersebut, agar nantinya kinerja karyawan PT. Cinemaxx cabang Lippo Plaza Yogyakarta tidak menurun yang akan menyebabkan kinerja PT. Cinemaxx cabang Lippo Plaza Yogyakarta juga akan menurun.

Beberapa kajian empiris pernah dilakukan terkait dengan variabel motivasi, kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Kajian yang dilakukan oleh Widyastuti dan Palupiningdyah (2015) tentang pengaruh kepuasan dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan yang dikombinasikan dengan OCB sebagai variabel intervening hasilnya bahwa Kepuasan kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap OCB, sedangkan dalam penelitian yang dilakukan oleh Putrana *et al.*(2016) Kepuasan kerja tidak memiliki pengaruh terhadap OCB. Dari dua kajian ini terdapat kesimpangsiuran hasil penelitian (*gap research*) tentang pengaruh variabel Kepuasan Kerja terhadap OCB.

Pada kajian empiris tentang pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja terjadi perbedaan hasil yang signifikan antara penelitian yang dilakukan oleh Widyastuti dan Palupiningdyah (2015) , Kurniawati dan Wahyudi (2015) yang menemukan bahwa Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Bodroastuti dan Ruliaji (2016) serta Sani (2013) yang menemukan bahwa Kepuasan Kerja tidak memiliki pengaruh terhadap Kinerja.

Pada kajian empiris tentang pengaruh OCB terhadap Kinerja terdapat perbedaan hasil yang signifikan antara penelitian yang dilakukan oleh Widyastuti dan Palupiningdyah (2015) yang menemukan bahwa OCB memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kinerja karyawan. Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Heirzadeh dan Mirvaisi (2013) yang menemukan bahwa OCB tidak memiliki pengaruh terhadap Kinerja karyawan.

Berdasarkan fenomena yang ada pada PT. Cinemaxx cabang Lippo Plaza Yogyakarta di atas dan *gap research* yang telah dipaparkan di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan kajian empiris terkait dengan **Peran OCB dalam memediasi pengaruh Motivasi Kerja intrinsik dan Kepuasan Kerja terhadap kinerja Karyawan PT. Cinemaxx Cabang Lippo Plaza Yogyakarta.**

Tujuan penelitian ini adalah untuk :

- 1) Menganalisis pengaruh Motivasi Intrinsik terhadap Kinerja Karyawan PT. Cinemaxx cabang Lippo Plaza Yogyakarta.
- 2) Menganalisis pengaruh Motivasi Intrinsik terhadap OCB PT. Cinemaxx cabang Lippo Plaza Yogyakarta.
- 3) Menganalisis pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Cinemaxx cabang Lippo Plaza Yogyakarta.
- 4) Menganalisis pengaruh Kepuasan Kerja terhadap OCB PT. Cinemaxx cabang Lippo Plaza Yogyakarta.
- 5) Menganalisis pengaruh Organization Citizenship Behaviour terhadap kinerja karyawan PT. Cinemaxx cabang Lippo Plaza Yogyakarta.
- 6) Menganalisis pengaruh Motivasi Intrinsik terhadap Kinerja karyawan PT. Cinemaxx cabang Lippo Plaza Yogyakarta melalui OCB sebagai variabel intervening.

Menganalisis pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja karyawan PT. Cinemaxx cabang Lippo Plaza Yogyakarta melalui OCB sebagai variabel intervening.

## 2. KAJIAN TEORI

### A. Motivasi Intrinsik.

Menurut Luthans (2011) motivasi intrinsik adalah motivasi yang muncul dan tumbuh serta berkembang dalam diri orang tersebut, yang kemudian mendorong untuk melakukan sesuatu yang bernilai dan berarti. Menurut teori dua faktor Herzberg dalam Hasibuan (2007) menyatakan bahwa motivasi terdiri dari dua faktor yaitu *Maintenance factor* (faktor pemeliharaan) dan *Motivation factor* (faktor motivasi).

Untuk mengukur seberapa tinggi seorang karyawan memiliki motivasi yang muncul dari dalam diri sendiri. Peneliti menggunakan teori Herzberg yang dikutip oleh Pangesti et al. (2013) yaitu : *Achievement* (Keberhasilan), *Recognition* (Pengakuan), *Work it Self* (Pekerjaan itu Sendiri), *Responsibility* (Tanggung Jawab) dan *Advancement* (Pengembangan).

### B. Kepuasan Kerja

Menurut Robbins dan Judge (2017) kepuasan kerja merupakan sebuah perasaan positif terhadap pekerjaan yang dihasilkan dari evaluasi atas karakteristik-karakteristiknya. Sedangkan menurut Luthans (2011) kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai penting.

Adapun untuk mengukur kepuasan kerja dalam setiap individu dalam bekerja menurut Luthans (2011) adalah: Pekerjaan itu sendiri, Gaji, promosi, pengawasan dan rekan kerja.

### C. Organization Citizenship Behaviour (OCB)

Menurut Organ *et al* (2006) *Organization Citizenship Behaviour (OCB)* adalah perilaku karyawan yang dilakukan dengan sukarela, tulus, senang hati tanpa harus diperintah. Perilaku tersebut adalah yang dipilih secara bebas oleh individu dimana perilaku tersebut tidak secara langsung atau eksplisit diakui oleh sistem imbalan formal dan secara agregat meningkatkan fungsi organisasi. Sedangkan menurut Podsakoff *et al* (2005) OCB merupakan kontribusi individu yang dalam melebihi tuntutan peran di tempat kerja dan di *reward* oleh kinerja tugas. Menurut Organ *et al* (2006) terdapat 5 faktor yang mempengaruhi munculnya OCB yang baik di perusahaan, yang tentu saja dapat menjadi indikator dalam mengukur munculnya OCB itu sendiri: *Altruism*, *Conscientiousness*, *Sportmanship*, *Courtesy*, dan *Civic Virtue*.

## D. Kinerja

Menurut Edison *et al* (2016) kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode tertentu dan berdasarkan kriteria yang telah disepakati bersama. Kinerja adalah suatu hasil yang telah dicapai karyawan setelah ia melakukan suatu pekerjaan yang sesuai dengan tujuan organisasi. Menurut Robbins dan Judge (2017) terdiri atas sejumlah dimensi penting dalam pengukuran. Kinerja karyawan berkaitan dengan pengukuran *outcome* penting pada level individu (Tjahjono & Riniarti, 2015)

## E. Pengaruh Motivasi Intrinsik terhadap variabel Kinerja

Ketika seorang karyawan memiliki motivasi dalam bekerja dikarenakan suatu dorongan dalam dirinya ataupun melalui rangsangan dari atasan atau perusahaan, maka secara tidak langsung karyawan tersebut akan bekerja dengan semangat dan berfokus kepada kinerja terbaiknya. Kajian empiris yang telah dilakukan oleh Taufiq (2016) dan Insan (2017) yang menemukan bahwa Motivasi Intrinsik memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kinerja karyawan. Dari uraian di atas maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

**H1 : Motivasi Intrinsik memiliki pengaruh yang Positif dan Signifikan Terhadap Kinerja Karyawan**

## F. Pengaruh Motivasi Intrinsik terhadap variabel OCB

Karyawan yang telah memiliki motivasi diri dalam bekerja akan memiliki sikap untuk bekerja dengan penuh kerelaan dan tidak berdasarkan paksaan oleh atasan atau sering disebut dengan *Organization Citizenship Behaviour*. Dengan kata lain, salah satu hal mempengaruhi munculnya OCB adalah faktor motivasi intrinsik yang didapatkan dari beberapa faktor diantaranya pengakuan, *achievement*, kemajuan tingkat kehidupan dan lain lain. Kajian empiris yang pernah dilakukan oleh Nazmah dkk. (2014), Sagnak (2016) dan Ibrahim, M. A., & Aslinda. (2014) menemukan bahwa *Intrinsic Motivation* berpengaruh positif dan signifikan terhadap munculnya *Organization Citizenship Behaviour*. Berdasarkan uraian di atas maka dapat dirumuskan hipotesis :

**H2: Motivasi Intrinsik memiliki pengaruh yang Positif dan Signifikan Terhadap *Organization Citizenship Behaviour***

## G. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja

Menurut Robbins & Judge (2017) karyawan yang memiliki kepuasan kerja akan memiliki konsep akan hasil dan kesetiaan, dengan demikian karyawan akan dengan suka rela bertindak melebihi apa yang diharapkan organisasi dengan kata lain apabila karyawan suatu perusahaan merasa puas akan pekerjaannya, maka perusahaan tersebut akan lebih efektif. Setiap karyawan yang merasa puas, dikarenakan kebutuhan dalam bekerja telah dipenuhi oleh perusahaan, cenderung merasa lebih bersemangat dalam bekerja, sehingga apabila karyawan bersemangat dalam bekerja, otomatis kinerja karyawan tersebut akan meningkat pula. Beberapa kajian empiris yang pernah dilakukan oleh Bodroastuti dan Ruliaji (2016), Kurniawati dan Wahyudi (2015), dan Leroy *et al* (2012) menemukan bahwa Kepuasan Kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kinerja karyawan. Hal tersebut didukung Tjahjono & Riniarti (2015); Tjahjono *et al.* (2015) bahwa kepuasan berdampak positif pada *outcome* organisasional seperti komitmen dan kinerja. Berdasarkan uraian di atas maka dapat dirumuskan hipotesa sebagai berikut :

**H3 : Kepuasan Kerja memiliki pengaruh yang Positif dan Signifikan terhadap Kinerja Karyawan**

## H. Pengaruh Kepuasan kerja terhadap OCB

Menurut Robbins dan Judge (2017) kepuasan kerja hanya mempengaruhi kinerja dari karyawan, kepuasan kerja juga dapat mempengaruhi munculnya OCB dalam suatu perusahaan, dikarenakan apabila kepuasan kerja telah didapatkan dengan baik oleh karyawan, maka karyawan tersebut akan kelihatan berbicara positif mengenai organisasi, membantu yang lain dan bekerja melebihi ekspektasi normal dalam pekerjaannya, hal ini dikarenakan karyawan tersebut ingin membalas pengalaman positifnya. Kajian empiris yang dilakukan oleh Putrana dkk. (2016), Em Yusuf Iis dan Mukhlis Yunus (2016) dan Safriani dkk (2015) menemukan bahwa kepuasan kerja mempengaruhi kinerja karyawan. Berdasarkan pemaparan diatas maka hipotesis keempat yang dapat peneliti diajukan adalah:

**H4 : Kepuasan Kerja memiliki pengaruh yang Positif dan Signifikan terhadap OCB**

## I. Pengaruh OCB terhadap Kinerja

Terlepas dari faktor Motivasi dan Kepuasan Kerja, OCB juga memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan, dikarenakan OCB yang terbentuk dalam suatu perusahaan dapat membuat karyawannya lebih bersemangat dan lebih *relax* dalam bekerja dikarenakan tidak ada rasa keterpaksaan dalam bekerja sehingga akan memunculkan sikap untuk bekerja melebihi dari apa yang ditargetkan oleh perusahaan. Kajian empiris yang pernah dilakukan oleh penelitian yang dilakukan Sani (2013), Chelagat *et al* (2015) yang menemukan bahwa OCB secara positif dan signifikan mempengaruhi kinerja para karyawan. Dari uraian di atas maka dapat diturunkan hipotesis sebagai berikut :

**H5 : *Organization Citizenship Behaviour* memiliki pengaruh yang Positif dan Signifikan terhadap Kinerja Karyawan.**

## J. Pengaruh Motivasi Intrinsik Terhadap Kinerja yang dimediasi oleh OCB

Ketika seorang karyawan memiliki motivasi intrinsik yang muncul dari dalam diri sendiri karena suatu dorongan, maka hal tersebut akan memunculkan perasaan senang dalam bekerja dan memunculkan perasaan untuk bekerja melebihi apa yang telah ditargetkan oleh perusahaan atau yang sering disebut dengan OCB, dengan munculnya OCB di dalam diri karyawan maka karyawan tersebut akan bekerja dengan sangat baik, sehingga karyawan tersebut akan menghasilkan kinerja terbaiknya. Kajian empiris yang pernah dilakukan oleh Widyastuti dan Palupiningdyah (2015) yang menemukan bahwa OCB memiliki pengaruh mediasi antara pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Karyawan. Oleh karena itu hipotesis keenam yang penulis ajukan adalah:

**H6 : Motivasi Intrinsik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja yang dimediasi oleh OCB**

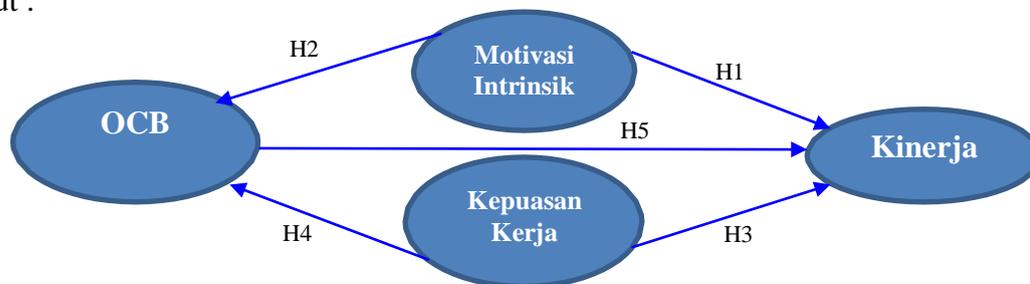
## K. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja yang dimediasi oleh OCB

Ketika seorang karyawan memiliki perasaan puas dalam bekerja maka karyawan tersebut akan senang dalam menjalani seluruh rutinitas yang ada dalam perusahaan, sehingga akan memunculkan sikap untuk bekerja melebihi dari apa yang telah ditargetkan oleh perusahaan atau yang sering disebut dengan OCB (*Organization Citizenship Behaviour*). Setelah karyawan tersebut merasa senang dan memiliki prinsip untuk bekerja melebihi apa yang telah perusahaan syaratkan maka kinerja karyawan tersebut akan meningkat. Kajian empiris yang pernah dilakukan oleh Sani (2013), yang menemukan bahwa OCB mampu memediasi pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Bank Syariah di Malang. Berdasarkan uraian di atas maka dapat dirumuskan hipotesisnya sebagai berikut :

**H7 : Kepuasan Kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja yang dimediasi oleh OCB**

**L. Model penelitian**

Berdasarkan uraian di atas maka model penelitian yang diajukan adalah sebagai berikut :



Gambar 1. Model Penelitian

**3. METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif yaitu merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh dua variabel atau lebih. Pendekatan penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan merumuskan hipotesis untuk mengetahui apakah diterima atau ditolak yaitu pengaruh Motivasi Intrinsik dan Kepuasan Karyawan terhadap Kinerja Karyawan dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* sebagai variabel intervening.

Dalam penelitian ini yang menjadi lokasi penelitian adalah PT. Cinemaxx cabang Lippo Plaza Yogyakarta, dengan subyek karyawan seluruh karyawan yang berjumlah 55 karyawan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan menggunakan instrumen kuesioner. Data yang diharapkan terkumpul dari kuisisioner adalah data tentang variabel-variabel Motivasi Intrinsik, Kepuasan Kerja, *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dan Kinerja Karyawan. Alat analisis untuk menguji hipotesis yang terdapat dalam penelitian ini adalah menggunakan SEM dengan bantuan *software Smart PLS*.

**4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

**A. Analisis Statistik Interferensial**

**1) Menilai *Outer Model* atau *Measurement Model***

Terdapat dua kriteria dalam penggunaan teknik analisa data dengan SmartPLS untuk menilai *outer model* yaitu *Convergent Validity* dan *Composite Reliability*. *Convergent Validity* dari model pengukuran dengan refleksif indikator dinilai berdasarkan korelasi antara *item score/component score*. Ukuran refleksif individual dikatakan tinggi apabila pengukuran nilai *loading nya* > 0,7 (Haryono, 2017).

**Tabel 1.** Nilai *Loading Factor Default*

Item pertanyaan	Loading factor	Keterangan
K1	0,755	Valid
K2	0,714	Valid
K3	0,709	Valid
K4	0,831	Valid
K5	0,766	Valid
K6	0,880	Valid
K7	0,877	Valid

Item pertanyaan	Loading factor	Keterangan
K8	0,808	Valid
KK1	0,807	Valid
KK2	0,818	Valid
KK3	0,808	Valid
KK4	0,870	Valid
KK5	0,758	Valid
KK6	0,920	Valid
KK7	0,760	Valid
KK8	0,751	Valid
KK9	0,758	Valid
M1	0,877	Valid
MI10	0,660	Tidak Valid
MI2	0,846	Valid
MI3	0,869	Valid
MI4	0,782	Valid
MI5	0,782	Valid
MI6	0,868	Valid
MI7	0,883	Valid
MI8	0,801	Valid
MI9	0,843	Valid
O1	0,708	Valid
O10	0,673	Tidak Valid
O2	0,899	Valid
O3	0,875	Valid
O4	0,809	Valid
O5	0,802	Valid
O6	0,780	Valid
O7	0,796	Valid
O8	0,626	Tidak Valid
O9	0,793	Valid

Dari tabel 1 dapat dilihat bahwa Variabel Motivasi Intrinsik memiliki sepuluh indikator yang memiliki satu indikator tidak valid karena memiliki nilai *loading factor* dibawah 0,7. Variabel Kepuasan Kerja memiliki sembilan indikator yang valid seluruhnya, karena memiliki nilai *loading factor* diatas 0,7. Variabel *Organizational Citizenship Behaviour* memiliki sepuluh indikator, yang memiliki dua indikator tidak valid yaitu OCB 8 dengan nilai *loading factor* dibawah 0,7 yaitu (0,626), dan O 10 dengan nilai *loading factor* dibawah 0,7 yaitu (0,673). Variabel Kinerja memiliki delapan indikator yang valid seluruhnya karena memiliki nilai diatas 0,7. Langkah selanjutnya untuk mengatasi ketidak valid-an suatu indikator adalah memodifikasi model dengan mengeluarkan indikator-indikator yang tidak valid dan melakukan analisis kembali menggunakan *SmartPLS*. Hasil analisis setelah item yang tidak valid dikeluarkan hasilnya nampak pada tabel 2.

**Tabel 2.** Nilai *Loading Factor* Valid

Item Pertanyaan	Loading Factor	Keterangan
K1	0,754	Valid
K2	0,713	Valid
K3	0,710	Valid
K4	0,832	Valid
K5	0,766	Valid
K6	0,881	Valid
K7	0,878	Valid
K8	0,807	Valid

Item Pertanyaan	Loading Factor	Keterangan
KK1	0,807	Valid
KK2	0,817	Valid
KK3	0,807	Valid
KK4	0,871	Valid
KK5	0,758	Valid
KK6	0,920	Valid
KK7	0,759	Valid
KK8	0,751	Valid
KK9	0,757	Valid
M1	0,875	Valid
MI2	0,851	Valid
MI3	0,871	Valid
MI4	0,783	Valid
MI5	0,793	Valid
MI6	0,875	Valid
MI7	0,886	Valid
MI8	0,813	Valid
MI9	0,828	Valid
O1	0,721	Valid
O2	0,900	Valid
O3	0,886	Valid
O4	0,790	Valid
O5	0,802	Valid
O6	0,813	Valid
O7	0,821	Valid
O9	0,790	Valid

## 2) Menilai AVE, Composite Reliability, dan Cronbach Alpha

Kriteria untuk menilai reliabilitas dari suatu konstruk dapat dilakukan dengan analisis AVE dan *Cronbach Alpha* dan *Composite Reliability* yang telah dirangkum pada tabel 3 berikut.

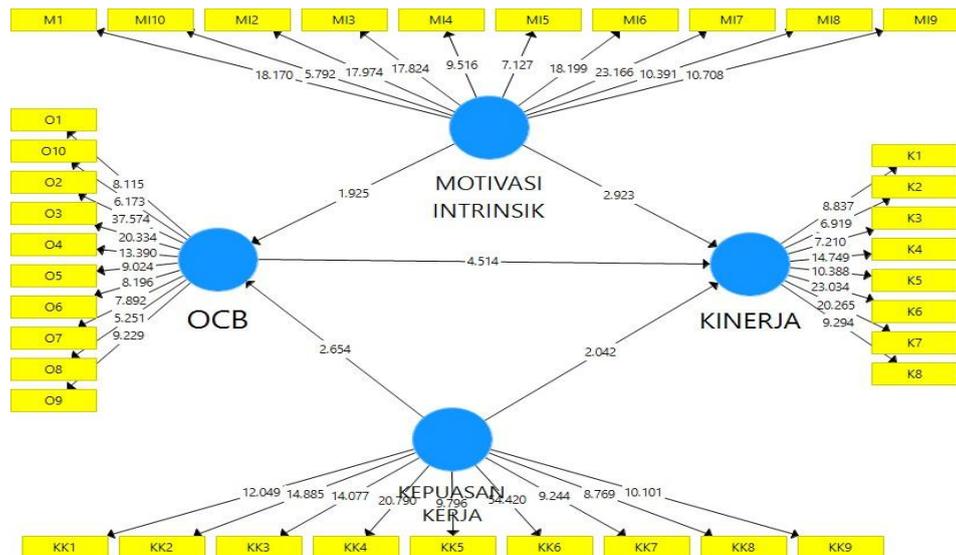
**Tabel 3.** AVE, Composite Reliability, Cronbach Alpha

	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>
Kepuasan Kerja	0,933	0,944	0,652
Kinerja	0,916	0,932	0,632
Motivasi Intrinsik	0,949	0,956	0,710
OCB	0,928	0,941	0,668

Pada tabel 3 semua konstruk memenuhi kriteria reliabel sesuai dengan kriteria yang ditentukan. Hal ini ditunjukkan dengan nilai AVE diatas 0,5 , nilai *Composite Reliability* diatas 0,7 dan nilai *Cronbach Alpha* diatas 0,6 (Haryono, 2017).

## 3) Pengujian Model Struktural (*Inner Model*)

Pengujian *inner model* atau model struktural dilakukan untuk melihat hubungan antara konstruk, evaluasi *Inner Model* dilakukan dengan tiga cara, yaitu dengan melihat nilai *.R-Square* ( $R^2$ ), *Predictive Relevance* ( $Q^2$ ), dan *Goodness Of Fit* (GoF).



**Gambar 2.** Model Struktural

Dalam menilai model dengan SmartPLS dimulai dengan melihat *R-Square* untuk setiap variabel laten dependen. Tabel 4 merupakan hasil estimasi *R-Square* dengan menggunakan Smart PLS. Berikut adalah nilai *R-square* dari output penelitian menggunakan *SmartPLS v.3*.

**Tabel 4.** *R-Square*

Variabel	R-Square
Kinerja	0.928
OCB	0.792

Pada tabel 4 menunjukkan nilai *R-square* untuk variabel OCB sebesar 0.792 sedangkan nilai *R-square* untuk variabel Kinerja sebesar 0.928. Hasil ini menunjukkan bahwa 92% variabel kinerja dipengaruhi oleh variabel Motivasi Intrinsik, Kepuasan Kerja dan OCB sedangkan 79% variabel OCB dipengaruhi oleh Motivasi Intrinsik dan Kepuasan Kerja.

### B. Analisis *Predictive Relevance* ( $Q^2$ ),

Analisis *Q-Relevance* di *SmartPLS v.3* dilakukan dengan cara analisis *blindfolding*. Berikut adalah nilai *output* dari analisis *blindfolding* yang dilakukan.

**Tabel 5.** *Output Blindfolding*

	SSO	SSE	$Q^2$ (=1-SSE/SSO)
Kepuasan Kerja	495.000	495.000	
Kinerja	440.000	208.074	0.527
Motivasi Intrinsik	495.000	495.000	
OCB	440.000	230.346	0.476

Dari tabel 5 dapat dilihat bahwa nilai  $Q^2$  dari variabel Kinerja dan OCB memenuhi syarat model dapat dikatakan memiliki *predictive relevance* karena nilai  $Q^2$  yang dihasilkan lebih besar dari 0 (nol).

### C. Goodness of Fit (GoF)

Analisis *Goodness of Fit* di *SmartPLS* v.3 dilakukan dengan cara manual, menggunakan rumus sebagai berikut.

$$GoF = \sqrt{AVE \times R^2}$$

$$GoF = 0,756$$

Dari hasil pengujian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa GoF termasuk dalam kategori besar karena nilai GoF lebih besar dari 0,36 (Haryono, 2017) dan keseluruhan dari model penelitian ini termasuk dalam kategori yang valid.

### D. Pengujian Hipotesis

Dalam *SmartPLS* pengujian secara statistik setiap hubungan yang dihipotesiskan menggunakan teknik simulasi, dalam hal ini dilakukan metode *bootstrapping* terhadap sampel, yang bertujuan untuk meminimalkan masalah ketidaknormalan data penelitian. Dasar yang digunakan dalam menguji hipotesis adalah nilai yang terdapat pada *output total effect*, yang terlihat pada tabel 6 berikut:

**Tabel 6. Result For Total Effect**

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ((O/STDEV))	P Values
Kepuasan Kerja -> Kinerja	0,457	0,461	0,142	3,220	0,001
Kepuasan Kerja -> OCB	0,511	0,539	0,193	2,654	0,008
Motivasi Intrinsik -> Kinerja	0,511	0,511	0,143	3,575	0,000
Motivasi imtrinsik -> OCB	0,408	0,388	0,212	1,997	0,039
OCB -> Kinerja	0,392	0,380	0,087	4,514	0,000

Dari tabel 6 dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

- 1) Hasil pengujian pengaruh variabel Motivasi Intrinsik terhadap Kinerja karyawan menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar + 0,511, artinya bahwa semakin tinggi motivasi intrinsik karyawan maka kinerja karyawan semakin tinggi dan sebaliknya. Nilai *p-value* sebesar 0,000 lebih kecil dari 0.05 artinya bahwa Motivasi Intrinsik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja karyawan PT.Cinemaxx cabang Lippo Plaza Yogyakarta.
- 2) Hasil pengujian pengaruh variabel Motivasi Intrinsik terhadap Kinerja karyawan menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar +0,408 artinya bahwa semakin tinggi motivasi intrinsik karyawan maka akan semakin tinggi pula kinerjanya. Nilai *p-value* sebesar 0,039 lebih kecil dari 0,005, bahwa Motivasi Intrinsik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap munculnya OCB karyawan PT.Cinemaxx cabang Lippo Plaza Yogyakarta.
- 3) Hasil pengujian pengaruh variabel Kepuasan Kerja terhadap Kinerja karyawan menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar +0,457, artinya semakin tinggi kepuasan kerja karyawan maka akan semakin tinggi pula kinerjanya dan sebaliknya. Nilai *p-value* sebesar 0,001 < 0,005, artinya bahwa Kepuasan Kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja karyawan PT.Cinemaxx cabang Lippo Plaza Yogyakarta.
- 4) Hasil pengujian pengaruh variabel Kepuasan Kerja terhadap munculnya OCB karyawan menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar +0,511, artinya semakin tinggi kepuasan kerja karyawan maka akan semakin tinggi pula kinerjanya dan sebaliknya. Nilai *p-value* sebesar

0,008 < 0.05, artinya bahwa Kepuasan Kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap munculnya OCB karyawan PT.Cinemaxx cabang Lippo Plaza Yogyakarta.

- 5) Hasil pengujian pengaruh variabel *OCB* terhadap Kinerja karyawan menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar +0,392, artinya bahwa semakin tinggi OCB karyawan maka akan semakin tinggi pula kinerjanya dan sebaliknya. Nilai *p-value* sebesar 0,000 < 0,05, artinya bahwa OCB memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja karyawan PT.Cinemaxx cabang Lippo Plaza Yogyakarta

### E. Pengujian Pengaruh Mediasi

Pengujian pengaruh mediasi atau *indirect effect* bertujuan untuk menguji apakah variabel intervening yang digunakan (*OCB*) memiliki pengaruh antara variabel independen dan dependen yang digunakan. Dalam pengujian pengaruh mediasi di *SmartPLS v.3* hanya dengan melihat hasil dari *indirect effect* setelah analisis menggunakan *PLS Algorithm* dilakukan, dikatakan memiliki pengaruh mediasi apabila nilai *t-statistics* lebih besar dari *t*-tabel dan dikatakan signifikan apabila nilai *p-value* lebih kecil dari 0,05 (Haryono, 2017). Berikut adalah tabel nilai *indirect effect* dengan menggunakan *SmartPLS*.

**Tabel 7. Output Indirect Effect**

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values
Kepuasan Kerja -> OCB -> Kinerja	0,201	0,209	0,098	2,053	0,041
Motivasi Intrinsik -> OCB -> Kinerja	0,160	0,142	0,084	1,895	0,059

Dari tabel 7 dapat dilakukan interpretasi *T-statistics* dan *P-value* masing-masing pengaruh sebagai berikut:

- 1) Hasil pengujian pengaruh variabel Motivasi Intrinsik terhadap Kinerja karyawan yang dimediasi oleh OCB menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,201 dengan nilai *t*-statistik sebesar 2,053 dan nilai *p-value* sebesar 0,041. Dari hasil tersebut terlihat bahwa nilai *t*-statistik lebih besar dari *t* tabel (1,960) dan nilai *p-value* lebih kecil dari 0,005. Hasil ini berarti bahwa OCB memediasi pengaruh antara Motivasi Intrinsik terhadap Kinerja karyawan PT.Cinemaxx cabang Lippo Plaza Yogyakarta.
- 2) Hasil pengujian pengaruh variabel Kepuasan Kerja terhadap Kinerja karyawan yang dimediasi oleh OCB menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,160 dengan nilai *t*-statistik sebesar 1,895 dan nilai *p-value* sebesar 0,059. Dari hasil tersebut terlihat bahwa nilai *t*-statistik lebih kecil dari *t* tabel (1,960) dan nilai *p-value* lebih besar dari 0,005. Hasil ini berarti bahwa OCB tidak memediasi pengaruh antara Motivasi Intrinsik terhadap Kinerja karyawan PT.Cinemaxx cabang Lippo Plaza Yogyakarta.

### F. PEMBAHASAN

Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan Motivasi Intrinsik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja karyawan PT Cinemaxx cabang Lippo Plaza Yogyakarta. Hal ini membuktikan bahwa seorang karyawan yang memiliki Motivasi Intrinsik dalam diri sendiri yang tinggi akan menghasilkan sikap bersemangat dan bersungguh-sungguh untuk melakukan sesuatu pekerjaan sesuai dan bahkan melebihi apa yang telah di targetkan oleh perusahaan. Hal ini sejalan dengan kajian empiris yang dilakukan oleh Taufiq (2016), Syafranuddin (2016), dan Ermawati (2017) yang menemukan bahwa Motivasi Intrinsik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

Pengujian hipotesis kedua menunjukkan Motivasi Intrinsik memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap munculnya *OCB* karyawan PT Cinemaxx cabang Lippo Plaza

Yogyakarta. *OCB* merupakan kondisi dimana karyawan memiliki perilaku untuk bekerja melebihi apa yang ditargetkan dan ditetapkan oleh perusahaan, yang muncul dari dalam diri sendiri dan bukan dari faktor eksternal seperti gaji tunjangan dll. Artinya semakin tinggi seorang karyawan yang memiliki Motivasi Intrinsik dari dalam diri sendiri, maka semakin besar pula peluang untuk munculnya *OCB*. Dalam implementasinya, pada saat operasional perusahaan sedang berjalan setiap karyawan yang berada dalam suatu tugas tertentu seperti yang berada pada bagian POS atau kasir tidak serta merta hanya menjual tiket dan makanan saja, tetapi karyawan tersebut mau melakukan pekerjaan yang diluar *jobdesk* nya apabila bagian pekerjaannya sedang sepi, seperti ikut membantu *hotspot* melakukan *stock-up* barang-barang yang habis, dan pada bagian *hotspot* yang mau membantu bagian *acer* apabila ada *film* yang selesai dan akan mulai dalam waktu yang bersamaan, hal ini akan berputar terus menerus sehingga sikap untuk membantu rekan kerja bahkan untuk bertoleransi dengan keadaan yang berbeda dengan *jobdesk* nya pun akan muncul pada setiap diri karyawan PT.Cinemaxx cabang Lippo Plaza Yogyakarta. Hasil kajian ini sejalan dengan kajian empiris yang dilakukan oleh Asmaradita dkk. (2014), yang menemukan bahwa Motivasi Intrinsik memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap *OCB*.

Pengujian hipotesis ketiga menunjukkan Kepuasan Kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kinerja karyawan PT Cinemaxx cabang Lippo Plaza Yogyakarta. Hal ini berarti bahwa seorang karyawan yang merasa puas dalam bekerja akan merasa senang dan tidak terpaksa untuk melakukan tugasnya sehingga akan memunculkan perilaku-perilaku positif untuk mendukung perusahaan dalam mencapai tujuannya, sehingga kinerja terbaik karyawan dapat tercapai. Dalam implementasinya, ada beberapa karyawan di PT.Cinemaxx cabang Lippo Plaza Yogyakarta yang memiliki kinerja yang bagus sebagai *crew* akan di promosikan ke jenjang yang lebih tinggi seperti menjadi seorang *admin* atau *store*, hal ini tentu saja dapat menjadi pemicu semangat lagi bagi karyawan tersebut untuk bekerja lebih serius sehingga dapat menciptakan kinerja yang terbaik. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Bodroastuti dan Ruliaji (2016) yang menemukan bahwa Kepuasan Kerja yang memiliki pengaruh untuk meningkatkan kinerja para karyawan tersebut.

Pengujian hipotesis keempat menunjukkan bahwa Kepuasan Kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap munculnya *OCB* karyawan PT.Cinemaxx cabang Lippo Plaza Yogyakarta. Hal ini berarti bahwa, seorang karyawan yang merasa puas dalam bekerja akan memiliki perilaku yang muncul dari dalam diri sendiri, karena perilaku untuk bekerja melebihi apa yang telah ditargetkan oleh perusahaan salah satunya dipengaruhi oleh perasaan puas karena pekerjaan itu sendiri. Dalam implementasinya ada beberapa karyawan PT.Cinemaxx cabang Lippo Plaza Yogyakarta yang telah menjadi karyawan tetap, sehingga telah menerima promosi, ataupun karyawan tersebut telah puas dengan pekerjaannya seperti dalam jabatan IT, ME dan MOD para karyawan tersebut dengan suka rela mau membantu *crew* lainnya apabila operasional perusahaan sedang padat, atau dengan suka rela mau membantu apabila ada *crew* yang kesulitan, perilaku tersebut muncul dari hati karena adanya rasa peduli antara rekan kerja lainnya, dan bukan karena imbalan yang ada. Hal ini sejalan dengan kajian empiris yang dilakukan oleh Putrana dkk. (2016), yang menemukan bahwa Kepuasan Kerja yang dirasakan oleh karyawan PT.Gelora Persada Mediatama Semarang memicu munculnya *OCB* karyawan tersebut.

Pengujian hipotesis kelima menunjukkan bahwa *Organizational Citizenship Behaviour* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kinerja karyawan PT.Cinemaxx cabang Lippo Plaza Yogyakarta. Hal tersebut mengimplikasikan bahwa, perilaku karyawan yang dilakukan dengan sukarela, tulus, senang hati tanpa harus diperintah untuk melakukan suatu pekerjaan (*OCB*) dapat memacu seorang karyawan untuk menghasilkan Kinerja terbaiknya, karena karyawan tidak merasa terpaksa dalam melakukan suatu pekerjaan dan menyelesaikannya sesuai dengan standar atau bahkan melebihi standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Dalam implementasinya, karyawan PT.Cinemaxx

cabang Lippo Plaza Yogyakarta sangat menghargai pertemanan antar divisi seperti karyawan pada bagian *Cinemaxx reguler* yang menjalin pertemanan yang baik dengan *Cinemaxx Gold* yang notabenehnya pekerjaan di *Cinemaxx reguler* lebih berat daripada *Cinemaxx Gold* karena banyak *customer* yang lebih memiliki tiket reguler karena lebih murah, tetapi hal tersebut tidak menjadikan suatu kecemburuan sosial antara divisi tersebut, sebaliknya mereka menjalin kerja sama yang baik dan saling membantu apabila operasional suatu divisi sedang padat, hal tersebut sangat membantu karyawan untuk mencapai kinerja terbaiknya karena tidak ada tekanan sosial di perusahaan. Hal ini sejalan dengan kajian empiris yang dilakukan Sani (2013), yang menemukan bahwa OCB secara positif dan signifikan mempengaruhi kinerja para karyawan.

Pengujian hipotesis keenam menunjukkan bahwa *Organizational Citizenship Behaviour* memiliki peran memediasi hubungan antara variabel Motivasi Intrinsik terhadap Kinerja karyawan PT.Cinemaxx cabang Lippo Plaza Yogyakarta secara positif dan signifikan. Hal ini berarti bahwa Motivasi Intrinsik akan memicu para karyawan untuk bekerja melebihi apa yang telah ditargetkan oleh perusahaan, sehingga karyawan tersebut dapat mencapai Kinerja terbaiknya. Hal tersebut sejalan dengan kajian empiris yang telah dilakukan oleh Widyastuti dan Palupiningdyah (2015) yang menemukan bahwa OCB memiliki pengaruh mediasi antara pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Karyawan.

Pengujian hipotesis ketujuh menunjukkan bahwa *Organizational Citizenship Behaviour* tidak memiliki pengaruh yang memediasi hubungan antara variabel Kepuasan Kerja terhadap Kinerja karyawan PT.Cinemaxx cabang Lippo Plaza Yogyakarta. Hal ini mungkin dikarenakan karyawan yang merasa puas akan merasa terlena dengan kepuasannya sehingga merasa malas untuk bekerja melebihi apa yang telah ditargetkan oleh perusahaan sehingga kinerja terbaik karyawan tersebut tidak akan tercapai. Hal ini tentu saja bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Sani (2013), yang menemukan bahwa OCB memiliki pengaruh mediasi antara Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.

## 5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Motivasi Intrinsik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja karyawan PT. Cinemaxx cabang Lippo Plaza Yogyakarta.
2. Motivasi Intrinsik berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB karyawan PT. Cinemaxx cabang Lippo Plaza Yogyakarta.
3. Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja karyawan PT. Cinemaxx cabang Lippo Plaza Yogyakarta.
4. Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB karyawan PT. Cinemaxx cabang Lippo Plaza Yogyakarta.
5. OCB berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja karyawan PT. Cinemaxx cabang Lippo Plaza Yogyakarta.
6. Motivasi berpengaruh terhadap Kinerja karyawan PT. Cinemaxx cabang Lippo Plaza Yogyakarta melalui OCB.
7. Kepuasan Kerja tidak berpengaruh terhadap Kinerja karyawan PT. Cinemaxx cabang Lippo Plaza Yogyakarta melalui OCB.

## 6. KETERBATASAN

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang dihadapi, yang meliputi:

1. Sampel yang diambil oleh peneliti sebagai objek penelitian hanya di PT. Cinemaxx cabang Lippo Plaza Yogyakarta, sehingga hasil yang diperoleh kurang dapat mewakili kinerja karyawan PT. Cinemaxx secara keseluruhan.
2. Penilaian kinerja karyawan dilakukan oleh responden sendiri sehingga hasilnya kurang obyektif.

## 7. SARAN

Saran yang dapat peneliti sampaikan pada penelitian ini sesuai dengan hasil yang didapatkan yakni:

- a. Bagi peneliti yang akan datang
  - 1) Diharapkan pada penelitian yang akan datang, menggunakan responden dari beberapa PT.Cinemaxx di seluruh Indonesia, karena hasil dari analisis tersebut akan lebih menggeneralisasi seluruh karyawan PT.Cinemaxx di seluruh cabang di Indonesia.
  - 2) Diharapkan pada penelitian yang akan datang, yang ingin menggunakan variabel Kinerja karyawan hendaknya menggunakan responden dari atasan atau supervisor perusahaan, karena hal tersebut akan menghasilkan jawaban yang lebih objektif daripada menggunakan responden karyawan itu sendiri yang cenderung lebih subjektif.

- b. Bagi Organisasi/Perusahaan

Berdasarkan dari hasil analisis deskriptif maka perusahaan :

- 1) Perlu memberikan jaminan penghargaan ataupun hasil yang jelas dan nyata apabila karyawan memiliki prestasi yang baik dalam bekerja, sehingga setiap karyawan akan selalu berusaha memiliki prestasi yang baik dalam bekerja.
- 2) Sebisa mungkin menyiapkan supervisor atau MOD untuk dapat bekerja dan memecahkan persoalan di sekitar lingkungan perusahaan agar karyawan merasa nyaman dan puas dalam bekerja.
- 3) Dapat membenamkan prinsip kepada seluruh karyawan untuk bekerja dan berdedikasi untuk perusahaan agar karyawan memiliki prinsip untuk bekerja tanpa harus disuruh oleh atasan terlebih dahulu.
- 4) Dapat memantau para karyawannya dan memberikan pengarahan secara lebih baik agar dapat menyelesaikan pekerjaannya secara lebih baik dan lebih teliti, karena hal tersebut sangat akan berdampak pada perusahaan itu sendiri, hal tersebut dimaksudkan agar karyawan lebih memiliki prinsip untuk menyelesaikan pekerjaan secara lebih teliti lagi.

## 8. SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

- a. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kepuasan ( $X_1$ ) merupakan penduga dan parameter yang baik bagi sikap konsumen (Y) pengguna *e-commerce* pada mahasiswa di kota Yogyakarta. Oleh karena itu, kepuasan yang dirasakan oleh konsumen harus selalu diterapkan dan menjadi faktor utama dalam pelayanan transaksi *e-commerce* Lazada.co.id pada mahasiswa di kota Yogyakarta.
- b. Dari hasil penelitian menunjukan bahwa variabel kepercayaan ( $X_2$ ) merupakan penduga dan parameter yang baik bagi sikap konsumen (Y) pengguna *e-commerce* pada mahasiswa di kota Yogyakarta. Oleh karena itu, kepercayaan konsumen saat ini harus selalu diutamakan dalam pelayanan transaksi *e-commerce* Lazada.co.id pada mahasiswa di kota Yogyakarta.
- c. Dari hasil penelitian menunjukan bahwa secara menyeluruh variabel kepuasan ( $X_1$ ) dan kepercayaan ( $X_2$ ) merupakan penduga atau parameter yang baik bagi sikap konsumen (Y)

pengguna *e-commerce* Lazada.co.id pada mahasiswa di Kota Yogyakarta. Oleh karena itu, adanya kepuasan dan kepercayaan yang dirasakan oleh konsumen dalam pelayanan transaksi *e-commerce* Lazada.co.id pada mahasiswa di kota Yogyakarta harus dipertahankan secara menyeluruh jika perlu ditingkatkan kembali dengan harapan semua konsumen dapat merasakan kepuasan dan kepercayaan yang diberikan, serta konsumen dapat menjadi loyal dengan *e-commerce* Lazada.co.id di kota Yogyakarta.

- d. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan ( $X_2$ ) merupakan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap sikap (Y) pengguna *e-commerce* Lazada.co.id pada mahasiswa di kota Yogyakarta yaitu sebesar 0,359. Oleh karena itu, disarankan kepada *e-commerce* Lazada.co.id di kota Yogyakarta untuk lebih mempertahankan kepercayaan konsumen yang sudah ada. Karena dengan adanya kepercayaan yang kuat oleh konsumen, perusahaan akan mendapatkan *profit* yang baik dari sikap loyalitas konsumen tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

- Asmaradita, N. dkk., (2014), Hubungan Antara Persepsi Kualitas Interaksi Atasan-Bawahan Dan Motivasi Intrinsik Dengan Organizational Citizenship Behaviour Pada Karyawan Outsourcing Di PT. Coca-Cola Amatil Central Java. 108-120.
- Bodroastuti, T., & Rulijaji, A. (2016). Pengaruh Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behaviour (OCB) serta Dampaknya terhadap Kinerja Karyawan. *JDEB*, 16-31.
- Em Yusuf Iis, Mukhlis Yunus, (2016), Job Satisfaction as an Intervening Variable of Self-Efficacy and Employee Performance. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences* 2016, Vol. 6, No. 7 ISSN: 2222-6990
- Edison, e. a., (2016), *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Ermawati, Y., & Amboningtyas, D., (2017), Pengaruh Motivasi Intrinsik, Komunikasi, Dan Kompensasi Finansial Terhadap Kinerja Karyawan Produksi Video Preparation Pada PT HIT Polytron yang Berimplikasi pada Produktivitas. *Journal of Management*. ISSN : 2502-7689 Vol 3 No.3 2012
- Haryono, S., (2017), *Metode Sem Untuk Penelitian Manajemen : AMOS, LISREL & PLS*. Yogyakarta: Luxima.
- Hasibuan, M.S., (2007), *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Heirzadeh, H.K., & Mirvaisi, M., (2013), Customer Orientation of Service Employees: A Case Study of Iranian Islamic Banking (Based on COSE Model). *International Journal of Business and Psychology*, Vol. 5, No.3.
- Ibrahim, M. A., & Aslinda., (2014), The Effect of Motivation on Organizational Citizenship Behaviour (OCB) at Telkom Indonesia in Makassar. *International Journal of Administrative Science & Organization*, 114-120.
- Kurniawati, H., & Wahyudi, A., (2015), Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja dengan Organizational Citizenship Behaviour sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Sumberdaya Manusia* Vol.9, 1-10.
- Lelei Joy Chelagat et al., (2015), Effect of Organizational Citizenship Behavior on Employee Performance in Banking Sector, Nairobi County, Kenya. *International Journal of Business, Humanities and Technology* Vol. 5, No. 4; August 2015

- Leroy Hannes et al., (2012), Authentic Leadership, Authentic Followership, Basic Need Satisfaction, and Work Role Performance .A Cross-Level Study. *Journal of Management*. <http://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0149206312457822>
- Luthans, F., (2011), *Organizational Behaviour: An Evidence - Based Approach*. New York: The McGraw-Hill Companies.
- Nazenin, S., & Palupiningdyah., (2014), Peran Stress Kerja dan Kepuasan Kerja untuk Mengurangi Turnover Intentional. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 220-227.
- Nazmah, Mariatin, & Sri, S., (2014), Pengaruh Motivasi Kerja Dan Keadilan Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behaviour. ISSN, 114-123.
- Organ, D.W., Podsakoff, P.M., & MacKenzie, S.B., (2006), *Organizational Citizenship Behaviour: its Nature, Antecedents and Consequences*. Sage Beverly Hills: CA.
- Pangesti, G.R., Tjahjono, H.K., Maryati, T. (2013). The Influences of Transformational Leadership, Motivation Factor and Hygiene Factor Toward Job Satisfaction of Balai Besar Latihan Ketransmigrasian Yogyakarta's Employee. *Jurnal Bisnis teori dan Implementasi*, 4(1): 31-44.
- Podsakoff, P., & MacKenzie, S., (2005), Organizational Citizenship Behaviors and sales unit effectiveness. *Journal of Marketing Research*.
- Robbins, P., & Judge, A., (2017), *Perilaku Organisasi (Organizational Behaviour)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sagnak, M., (2016), Participative Leadership and Change-Oriented Organizational Citizenship: The Mediating Effect of Intrinsic Motivation. *Eurasian Journal of Educational Research*, 181-194.
- Safriani dkk.,(2015), Pengaruh Kesesuaian Tugas, Komitmen Organisasi dan Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Kerja serta dampaknya pada Kinerja Pegawai Dinas Sosial Aceh. *Jurnal Manajemen Pascasarjana Universitas Syiah Kuala*.ISSN 2302-0199 pp. 190- 201.
- Sani, A., (2013), Role of Procedural Justice, Organization Commitment and Job Satisfaction on Job Performance: The Mediating Effects of Organizational Citizenship Behaviour. *International Journal of Business and Management*; Vol. 8, No. 15, 57-67.
- Syafranuddin, R., (2016), *Prosiding Interdisciplinary Postgraduate Student Conference*, 256-264.
- Taufiq, A., (2016), Pengaruh Motivasi Intrinsik Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Dan Disiplin Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada Badan Pusat Statistik Kabupaten Magelang. *JBTI*, 158-178.
- Tjahjono, H.K, Palupi, M. & Dirgahayu, P. (2015). Career Perception at the Republic Indonesian Police Organization Impact of Distributive Fairness, Procedural Fairness and Career Satisfaction on Affective Commitment. *International Journal of Administrative Science & Organization*, 22(2): 130-135.
- Tjahjono, H.K. & Riniarti (2015). Evaluasi Keadilan Praktik Tunjangan Kinerja Pada Kepuasan dan Kinerja Karyawan di Kantor BPS DIY. *Jurnal Siasat Bisnis*, 19(2): 124-131.
- Widyastuti, N., & Palupiningdyah., (2015), Pengaruh Kepuasan dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan Organizational Citizenship Behaviour (OCB) Sebagai Variabel Intervening. *Management Analysis Journal*, 76-77.