

## DAFTAR PUSTAKA

- Akter, N., & Husain, M. M. (2016). Effect of Compensation on Job Performance: An Empirical Study. *International Journal of Engineering Technology, Management and Applied Sciences*, 4(8), 103-116.
- Ali, A., & Obaidullah. (2018). The Impact of Organizational Image and Organizational Citizenship Behavior on Employee Performance. *Journal of Research and Reflections in Education*, 12(1), 68-83.
- Anvari, R., Chikaji, A. I., & Mansor, N. N. (2015). Relationship Between Organizational Citizenship Behavior and Job Performance Among Engineers. *Jurnal Teknologi*, 77(13), 159-164.
- Aprianti, D. I., & Bhaihaki, M. (2017). Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) terhadap Kinerja pada Karyawan PT. Bank Central Asia Kantor Cabang Utama Samarinda. *Jurnal Ekonomika*, 2 (2), 97-110.
- Ariesta, I. C. (2016). Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Organizational Citizenship Behavior (OCB) terhadap Kinerja Peternak Ayam Ras Pedaging. *Jurnal Bisnis, Manajemen & Perbankan*, 2(2), 137.
- Arimbawa, I. W., & Sudharma, I. N. (2016). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Kepuasan Kerja, dan Komitmen Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior. *Manajemen Unud*, 5(7), 4367-4394.
- Badan Pusat Statistik. (2019, Agustus 17). *Badan Pusat Statistik*. Retrieved from bps.go.id:  
<https://www.bps.go.id/dynamic/table/2019/04/16/1615/peringkat-indeks-pembangunan-manusia-menurut-provinsi-2010-2018-metode-baru-.html>.  
Di akses 17 Agustus 2019.
- Barsulai, S. C., Makopondo, R. O., & Fwaya, E. V. (2019). The Effect of Organizational Citizenship Behavior on Employee Productivity in Star Rated Hotels in Kenya. *European Journal of Hospitality and Tourism Research*.
- Brahmasari, I. A. (2009). Organizational Citizenship Behavior (OCB) dan Isu Gender. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Manajemen*, 5(2), 81-104.

- Budianto, A. A., & Katini, A. (2015). Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada PT. Perusahaan Gas Negara (PERSERO) Tbk SBU Distrtibusi Wilayah I Jakarta. *Jurnal Ilmiah Prodi Manajemen Universitas Pamulang*, 3.
- Budihardjo. A, Kristamuljana. S, Sidik. I,G. Simandjuntak. D, Soehadi. A, W., Wintoro. D. (2011). Pijar-Pijar Manajemen Bisnis Indonesia. Jakarta Selatan: Prasetya Mulya Publishing.
- Chelcagat, L. J., Kiprop, C. P., & Kemboi, A. (2015). Effect of Organizational Citizenship Behavior on Employee Performance in Banking Sector, Nairobi County, Kenya. *International Journal of Business, Humanities and Technology*, 5(4), 55-61.
- Darto, M. (2014). Peran Organizational Citizenship Behavior dalam Peningkatan Kinerja Individu di Sektro Publik: Sebuah Analisis Teoritis dan Empiris. *Jurnal Borneo Administrator*, 10(1), 10-34.
- Duha, T. (2018). *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Penerbit Deepublish.
- Edison, E., Anwar, Y., & Komariah, I. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Strategi dan Perubahan dalam Rangka Meningkatkan Kinerja Pegawai dan Organisasi*. Bandung: Alfabeta.
- Elbadiansyah. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Malang: Penerbit CV IRDH.
- Febriani, H. D. (2016). Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Karyawan PT. Pelindo III (Persero) Cabang Tanjung Perak Surabaya. *Jurnal Aplikasi Administrasi*, 19(2), 88-99.
- Fidiyanto, D., Warso, M. M., & Fathoni, A. (2018). Analisis Pengaruh Organizational Citizenship Behavior dan Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan. 4(4), 1-17.
- Fitria, N. (2018). Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB), dan Karakteristik Pekerjaan, Serta Pemberdayaan terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Palu. *Jurnal.untad.ac.id*, 6(6), 59.

- Fitriastuti, T. (2013). Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasional dan Organizational Citizenship Behavior terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 4(2), 103-114.
- Grasiaswaty, N., Juwita, F. R., & Setyasih, N. (2016). Adaptasi Alat Ukur Organizational Citizenship Behavior (OCB) dengan Peer Review di Indonesia. 317-325.
- Halim, A. N., & Dewi, M. B. (2018). Analisa Pengaruh Organizational Citizenship Behavior terhadap Kinerja Karyawan Hotel Bintang 3 di Surabaya. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, 6 (2), 183-196.
- Hamali, A. Y. (2016). *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: CAPS (Center For Academic Publishing Service).
- Hemaloshinee, V., & Nomahaza, M. (2017). Organizational Citizenship Behavior in Hospitality Industry: Bridging Challenges, Benefits and Contribution. *International Journal Human Capital Urban Manage*, 2 (3), 243-250.
- Hidayah, S., & Hartono. (2018). Role of Organizational Citizenship Behavior (OCB), Perception of Justice and Job Satisfaction on Employee Performance. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 9 (2), 170-178.
- Husniati, R., & Pangestuti, D. C. (2018). Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Pegawai UPN "Veteran" Jakarta. *Jurnal Bakti Masyarakat Indonesia*, 1 (1), 234-241.
- Hussein Fattah, M. (2017). *Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai*. Yogyakarta: Elmatra (Anggota IKAPI).
- Hutabarat, D. (2018, Desember 12). *Kementrian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia*. Retrieved from [https://www.kominfo.go.id/content/detail/15642/ekonomi-digital-bergeliat-industri-telekomunikasi-akan-tumbuh-pesat/0/sorotan\\_media](https://www.kominfo.go.id/content/detail/15642/ekonomi-digital-bergeliat-industri-telekomunikasi-akan-tumbuh-pesat/0/sorotan_media). Di akses 17 Agustus 2019.
- I Gusti Ketut Purnaya, S. S. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Ilmih, A. A. (2018). Peran Organizational Citizenship Behavior dan Budaya Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di UKM Snak

- Makroni Cap Binta Desa Mutih Wetan, Kabupaten Demak. *Bisnis*, 6(2), 17-29.
- Indrawan, R., & Yaniawati, P. (2014). *Metodologi Penelitian*. Bandung: Refika Aditama.
- Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi dan Informasi*. Bandung: Refika Aditama.
- Isdianto. (2019). Manajer HRD Telkom Akses Regional Jawa Barat. Juli 2019.
- Kartini, I. (2017). Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) di Politeknik LP3I Jakarta Kampus Jakarta Utara. 6(1), 75-84.
- Knoema Corporation. (2018, Oktober 13). *Global Competitiveness Report, 2018*. Retrieved from [www.knoema.com](http://www.knoema.com):   
 :   
 <https://knoema.com/WFGCI2018/the-global-competitiveness-report-2018>.  
 Di akses 10 Mei 2019
- Larasati (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Grup Penerbitan CV Budi Utama.
- Lestari, E. R., & Ghaby, N. K. (2018). Pengaruh Organizational Citizenship Behavior terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan. *Jurnal Teknologi dan Manajemen Agroindustri*, 7(2), 116-123.
- Malayu, S.P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Marwansyah (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Masyrafina, I. (2019, Agustus 15). *Republika*. Retrieved from [Republika.co.id](http://Republika.co.id):   
 <https://republika.co.id/berita/pw9eil370/pemerataan-sinyal-dan-pesatnya-ekonomi-digital>
- Morhead&Griffin. (2013). *Perilaku Organisasi Manajemen Sumber Daya Manusia dan Organisasi*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Muah, & Masram. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Profesional*. Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- Muhtasom, A., Mus, H. A., Bijang, J., & Latief, B. (2017). Influence of Servant Leadership, Organizational Citizenship Behavior on Organizational

- Culture and Employee Performance at Star Hotel In Makassar. *International Journal of Education and Research*, 5(10), 71-88.
- Mulyadi, D. (2015). *Perilaku Organisasi dan Kepemimpinan Pelayanan*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Nursyamsi, I. (2013). Organizational Citizenship Behavior dan Pemberdayaan Terhadap Komitmen Organisasi Serta Dampaknya terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 17(3), 495.
- Priansa, D. J. (2017a). *Manajemen Kinerja Kepegawaian*. Bandung: Alfabeta.
- Priansa, D. J. (2017b). *Perencanaan dan Pengembangan SDM*. Bandung: Alfabeta.
- Putri, Y. D., & Utami, H. N. (2017). Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) terhadap Kinerja (Studi pada Tenaga Perawat Ruang Inap Rumah Sakit Baptis Batu). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*.
- Riduwan & Kuncoro, E. A. (2014). *Analisis Jalur* (Vol. 6). Bandung: Alfabeta.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sandhika, D., & Sobandi, A. (2018). Perilaku Kewargaan Organisasi (Organizational Citizenship Behavior) sebagai Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai. *Manajerial*, 3(5), 174-183.
- Sanusi, A. C., Ariana, N., & Ariani, N. M. (2018). Tingkat Organizational Citizenship Behavior (OCB) Karyawan di Four Points Seminyak. *Jurnal Kepariwisata dan Hospitalitas*, 2(1), 61-83.
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Setyawan, A. (2018). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada Tiga Perusahaan Fabrikasi Lepas Pantai di Batam dan Karimun). *Journal of Accounting & Management Innovation*, 73.
- Shaleh, D. M. (2018). *Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai*. Makassar: Aksara Timur.

- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, E. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit Kencana.
- Suzana, A. (2017). Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) terhadap Kinerja Karyawan Studi di: PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Cirebon. *Jurnal Logika*, 19 (1).
- Tehran, G. M., Abtahi, M. S., & Esmaeili, S. (2013). The Relationship between Organizational Citizenship Behavior and Performance of the Staff of Qazvin University of Medical Sciences and Health Services. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 3(9), 534-542.
- Telkom Akses Jawa Barat. (2019). Bagian HRD PT. Telkom Akses Regional Jawa Barat 2019.
- Telkom Akses. (2019). Logo Telkom Akses. [www.telkomakses.co.id](http://www.telkomakses.co.id). <https://www.telkomakses.co.id/home.php>. Di akses 16 Agustus 2019.
- Thiruvenkadam, D. T., & Durairaj, M. A. (2017). Organizational Citizenship Behavior: ITS Definitions and Dimensions. *GE-International Journal of Management Research*, 5(5), 46-45.
- Ulum, C. (2016). *Perilaku Organisasi: Menuju Orientasi Pemberdayaan*. Malang: UB Press.
- Umar, H. (2019). *Metode Riset Manajemen Perusahaan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Utaminingsih, A. (2014). *Perilaku Organisasi*. Malang: UB Press.
- Wanjiku, N. A., & Agusioma, N. L. (2014). Effect of Organisation Culture on Employee Performance in Non Governmental Organizations. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 4(11), 1-12.
- Wati, D. M., & Surjanti, J. (2018). Pengaruh Kecerdasan Emosional, Organizational Citizenship Behavior (OCB) dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT PLN (Persero) Area Bojonegoro. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 6(4), 391.

- Wati, L. A., & Primyastanto, M. (2018). *Ekonomi Produksi Perikanan dan Kelautan Modern Teori dan Aplikasinya*. Malang: UB Press.
- Wijaya, C. (2017). *Perilaku Organisasi*. Medan: Lembaga Peduli Pengembangan Pendidikan Indonesia (LPPPI).
- Wildan, M. A., & Safrizal, H. B. (2017). Pengaruh Budaya Organisasi, Motivasi Kerja, dan Organizational Citizenship Behavior terhadap Kinerja Pegawai Pemerintahan Kabupaten Pamekasan. *Aljebi*, 11(1), 109-128.