

ABSTRAK

Sumber daya manusia merupakan faktor penting di dalam organisasi. Perilaku dari sumber daya manusia didalam organisasi beraneka ragam. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh signifikan secara bersama-sama kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* dan mengetahui apakah ada pengaruh signifikan secara parsial faktor-faktor dalam kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior*.

Faktor-faktor dalam kepuasan kerja (variabel X) yang digunakan dalam penelitian ini adalah apa yang dikemukakan oleh Smith (1969), yaitu pekerjaan itu sendiri (X_1), Gaji (X_2), promosi (X_3), pengawasan (X_4), rekan kerja (X_5) dan lingkungan kerja (X_6). Sedangkan unsur-unsur yang menggambarkan *organizational citizenship behavior* (variabel Y) menggunakan teori yang dikembangkan oleh Organ (1988), yaitu unsur-unsur *Altruism, Conscientiousness, Sportmanship, Courtesy* dan *Civic Virtue*.

Penelitian ini menggunakan data primer, yaitu data yang diperoleh dari jawaban responden atas kuesioner yang disebarkan pada para karyawan departemen *front office* di Surabaya *Plaza Hotel*. Dimana jumlah respondennya berjumlah 35 orang. Metode yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan menggunakan software SPSS 15.0

Berdasarkan hasil analisis regresi linier, diperoleh hasil bahwa secara bersama-sama faktor kepuasan kerja yang terdiri dari variabel pekerjaan itu sendiri, gaji, promosi, pengawasan dan rekan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* dengan hasil nilai signifikan uji f sebesar 0,000. Sedangkan secara parsial ternyata hanya variabel pekerjaan itu sendiri (X_1) dengan tingkat signifikansi 0,00 dan rekan kerja (X_5) dengan tingkat signifikansi 0,035 yang berpengaruh secara signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* pada Surabaya *Plaza Hotel*.

Kata Kunci: *Job satisfaction, Organizational Citizenship Behavior, Regresi linier berganda*