

## ABSTRAK

*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan aspek yang unik dari aktivitas individual dalam kerja. Organisasi akan berhasil apabila karyawan tidak hanya mengerjakan tugas pokoknya saja namun juga mau melakukan tugas ekstra seperti mau bekerja sama, tolong menolong, memberikan saran, berpartisipasi secara aktif, memberikan pelayanan ekstra kepada pengguna layanan, serta mau menggunakan waktu kerjanya dengan efektif. OCB adalah perilaku prososial atau tindakan ekstra yang melebihi deskripsi peran yang ditentukan dalam organisasi atau perusahaan. Dalam penelitian ini, permasalahan yang akan dibahas adalah bagaimana pengaruh budaya organisasi, komitmen organisasi dan kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan data primer yang didapat dari kuesioner yang diberikan kepada responden. Populasi penelitian adalah karyawan Hotel Grand Saraswati Semarang sebanyak 45 orang dan Hotel Royal Phoenix Semarang sebanyak 32 orang sehingga total karyawan berjumlah 77 orang. Metode pengambilan sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode sensus yang memakai semua anggota populasi sebagai sampel dalam penelitian. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda.

Dari analisis dan perhitungan yang telah dilakukan, maka dapat diketahui hasil dan kesimpulan sebagai berikut: budaya organisasi, komitmen organisasi dan kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Besarnya koefisien determinasi ketiga variabel tersebut terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah sebesar 0,557. Hal ini menunjukkan bahwa 55,7% dari variasi yang terjadi didalam variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) secara bersama-sama dipengaruhi oleh variabel budaya organisasi, komitmen organisasi dan kepuasan kerja. Sedangkan sisanya sebesar 44,3% dipengaruhi oleh faktor-faktor diluar faktor-faktor tersebut.

Kata kunci : budaya organisasi, komitmen organisasi, kepuasan kerja, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).