

**ANALISIS PENERAPAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP  
BEHAVIOR* (OCB) PADA KARYAWAN *COFFESHOP* BELIKOPI  
KEDIRI**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna  
memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.)  
pada Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri



OLEH:

**TIKA INDRA PERMATA**  
NPM: 2012010142

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI  
2024**

Skripsi oleh:

**TIKA INDRA PERMATA**

NPM: 2012010142

Judul:

**ANALISIS PENERAPAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*  
(OCB) PADA KARYAWAN *COFFESHOP* BELIKOPI KEDIRI**

Telah Disetujui untuk Diajukan Kepada Panitia Ujian/Sidang

Skripsi Prodi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri

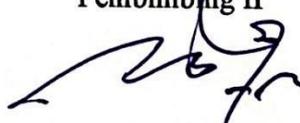
Tanggal: 19 Juni 2024

Pembimbing I



**RESTIN MEILINA, M.M.**  
NIDN. 0721058605

Pembimbing II



**DODI KUSUMA H S, S.H., M.M.**  
NIDN. 0715127402

Skripsi oleh:

**TIKA INDRA PERMATA**

NPM: 2012010142

Judul:

**ANALISIS PENERAPAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*  
(OCB) PADA KARYAWAN *COFFESHOP* BELIKOPI KEDIRI**

Telah Dipertahankan di depan Panitia Ujian/Sidang Skripsi Program Studi  
Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri

Pada tanggal: 10 Juli 2024

Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Persyaratan

Panitia Penguji:

1. Ketua : (Restin Meilina, M.M)
2. Penguji I : (Basthoumi Muslih, M.M)
3. Penguji II : (Dodi Kusuma Hadi S, S.H., M.M)



## PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama : Tika Indra Permata  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Tempat/tgl. Lahir : Kediri/04 Maret 2001  
NPM : 2012010142  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya tulis pendapat yang pernah diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara sengaja dan tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Kediri, 19 Juni 2024  
Yang Menyatakan



**Tika Indra Permata**  
**NPM. 2012010142**

**Motto:**

“Selalu ada harga dalam proses. Nikmati saja lelah – lelah itu. Lebarkan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi gelombang – gelombang itu yang akan nanti bisa kau ceritakan” – boy chandra

“Libatkan Allah SWT dalam setiap prosesmu. Libatkan kedua orang tuamu serta keluargamu dalam kesuksesanmu”

...

Kupersembahkan karya ini untuk:

**Kedua orang tua saya, ayah Sigit Priyono dan ibu Aminatun**

beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun kedua orang tua saya mampu mendidik, mendoakan, memberikan semangat dan motivasi tiada henti kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan pendidikan saya sampai sarjana. Terimakasih atas segala nasihat yang diberikan meskipun terkadang pemikiran kita tak sejalan namun kalian tetap kedua orang tua hebat saya.

**Kedua adik kecil saya, Risma Anggelia putri dan Ivo Salma Sagita**

yang selalu memberikan semangat, dukungan untuk saya tetap semangat dan kuat menyusun skripsi saya.

**Terakhir untuk diri saya sendiri**

Karena perempuan kuat ini telah mampu berusaha keras dan berjuang. Mampu mengatur waktu, tenaga, pikiran, serta material dengan sangat baik sehingga dapat menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri saya sendiri.

## Abstrak

**Tika Indra Permata:** Analisis penerapan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada karyawan *Coffeshop* Belikopi Kediri, Skripsi, Manajemen, FEB UNP Kediri, 2024.

Kata kunci: *Organizational Citizenhsip Behavior (OCB)*, Karyawan, SDM.

Penelitian ini dilatarbelakangi ketertarikan peneliti pada karyawan *coffeshop* di Belikopi Kediri, *coffeshop* di Kediri terbilang sangat banyak dan persaingan sangat pesat oleh sebab itu usaha kafe tidak jauh dari pengelolaan SDM yang baik. SDM yang baik bisa dilihat dari usaha kafe yang terus berkembang, karena SDM sangat berpengaruh terhadap upaya dalam pencapaian tujuan organisasi. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis penerapan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada karyawan di Belikopi. Metode dalam penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Untuk mendeskripsikan penerapan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada karyawan Belikopi, dilakukan dengan teknik observasi wawancara secara langsung terhadap narasumber yaitu manajer area Kediri, Karyawan, dan konsumen. Penerapan OCB ini dilakukan pada karyawan dengan indikator menggunakan 5 dimensi OCB yakni; *Altruism, Conscientiousness, Sportsmanship, Civic Virtue, Courtesy*. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian yaitu metode observasi, wawancara, dokumentasi dan tinjauan pustaka. Teknik analisis yang digunakan yaitu teknik analisis deskriptif analitik, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Adapun hasil yang ditemukan dari penelitian ini adalah penerapan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* cukup bernilai tinggi dibuktikan dengan adanya banyak karyawan yang bekerja bertahun – tahun dan Belikopi saat ini semakin berkembang dengan dilihat buka *store* diberbagai kota dari kota kecil hingga kota besar. Selain itu, OCB juga mampu digunakan untuk menjaga eksistensi pengelolaan SDM yang dapat berdampak pada kinerja karyawan.

## **KATA PENGANTAR**

Puji Syukur Kami panjatkan kehadirat Allah Tuhan Yang Maha Kuasa, karena hanya atas perkenan-Nya tugas penyusunan Skripsi ini dapat diselesaikan. Penyusunan proposal ini merupakan bagian dari rencana penelitian guna penyusunan skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri.

Pada kesempatan ini diucapkan terimakasih dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada:

1. Dr. Zainal Affandi, M.Pd. selaku Rektor Universitas Nusantara PGRI Kediri.
2. Dr. Amin Tohari, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri.
3. Restin Meilina, M.M. selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Nusantara PGRI Kediri dan Dosen Pembimbing 1 yang telah membantu mengarahkan dalam penulisan skripsi.
4. Dodi Kusuma Hadi S, S.H, M.M. selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah membantu mengarahkan dalam penulisan skripsi.
5. Khoirul Ahmad Adi Fanshuri selaku Manajer Area Belikopi Kediri yang sangat membantu dalam mempermudah proses penelitian serta senantiasa memberikan informasi yang diperlukan oleh peneliti.
6. Kepada karyawan Belikopi Kediri yang turut serta memberikan informasi yang diperlukan oleh peneliti.

7. Kepada konsumen Belikopi Kediri yang turut serta memberikan informasi yang diperlukan oleh peneliti.
8. Kepada kedua orang tua saya yang tercinta dan tersayang, untuk ibu Aminatun dan ayah Sigit Priyono atas segala pengorbanan dan ketulusan kasih. Semoga ibu dan ayah sehat dan bahagia selalu.
9. Kepada kedua saudara kandung saya, Risma Anggelia Putri dan Ivo Salma Sagita, yang selalu memberikan dorongan dan motivasi hingga bisa ke tahap saat ini. Semoga sehat dan bahagia selalu.
10. Kepada sahabat – sahabat saya yaitu Ilhamsar Fadli Yusuf, Tiyas Nur Azizah dan Yosefin Valentin Adining Pangestu yang telah mendukung serta memberikan semangat dan motivasi untuk tetap kuat mengerjakan skripsi saya.
11. Kepada teman dan sahabat saya seangkatan Manajemen tahun 2020 yang selalu mendukung untuk menyelesaikan penyusunan skripsi ini, semoga kita semua dapat lulus bersama.
12. Kepada seseorang yang tak kalah pentingnya, yang selalu bersama saya mendampingi setiap proses saya. Terimakasih atas segala bantuan, semangat, dan doa untuk saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
13. Kepada diri saya sendiri, terimakasih telah kuat dan tetap bertahan hingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
14. Ucapan terimakasih juga disampaikan kepada pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak membantu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Disadari bahwa skripsi penelitian ini masih banyak kekurangan dan kesalahan, maka diharapkan kritik dan saran-saran dari berbagai pihak yang membangun untuk memperbaiki penulisan dalam penelitian pada *Coffeshop* Belikopi Kediri.

Kediri, 27 Juni 2024



**TIKA INDRA PERMATA**  
**NPM. 2012010142**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Fokus Penelitian .....	5
C. Rumusan Masalah .....	5
D. Tujuan Penelitian.....	6
BAB II : LANDASAN TEORI.....	8
A. Kajian Teori.....	8
B. Penelitian terdahulu .....	11
C. Kerangka berpikir.....	13
BAB III : METODE PENELITIAN.....	15
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	15
B. Kehadiran Penelitian .....	16
C. Situs Penelitian .....	17
D. Tahapan Penelitian .....	18
E. Sumber Data dan Teknik Pemilihan Informan.....	19
G. Teknik Analisis Data .....	22
H. Uji Keabsahan Temuan .....	23
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	26
A. Gambaran Umum Informan dan Diskripsi Situs Penelitian...	26
B. Diskripsi Data Hasil Penelitian .....	30
C. Interpretasi dan Pembahasan .....	40
BAB V : PENUTUP.....	44
A. Temuan.....	44

B. Implikasi.....	44
C. Rekomendasi .....	45
DAFTAR PUSTAKA.....	47
LAMPIRAN – LAMPIRAN .....	50

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Sekarang ini bisa dirasakan bahwa penikmat kopi diberbagai kalangan meningkat dengan dilihat tersebar luasnya usaha *coffeshop* di Indonesia bahkan di kota besar ataupun kecil contohnya seperti di Kota Kediri sangat banyak pendiri *coffeshop* dengan berbagai keunikannya dari kopinya itu sendiri bahkan sampai camilan yang beragam, dan teknik pemasarannya juga beragam, pesatnya bisnis *coffeshop* ini bisa mengakibatkan persaingan antar usaha kecil menengah (UKM) menjadi sangat ketat, oleh karena itu peran sumber daya manusia dijadikan harta paling penting dalam perkembangan dan inovasi suatu kafe agar mampu bertahan dan bersaing. Hal ini adalah salah satu alasan mengapa dalam kemajuan suatu perusahaan memiliki beberapa faktor yang berperan penting salah satunya memiliki sumber daya manusia yang bermutu, kompetensi dan layak agar dapat menjalankan dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan pada perusahaan (Dewi et al., 2021).

Menurut Sutrisno (2017), menyatakan bahwa sumber daya manusia merupakan satu – satunya sumber daya perusahaan yang memiliki akal perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya, dan karya (rasio, rasa, dan karsa). Semua potensi SDM tersebut berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuan. Seberapa majunya teknologi,

perkembangan informasi, tersedianya modal dan memadainya bahan, jika tanpa SDM sulit bagi organisasi atau perusahaan untuk mencapai tujuannya.

Ditulisakan pada laman *website* dari *Tribunnews* (2021) bahwa Belikopi sebagai perusahaan yang memiliki pasar yang besar dan tersebar di Indonesia. Belikopi dapat disebut dengan perusahaan F&B atau gerai kopi *take away* dan *dine in* Belikopi sendiri menyediakan minuman baik minuman kopi atau non kopi ada juga berbagai jenis camilan ringan salah satu yang *best seller* yakni roti panggang (ropang). Belikopi berdiri pertama kali tanggal 24 Desember 2019 di Lamongan. Saat ini awal tahun 2024 Belikopi sudah memiliki cabang kafe sebanyak 143 cabang di seluruh Indonesia dituliskan pada instagram Belikopi (@Belikopibarukamu).

Di Kediri juga ada kafe yang mana tepat bersebelahan dengan Belikopi Kediri yakni kafe Fore Kediri di Jln. Hayam Wuruk No.8 Dandangan, Kediri. Di Fore banyak beraneka ragam minuman kopi & non kopi serta bermacam makanan ringan lainnya, Fore berdiri di Kediri pada tahun 2023 dengan adanya Fore di samping Belikopi membuat daya saing yang tinggi pula, namun dibandingkan dengan Fore yang harga jual minuman & makanannya relatif mahal sekitar Rp. 35.000 – 100.000 Belikopi bisa menyajikan minuman & makanan dibawah harga tersebut, pembelian di Fore juga terbilang sulit untuk konsumen yang non *cashless* dimana di Fore sudah menerapkan pelayanan pembelian *cashless / non tunai* di Belikopi masih menyediakan pelayanan pembelian *cash / debit* untuk mempermudah konsumen memesan. Fore juga terbilang kafe yang menjadi

kelas atas dengan harga minuman yang cukup mahal dibandingkan dengan Belikopi yang masih terbilang relatif murah dan bisa dinikmati berbagai kalangan. Informasi Fore ada pada laman *website profile fore.coffe (2023)*

Perkembangan kafe - kafe ini tentu melibatkan karyawan yang profesional dan dapat diandalkan. Hal ini sesuai yang dituliskan oleh *website Workmate (2021)* bahwa setiap karyawan harus dapat bekerja sama dengan karyawan lainnya, jumlah karyawan yang juga harus sesuai dengan ukuran kafe. Secara umum ada 4 peran karyawan kafe yakni pelayan, barista, kasir dan *pastry chef*, maka jika kafe beroperasi baik harus memenuhi 4 peran tersebut.

Untuk memastikan karyawan memiliki peran yang baik, dapat diandalkan, profesional dan dapat bekerja sama perlu ada penilaian kinerja karyawan. Penilaian kinerja karyawan bisa diamati dari keahlian karyawan yang baik dalam pekerjaan, kesediaan dalam bekerja, dan adanya suatu pencapaian masa depan dalam bekerja (Mangkunegara, 2018, p. 89). Selain itu penting juga bagi karyawan untuk memiliki tanggung jawab. Karena menunjukkan besarnya kemampuan menerima serta menjalankan pekerjaannya. Rasa tanggung jawab akan berdampak pada kerja sama antar karyawan dan tim. Interaksi karyawan secara langsung atau tidak langsung baik di luar pekerjaan atau di dalam pekerjaan dapat mengakibatkan penilaian kerja yang baik atau kurang baik. Adanya kebijakan perusahaan yang kurang baik dan maksimal bisa mengakibatkan kinerja karyawan menurun.

Untuk meningkatkan kinerja karyawan kebijakan perusahaan harus diarahkan pada optimalisasi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). OCB adalah perilaku menolong dan membangun ditunjukkan oleh karyawan yang mana tidak terikat dengan produktivitas individu dan perilaku yang bukan merupakan tuntutan dari pekerjaan. Makna OCB ialah merefleksasikan perilaku di luar peran dan tanggung jawab organisasi. Beberapa penelitian telah membuktikan bahwa OCB yang baik akan meningkatkan kinerja karyawan (Agustin et al., 2023; Fajar, 2024; Naway, 2023). Penerapan OCB di Belikopi antara lain ditujukan dengan adanya kerja tim, komunikasi yang baik. Hal ini yang mencegah permusuhan antar karyawan hingga *resign* bekerja.

Peran OCB seharusnya ditunjukkan untuk kemauan dan tanggung jawab menjalankan tugas pekerjaannya dengan situasi dan kondisi yang ada di lapangan, sangat penting memiliki karyawan yang berkompetensi karena hal ini dapat memengaruhi proses berkembangnya kafe. Penelitian yang dilakukan oleh (Yanti & Ridayanti, 2022) terkait implementasi strategi terhadap kinerja karyawan. Menunjukkan bahwa pelayanan kafe yang baik perlu menciptakan suatu interaksi yang baik dan menyenangkan antara pembeli dan karyawan hal ini membuat pembeli betah dan nyaman. Makanan dan minuman yang dapat di sajikan dengan cepat, fasilitas pendukung kafe, sifat ramah karyawan pada pembeli dan jaminan kenyamanan serta kebersihan kafe. Hal ini bisa dicapai jika karyawan memiliki OCB yang tinggi.

Observasi yang sudah dilakukan oleh peneliti selama mengikuti kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Belikopi menunjukkan kurang optimalnya penerapan OCB dimana sejauh peneliti tau penerapan OCB masih sebatas pada komunikasi dan kerja tim belum nampak adanya upaya melaksanakan pekerjaan melebihi tuntutan tugas yang diterapkan. Hal ini menyebabkan kurang optimalnya kepuasan pelanggan ditunjukkan masih adanya komplain terkait pelayanan yang tidak memuaskan. Selain itu dari sisi karyawan juga ditemukan *resign* karyawan yang belum lama bekerja. Masalah – masalah tersebut yang menarik peneliti untuk menganalisis lebih dalam penerapan OCB pada karyawan *coffeshop* Belikopi Kediri.

Dari uraian di atas maka peneliti mengambil judul penelitian **“Analisis Penerapan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada Karyawan *Coffeshop* Belikopi Kediri.**

## **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan uraian latar belakang yang disampaikan maka fokus penelitian ini adalah penerapan OCB pada karyawan Belikopi Kediri yang meliputi lima dimensi yakni *Altruism, Civic Virtue, Conscientiousness, Courtesy, Sportmanship*.

## **C. Rumusan Masalah**

Dalam penelitian ini maka inti permasalahan dapat dirumuskan menjadi pertanyaan penelitian sebagai berikut: Bagaimana penerapan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan di kafe Belikopi?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis penerapan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang ada saat ini pada karyawan Belikopi dengan upaya meningkatkan kinerja karyawan dan menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan positif.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi beberapa pihak, adapun manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a. Bagi Perusahaan

Manfaat ini dapat dijadikan sebagai saran informasi yang berguna untuk meningkatkan wawasan dan pengetahuan tentang penerapan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan.

- b. Bagi Peneliti

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan analisis penerapan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi suatu model yang bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan antara lain:

a. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan menambah masukan bagi manajemen sumber daya manusia dalam hal meningkatkan perilaku sukarela dan solidaritas dengan memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan dalam melakukan pekerjaan.

b. Bagi Peneliti

Untuk menambah pengetahuan wawasan dan lebih berpengalaman khususnya dalam menganalisis permasalahan khususnya di bidang sumber daya manusia (SDM).

## DAFTAR PUSTAKA

- Adhi Kusumastuti, F. T. B. and A. M. K. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif*. (mahargjo hapsoro adi (Ed.)). Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo.
- Agustin, T., Wardhani, R., & Kusumawardani, M. (2023). Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) dan Komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan perumda pasar joyoboyo kota kediri. 1(3).
- Citriadin, Y. (2020). Metode penelitian kualitatif (suatu pendekatan dasar). In Lubna (Ed.), *Sanabil*. [http://www.academia.edu/download/35360663/Metode\\_Penelitian\\_Kualitatif.docx](http://www.academia.edu/download/35360663/Metode_Penelitian_Kualitatif.docx)
- Dewi, R., Givan, B., & Winarno, S. H. (2021). Pelaksanaan Rekrutmen, Seleksi dan Penempatan Kerja Karyawan (Studi pada Karyawan PT Gemala Kempa Daya). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1(1), 49–55. <https://doi.org/10.31294/jab.v1i1.334>
- Fajar, G. M. (2024). Analisis Organizational Citizenship Behavior (OCB) dan Work-Life Balance dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Generasi Z di PT Galang Tinggi Raya. *Jurnal EMT KITA*, 8(1), 295–301. <https://doi.org/10.35870/emt.v8i1.2072>
- fore.coffe. (2023). <https://fore.coffee/>
- Hadisaputra, P. (2021). Penelitian kualitatif.
- Hardani, Ustiawaty, J., Andriani, H., & Sukmana, D. J. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*.
- Hermawan, A. (2021). Peningkatan Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Guru. In *Japanese Journal of Administrative Science*.
- Heryana, A. (2018). Informan dan Pemilihan Informan dalam Penelitian Kualitatif. *Universitas Esa Unggul*, 1–14.
- Ilmih, A. A. (2018). Peran Organizational Citizenship Behavior (OCB) dan budaya organisasi dalam meningkatkan kinerja karyawan di UKM Snack Makaroni Cap Bintang Desa Mutih Wetan, Kabupaten Demak. *Bisnis*, 6(2), 17–29.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2018). *manajemen sumber daya manusia perusahaan*. Bandung : Remaja Rosdakarya 2018.
- Meilina, R. (2017). *pelayanan publik dalam perspektif MSDM* (cetakan pe).
- Mekarisce, A. A. (2020). Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data pada Penelitian Kualitatif

di Bidang Kesehatan Masyarakat. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat : Media Komunikasi Komunitas Kesehatan Masyarakat*, 12(3), 145–151.  
<https://doi.org/10.52022/jikm.v12i3.102>

Muhammad, Z., Lawang, K., Saputra, N., & Susilo, A. (2022). Metodologi Penelitian Kualitatif. In *Metodologi Penelitian Kualitatif*. In Rake Sarasin (Issue Maret).  
<https://scholar.google.com/citations?user=O-B3eJYAAAAJ&hl=en>

Naway, F. A. (2023). Organizational Citizenship Behaviour. In *Encyclopedia of Human Resource Management, Second Edition*. Ideas.

Nuzulia, A. (2024). Peran Work Value terhadap Service Quality Dimensi oleh Organizational Citizenship Behavior pada karyawan Gen Z di Cafe Kabupaten Banyumas. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 5–24.

Prasetyo Ady, F. (2021). Belikopi.  
<https://www.tribunnewswiki.com/amp/2021/12/02/belikopi>

Pratiwi, N. M. M. I., & Dewi, I. G. A. M. (2023). Peran Kepuasan Kerja Memediasi Pengaruh Organizational Justice Terhadap Organizational Citizenship Behavior Karyawan Green Kubu Café. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 12, 436.  
<https://doi.org/10.24843/ejmunud.2023.v12.i05.p01>

Richmond, D. (2023). Pendekatan Baru Kepuasan Pelanggan Dengan Organizational Citizenship Behavior Dan Altruistik Studi Kasus Fortunate Coffee Orchard Batam. 3, 1693–1710.

Sarmila, S. (2019). Analisis Organizational Citizenship Behavior Terhadap Prdouktivitas Karyawan Pada Pt Iki (Persero) Makassar. In *Economics Bosowa Journal* (Vol. 5, Issue 001).

Sutrisno, E. (2017). manajemen sumber daya manusia (Jeffry (Ed.); circlestuf). kharisma putra utama.

Syahrum dan Salim. (2018). Metodologi penelitian kualitatif (Lexy J. Moleong (Ed.); Edisi revi). Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2018.

workmate. (2021). cara merekrut karyawan kafe dengan efisien. Oktober 28.  
<https://www.workmate.asia/id/blog/merekrut-karyawan-cafe-berkualitas>.

Yanti, N., & Ridayanti. (2022). Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (JIKEM)*, 2(1), 1272–1281.

Zuhaena, F., Sumantri, E., & Nirmala, N. (2022). Peran Organizational Citizenship

Behavior (OCB) Pada UMKM Kabupaten Banyumas. *Majalah Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 19(1), 58–66. <https://doi.org/10.55303/mimb.v19i1.145>