

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

3.1.1 Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan petunjuk dalam pengukuran variabel dipecah menjadi perilaku dan karakteristik yang dapat diamati, dilihat dari perilaku serta sikap yang diterjemahkan dengan konsep kemudian diamati serta diukur sehingga didapat indeks pengukuran konsep yang diteliti (Sugiyono 2017, hlm. 34). Desain penelitian terdiri dari variabel, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, validitas dan reliabilitas instrumen penelitian dan analisis data. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer dan sekunder, data primer diperoleh dari hasil menyebar kuesioner. Penelitian yang dilakukan merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan menganalisis pengaruh langsung dari variabel bebas *perceived organizational support*, *workplace spirituality*, dan *employee engagement* terhadap *organizational citizenship behaviour* (OCB).

1. Variabel dependen (Y)

Variabel terikat adalah variabel dipengaruhi atau akibat dari variabel bebas, disebut juga variabel *outcome* sebagai pengaruh dari variabel independen. (Syafitri *et al* 2021, hlm. 98). Variabel dependen (Y) dalam penelitian ini yaitu *organizational citizenship behaviour* (OCB), merupakan sikap perilaku inisiatif karyawan berkontribusi melakukan pekerjaan untuk pengembangan organisasi, tindakan *organizational citizenship behavior* yang dilakukan murni keinginan dari individu, dianggap sebagai wujud kewarganegaraan pada organisasi atau perusahaan. Indikator *organizational citizenship behavior* antara lain adalah *altruism*, *civic virtue*, dan *courtesy*

2. Variabel independen (X)

Variabel bebas adalah variabel yang menjadi sebab variabel dependen. Variabel independen mempengaruhi variabel lain dan menyebabkan perubahan atau berkontribusi terhadap *outcome* (Syafitri

et al 2021, hlm. 98). Pada penelitian ini, variabel bebas yang digunakan adalah *perceived organizational support* (X1), *workplace spirituality* (X2), dan *employee engagement* (X3)

a. *Perceived Organizational Support* (X1)

Perceived organizational support dalam penelitian ini diteukan melalui skor penelitian atas bobot jawaban responden dengan instrumen penelitian yang diukur melalui indikator *fairness*, *supervisory support*, dan *rewards and job condition*.

b. *Workplace Spirituality* (X2)

Workplace spirituality dalam penelitian ini ditemukan melalui nilai penelitian atas hasil jawaban responden dengan instrumen penelitian yang diukur melalui indikator *meaningful work*, *sense of community*, dan *alignment with organizational value*.

c. *Employee Engagement* (X3)

Employee engagement dalam penelitian ini ditemukan melalui skor penelitian atas hasil jawaban responden dengan instrumen penelitian yang diukur melalui indikator *vigor*, *dedication* dan *absorption*.

3.1.2 Pengukuran Variabel

Variabel dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan pada indikatornya yaitu variabel bebas, variabel terikat, maupun mediasi memakai skala likert. Terdapat lima indikator untuk *organizational citizenship behavior*, tiga indikator untuk *perceived organizational support*, tiga indikator untuk *workplace spirituality* dan tiga indikator untuk *employee engagement*.

1. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Pada penelitian ini skor penilaian didapat berdasarkan jawaban responden melalui instrumen penelitian mengenai indikator terkait OCB. Indikator yang digunakan sebagai alat ukur adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Pengukuran Variabel OCB

Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
----------	-----------	------------------

Nur Azizah Faridatunnisa, 2024

PENGARUH PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT, WORKPLACE SPIRITUALITY DAN EMPLOYEE ENGAGEMENT TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR PADA PEGAWAI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA JAKARTA UTARA

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, S1 Manajemen

[www.upnvj.ac.id-www.library.upnvj.ac.id-www.repository.upncj.ac.id

<i>Organizational Citizenship Behavior</i>	<i>Altruism</i>	Likert
	<i>Courtesy</i>	
	<i>Sportsmanship</i>	
	<i>Civic Virtue</i>	
	<i>Conscientiousness</i>	

Sumber: Data diolah (2023)

2. *Perceived Organizational Support (POS)*

Pada penelitian ini skor penilaian didapat berdasarkan jawaban responden melalui instrumen penelitian mengenai indikator terkait POS. Indikator yang digunakan sebagai alat ukur adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Pengukuran Variabel POS

Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
<i>Perceived Organizational Support</i>	<i>Fairness</i>	Likert
	<i>Supervisory Support</i>	
	<i>Rewards and Job Condition</i>	

Sumber: Data diolah (2023)

3. *Workplace Spirituality*

Pada penelitian ini skor penilaian didapat berdasarkan jawaban responden melalui instrumen penelitian mengenai indikator terkait *workplace spirituality*. Indikator yang digunakan sebagai alat ukur adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Pengukuran Variabel *Workplace Spirituality*

Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
<i>Workplace Spirituality</i>	<i>Meaningful Work</i>	Likert

Sense Of
Community
Alignment With
Organizational
Value

Sumber: Data diolah (2023)

4. *Employee Engagement*

Pada penelitian ini skor penilaian didapat berdasarkan jawaban responden melalui instrumen penelitian mengenai indikator terkait *workplace spirituality*. Indikator yang digunakan sebagai alat ukur adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Pengukuran Variabel *Employee Engagement*

Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
<i>Employee Engagement</i>	<i>Vigor</i>	Likert
	<i>Dedication</i>	
	<i>Absorption</i>	

Sumber: Data diolah (2023)

Variabel yang diukur dalam penelitian menggunakan skala likert. Skala ini akan menjadikan indikator-indikator variabel sebagai titik tolak penyusunan instrumen soal, dan menjadikan indikator-indikator variabel sebagai titik tolak penghitungan instrumen soal. Menurut Sugiyono (2013, hlm. 93) skala Likert dirancang untuk menguji seberapa setuju atau tidak setuju subjek terhadap pernyataan dalam skala lima poin. Penelitian dilakukan dengan skala Likert yang mempunyai rentang skor 1-5, dimulai dari skor terendah (1) yaitu “Sangat Tidak Setuju” hingga skor tertinggi (5) yaitu “Sangat Setuju”. Nilai skala likert yang digunakan dalam pengukuran variabel penelitian adalah:

Tabel 5. Skala Likert

Pernyataan	Pengertian	Skor
STS	Sangat Tidak Setuju	1
TS	Tidak Setuju	2
RG	Ragu-ragu	3
S	Setuju	4
SS	Sangat Setuju	5

Sumber: Data diolah (2023)

Berikut ini adalah tabel mengenai kisi-kisi pengukuran variabel yang ada di kuesioner pada penelitian berjumlah total 30 pertanyaan yakni:

Tabel 6. Kisi-kisi Instrumen

Variabel	Indikator	Butir	Jumlah
<i>Organizational Citizenship Behavior</i>	<i>Altruism</i>	1, 2	2
	<i>Courtesy</i>	3,4	2
	<i>Sportsmanship</i>	5,6	2
	<i>Civic Virtue</i>	7,8	2
	<i>Conscientiousness</i>	9,10	2
<i>Perceived Organizational Support</i>	<i>Fairness</i>	11,12	3
	<i>Supervisory Support</i>	13, 14	2
	<i>Rewards and Job Condition</i>	16, 17, 18	3
<i>Workplace Spirituality</i>	<i>Meaningful Work</i>	19, 20	2
	<i>Sense Of Community</i>	21, 22	2
	<i>Alignment With Organizational Value</i>	23, 24	2
<i>Employee Engagement</i>	<i>Vigor</i>	25, 26	2
	<i>Dedication</i>	27, 28	2
	<i>Absorption</i>	29, 30	2

Sumber: Data diolah (2023)

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi merupakan sekumpulan unit untuk diteliti dengan memiliki karakteristik yang berbeda-beda, diambil dari seluruh data dalam satu ruang lingkup yang sama untuk diteliti sehingga didapat hasil yang akan diberlakukan untuk diteliti (Abdullah 2015, hlm. 226). Populasi adalah suatu wilayah umum yang terdiri atas obyek-obyek atau subyek-subyek yang mempunyai jumlah dan ciri-ciri tertentu yang ditentukan untuk diteliti dan ditarik kesimpulannya (Siyoto & Sodik 2015, hlm. 63). Pada penelitian ini populasi yang digunakan yaitu karyawan pada Kantor Kementerian Agama Kota Jakarta Utara sebanyak 87 orang.

3.2.2 Sampel

Sampel diartikan sebagai bagian dari jumlah dan karakteristik populasi (Sudaryana, 2018 hlm.48). Melalui sampel, peneliti perlu menarik kesimpulan yang dapat digeneralisasikan pada populasi. Sampel dalam penelitian ini adalah beberapa populasi pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Jakarta Utara. Dalam menentukan besar sampel, peneliti menggunakan metode total sampling. Total sampling merupakan teknik pengambilan sampel yang jumlah sampelnya sama dengan jumlah populasi. Menurut Sugiyono (2017), total sampling merupakan metode yang cocok digunakan ketika populasi kurang dari 100.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Data yang akan diteliti pada penelitian ini sesuai dengan objek penelitian yang ditentukan, adapun teknik pengumpulan serta data yang digunakan dalam penelitian ini.

3.3.1 Jenis Data

Dalam penelitian ini jenis data yang digunakan adalah kuantitatif. Silalahi (2017, hlm. 23) mendefinisikan penelitian kuantitatif sebagai penelitian yang membahas fenomena sosial dengan menghimpun data numerik dan dianalisis memakai statistik tertentu.

3.3.2 Sumber Data

Pada sebuah penelitian penting untuk memiliki data yang dapat digunakan sebagai dasar yang dapat diandalkan untuk penelitian. Sumber data terbagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder. Pada penelitian ini sumber data yang digunakan berupa data primer dan data sekunder

1. Data Primer

Data primer adalah jenis data yang dihimpun secara langsung oleh peneliti dari sumber pertama. Perolehan secara langsung di sini berarti data yang berasal dari responden yang mengisi kuesioner melalui *Google Form*.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan penerimaan data yang didapatkan dari perantara orang lain ataupun media secara tidak langsung. Penggunaan data sekunder ini guna memperkuat penulisan penelitian serta melengkapi kumpulan informasi terkait. Data sekunder yang dipakai pada penelitian ini diantaranya buku literasi, jurnal, serta situs internet.

3.3.3 Pengumpulan Data

Menurut Silalahi (2017, hlm. 25) untuk memperoleh data primer maupun sekunder yang menjadi kebutuhan di penelitian juga melalui memperhatikan konsep variabel ini, maka teknik pengumpulan data yang dipakai bisa didapat melalui penggunaan teknik sebagai berikut:

1. Kuesioner

Pertanyaan yang diberikan kepada pegawai Kementerian Agama Kota Jakarta Utara untuk dijawab terkait *organizational citizenship behavior*, *perceived organizational support*, *workplace spirituality* dan *employee engagement*.

2. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan berkaitan dengan penelitian dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya, dan norma yang berkembang dalam konteks sosial yang dipelajari. Data seperti buku, majalah, literatur, laporan, dll biasanya digunakan untuk mengumpulkan informasi yang relevan. Melakukan peninjauan juga pemahaman atas penelitian yang bermanfaat dari berbagai rujukan akan begitu menunjang peneliti ketika memahami apakah dirinya mempunyai wawasan yang luas tentang konteks sosial yang sedang dipelajari. Studi kepustakaan bermanfaat dalam membandingkan berbagai studi sebelumnya, serta kesimpulan bisa disimpulkan dari deskripsi sebelumnya

3.4 Teknik Analisis Data

Pada bagian ini akan memuat tahapan-tahapan yang dilakukan ketika pengujian instrumen, menganalisis data, lalu menguji hipotesis dari

penelitiannya. Silalahi (2017, hlm. 524) mendefinisikan analisis data sebagai proses mengubah data yang dimiliki menjadi suatu informasi yang mudah dimengerti dan berguna untuk menjawab rumusan masalah. Kegiatan yang dilakukan dalam analisis data mengkategorikan data sesuai variabel juga respondennya, tabulasi data berdasarkan variabel dan semua responden, penyajian data untuk setiap variabel yang dijalankan, melakukan perhitungan untuk mendeskripsikan rumusan masalah dan menguji hipotesis yang dilakukan. Teknik analisis data yang akan digunakan Pemodelan Persamaan Struktural (*Structural Equation Modelling*) atau SEM berbasis *Partial Least Square* (PLS).

Ghozali & Latan (2019) menyusun beberapa langkah-langkah dalam menggunakan perangkat *software* SmartPLS antara lain:

1. Perancangan *Inner Model*
Perancangan inner model atau model struktural hubungan antar variabel laten pada PLS dilakukan dengan menggunakan rumusan masalah dan penelitian, meliputi teori, hasil temuan sebelumnya serta analogi dan dasar pemikiran.
2. Perancangan *Outer Model*
Perancangan model eksternal atau model pengukuran berkaitan dengan sifat refleksif atau formatif induktor dalam penelitian. Dapat dikatakan bahwa outer model digunakan untuk memahami secara jelas setiap indikator variabel laten.
3. Konstruksi Diagram Jalur
Membuat diagram jalur yang menjelaskan pengaruh suatu struktur melalui anak panah yang menjelaskan pengaruh langsung suatu struktur terhadap struktur lainnya.
4. Konversi Diagram Jalur ke Sistem Persamaan
Konversi diagram jalur ini adalah *inner model* dan *outer model*.
5. Melakukan Estimasi
Estimasi dilakukan dalam perhitungan variabel laten. Estimasi tersebut meliputi koefisien keluaran jalur setiap item pertanyaan, faktor

pemuatan setiap item pertanyaan, serta bobot setiap item pertanyaan dalam menentukan validitas dan reliabilitasnya.

6. Evaluasi *Goodness of Fit*

Ditentukan melalui variabel laten dependennya yang memahami interpretasi regresi yang serupa. Sedangkan pengujian yang dilakukan menggunakan validitas konvergen, *composite reliability*, dan validitas diskriminan serta *R-Square*.

3.4.1 Analisis Statistik Deskriptif

Metode analisis data dalam penelitian kuantitatif biasanya menggunakan statistik untuk menarik kesimpulan secara rasional dari data yang tersedia. Dalam penelitian ini akan digunakan statistik deskriptif. Statistik deskriptif adalah statistik untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan data yang dikumpulkan tanpa bermaksud menarik kesimpulan yang berlaku untuk masyarakat umum atau generalisasi. Dalam uji statistik deskriptif pada penelitian ini data yang digunakan adalah *perceived organizational support*, *workplace spirituality*, *employee engagement* serta *organizational citizenship behavior*, sehingga peneliti akan memperoleh gambaran deskriptif tentang respondennya terkait berbagai variabel yang akan diteliti. Analisis deskriptif dalam penelitian ini menggunakan nilai rata-rata (*mean*). Prinsip kategorisasi berdasarkan bobot skor dengan mencari jarak interval setiap kategori berdasarkan jumlah skala tertinggi dan terendah, sehingga menghasilkan klasifikasi sebagai berikut::

1. Nilai Minimum = 1
2. Nilai Maksimum = 5
3. Jarak Interval = $(5-1)/5 = 0,8$

Tabel 7. Interpretasi Nilai Indeks Responden

No	Interval Rata-rata Skor	Kategori
1	1,0 - 1,8	Sangat Rendah
2	> 1,8 - 2,6	Rendah
3	> 2,6 - 3,4	Cukup Baik

4	> 3,4 - 4,2	Tinggi
5	> 4,2 - 5,0	Sangat Tinggi

Sumber: Data diolah (2023)

Berdasarkan tabel kategorisasi interpretasi skor diatas dapat terlihat bahwa semakin tinggi nilai interval rata-rata, maka akan semakin baik atau tinggi interpretasinya.

3.4.2 Analisis Statistik Inferensial

Menurut Sugiyono (2017, hlm. 137) penelitian inferensial berguna untuk menguji kebenaran data yang diperoleh dari lapangan. Metode ini dilakukan dengan mengumpulkan data di lapangan dengan tujuan untuk menguji pengaruh persepsi dukungan organisasi, spiritualitas tempat kerja, keterlibatan pegawai terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Jakarta Utara. Analisis verifikasi digunakan untuk mengukur data kuantitatif dan menguji hipotesis yaitu dengan Partial Least Square (PLS) untuk menjawab hipotesis. *Partial Least Square* (PLS) adalah metode pemodelan hubungan antara beberapa kumpulan variabel observasi yang mengukur variabel laten. Asumsi yang mendasari semua metode PLS adalah bahwa data observasi dihasilkan oleh suatu sistem atau proses dari sejumlah kecil variabel laten. Meskipun PLS digunakan untuk mengkonfirmasi teori, PLS juga dapat digunakan untuk menjelaskan ada atau tidaknya hubungan antar variabel laten. Model PLS didefinisikan terdiri dari dua persamaan linier yang disebut model struktural (*Inner model*) dan pengukuran (*Outer model*). Model struktural mewakili hubungan antar variabel laten yang tidak dapat diukur secara langsung, sedangkan model pengukuran menampilkan hubungan antara variabel laten dengan sekelompok variabel manifes yang dapat diukur secara langsung.

3.4.3 Uji Measurement Model (*Outer Model*)

Analisis *outer model* atau analisa *measurement model* bertujuan untuk melihat validitas dan reliabilitas alat ukur dalam model penelitian. Model

pengukuran nantinya bisa dicermati melalui nilai *Convergent Validity* (validitas konvergen), dan *Discriminant Validity* (validitas diskriminan).

1. Uji Validitas

Menurut Sekaran & Bougie (2016, hlm. 220) validitas adalah seberapa baik suatu alat dirancang untuk menentukan suatu variabel penelitian. Menurut Setiawan (2020, hlm. 14) prosedur pengujian validitas melalui SEM berbasis PLS adalah dengan menggunakan format validitas konvergen dan validitas diskriminan.

a) *Convergent Validity*

Menurut Setiawan (2020, hlm. 17) validitas konvergen berkaitan dengan prinsip bahwa ukuran konstruk (variabel manifes) harus berkorelasi tinggi. Kriteria validitas indikator refleksi konvergen dapat dilihat pada:

- i. Nilai *loading factor* untuk menentukan komposisi dan besarnya korelasi masing-masing indikator. *Loading Factor* standarnya berada pada rentang 0 hingga 1. Semakin mendekati *Loading Factor* ke 1, maka semakin signifikan (valid) dan semakin kuat bobot (estimasi bobot) model pengukurannya.
- ii. Dimensi bentuk struktur internal diukur berdasarkan nilai *Cronbach Alpha*, *Composite Reliability* serta *Average Variance Extracted (AVE)*.

b) *Discriminant Validity*

Menurut Setiawan (2020, hlm. 19), validitas diskriminan berkaitan dengan prinsip bahwa pengukuran konstruk yang berbeda tidak boleh berhubungan. Validitas setiap konstruk harus tinggi dibandingkan konstruk lainnya.

2. Uji Reliabilitas

Sekaran & Bougie (2016, hlm. 223) menjelaskan reliabilitas mengacu pada bagaimana batasan yang ditentukan tidak menunjukkan bias sehingga memberikan konsistensi antara pengukuran waktu dan berbagai elemen instrumen. Reliabilitas merupakan alat ukur yang mempunyai pengetahuan

terhadap variabel penelitian dan sesuai dengan konsep tertentu. Uji reliabilitas setiap indikator variabel dapat diukur dalam Cronbach alpha atau Composite Reliability. Pengujian reliabilitas dalam penelitian antara lain mengacu pada (Ghozali & Latan, 2015):

- a) *Cronbach alpha*, konstruksinya bisa diandalkan jika skor *cronbach alpha* ada di bawah 0,70.
- b) *Composite reliability*, nilai batasnya yang masih diterima pada tingkat *composite reliability* yakni melebihi 0,70.

3.4.4 Uji Structural Model (Inner Model)

1. Uji Koefisien Determinasi (Uji R-Square)

Analisis Uji R-Square merupakan pengujian yang digunakan untuk mengetahui kuat tidaknya variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Semakin tinggi koefisien determinasi maka semakin tinggi kemampuan variabel independen dalam menjelaskan perubahan variabel dependen dan sebaliknya. Rentang koefisien determinasi antara 0 dan 1 mengartikan bahwa dalam penelitian ini apabila nilai R-square mendekati satu maka semakin kuat pengaruh *perceived organizational support* (X1), *workplace spirituality* (X2), dan *employee engagement* (X3) terhadap *organizational citizenship behavior* (Y) dan juga sebaliknya. Untuk mengukur pengaruh antar variabel eksogen (independen) terhadap variabel endogen (dependen) dapat dilakukan dengan uji koefisien determinasi. Nilai *R-Square* merupakan nilai koefisiensi determinan yang akan menggambarkan seberapa jauh kemampuan prediksi variabel laten endogen (dependen) dari model struktural (Setiawan 2021, hlm. 46).

Nilai *R-Square* menyatakan seberapa besar kekuatan model.

- a) Nilai *R-Square* sebesar 0,67 → kekuatan model kuat
- b) Nilai *R-Square* sebesar 0,33 → kekuatan model moderat
- c) Nilai *R-Square* sebesar 0,19 → tidak ada kekuatan model struktural.

2. Uji Q-Square

Peneliti selain evaluasi nilai *R-Square* juga perlu melakukan uji *Q-Square* atau *Predictive Relevance*. Uji ini adalah pengujian indikator relevansi prediktif model secara lebih spesifik. Menurut Ghozali (2021a, hlm. 74) bahwa dalam *structural model*, nilai $Q > 0$ untuk reflektif variabel laten endogen tertentu menunjukkan relevansi prediktif model jalur untuk konstruk tertentu. Nilai *Q-Square* sebesar 0,02 menunjukkan validitas relevansi prediktif untuk fit model yang kuat (Setiawan, 2021 hlm. 25)

3.4.5 Uji Hipotesis

Kurniawan & Puspitaningtyas (2016, hlm. 103) pengujian hipotesis dilakukan melalui estimasi parameter populasi mengacu pada data sampel dengan pengujian statistik melalui pengujian kebenaran pernyataan yang dilihat melalui statistik dan kesimpulan dalam menerima atau menyatakannya. Pengujian hipotesis pada PLS menggunakan bootstrapping yang bertujuan untuk memberikan representasi estimasi presisi analisis non parametrik yang terdapat pada outer model ke inner model.

Uji t atau uji parsial yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak atau H_a diterima melalui hipotesis dengan menggunakan nilai signifikansi yang diperoleh dari uji t-statistik dengan tingkat kepercayaan 5% atau 0,05 ($p\text{-value} < 0,05$) atau t-statistik $> 1,96$. Ada dua kemungkinan hasil dari pengujian tersebut, antara lain:

- a) H_0 diterima sementara H_a ditolak, jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka variabel independennya tidak memberi pengaruh signifikan pada variabel dependennya.
- b) H_0 ditolak sementara H_a diterima, jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka variabel independennya memberi pengaruh signifikan pada variabel dependennya.

Dalam penelitian ini, perolehan uji t dilihat dari:

H_0 :

- a) *Perceived organizational support* tidak berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior*

- b) *Workplace spirituality* tidak berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior*
- c) *Employee engagement* tidak berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior*

Ha:

- a) *Perceived organizational support* berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior*
- b) *Workplace spirituality* berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior*
- c) *Employee engagement* berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior*