

Bab 5

Kesimpulan dan Saran

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka hasil penelitian ini dapat disimpulkan

1. Iklim Organisasi dapat meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan LN Fortunate Coffee. Budaya Organisasi dapat meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan LN Fortunate Coffee. Budaya yang diterapkan oleh LN Fortunate Coffee seperti menciptakan rasa kekeluargaan yang membuat Iklim organisasi menjadi lebih positif dapat membuat karyawan LN Fortunate Coffee memiliki perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Dengan menciptakan Lingkungan kerja dengan rasa saling memiliki, saling membantu dan saling menjaga dapat meningkatkan iklim organisasi. Kemudian memberikan kelas bimbingan dan sesi *sharing* kepada karyawan tentang budaya, konsep dan misi visi LN Fortunate Coffee cukup efektif diterapkan agar Karyawan lebih memahaminya lebih dalam tentang budaya, misi dan visi yang ada di LN Fortunate Coffee.
2. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Pelayanan yang diberikan melebihi yang diharapkan. Karyawan LN Fortunate memberikan pelayanan dengan penuh perhatian, ramah, bahagia dan senyuman yang membuat pelanggan akan datang kembali dan merekomendasikan kepada orang lain.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, peneliti dapat mengemukakan beberapa saran yang dapat memberikan sumbangsi kepada penelitian selanjutnya yaitu, peneliti dapat menambahkan variabel lain untuk penelitian selanjutnya sebab penelitian ini hanya menggunakan beberapa variabel. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan metode yang berbeda seperti metode kuantitatif. Dalam

penelitian ini memiliki durasi waktu yang singkat, hanya beberapa bulan. Untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk meningkatkan durasi waktu agar dapat menguji konsistensinya.

DAFTAR PUSTAKA

- 2020 Brewing In Indonesia: Insights For Successful Coffee Shop Business. (2020). *TOFFIN*. <https://doi.org/10.1162/99608f92.34d1d59e>
- Abdusshomad, A. (2021). Gaya Hidup Nongkrong di Kafe dan Perilaku Gosip sebagai Kontrol Sosial. *Al-Adabiya: Jurnal Kebudayaan Dan Keagamaan*, 16(1), 57–68. <https://doi.org/10.37680/adabiya.v16i1.593>
- Abrar, U., & Isyanto, I. (2019). The Effect of Organizational Citizenship Behaviour (OCB) Toward Employee Performance (A Study at PT. Urchindize Madura Branch). *Jurnal Perilaku Dan Strategi Bisnis*, 7(2), 106–114.
- Ahmadi Sultan. (2022, November 15). *Batam Butuh Tenaga Kerja yang Memiliki Skill - Metropolis*. Batam Pos. <https://metro.batampos.co.id/batam-butuh-tenaga-kerja-yang-memiliki-skill/>
- Alfirahmi, A. (2019). Fenomena Kopi Kekinian Di Era 4.0 Ditinjau Dari Marketing 4.0 Dan Teori Uses And Effect. *LUGAS Jurnal Komunikasi*, 3(1), 24–32. <https://doi.org/10.31334/ljk.v3i1.410>
- Alifah, N. N. (2022, August 3). Cafe Terfavorit Gen-Z di Indonesia, Ada Langgananmu? *Jurnal Data GoodStats*, 1. <https://goodstats.id/article/cafe-terfavorit-gen-z-di-indonesia-ada-langgananmu-fNohr>
- Andini Dwi Hasanah. (2022, February 23). Tren Nongkrong di Coffee Shop Digandrungi Anak Muda, Pelampiasan untuk Hilangkan Rasa Jenuh - *BangkaPos.Com*. <https://bangka.tribunnews.com/2022/02/23/tren-nongkrong-di-coffee-shop-digandrungi-anak-muda-pelampiasan-untuk-hilangkan-rasa-jenuh>
- Angelika, W., Natsir, S., & Kornelius, Y. (2020). Studi Tentang Iklim Organisasi Dan Organizational Citizenship Behavior Pada Ksp Bina Sejahtera. *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako (JIMUT)*, 5(3), 275–286. <https://doi.org/10.22487/jimut.v5i3.159>
- Apriana, I. K. K. (2021). Pengaruh Iklim Organisasi, Komitmen Organisasi Dan Dukungan Organisasional Terhadap Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Pada Karyawan Lpd Di Desa Adat Penarungan. *Jurnal EMAS*, 2, 2774–3020.
- Arina, A. M., Nelwan, O. S., & Pandowo, M. H. Ch. (2021). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Pada Pt Trimix Perkasa Bitung. *Jurnal Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis*, 9(3), 79–89. <https://doi.org/https://doi.org/10.35794/emba.v9i3.34545>
- Aurellia Nur Talitha Tasya. (2022, August). *Pengertian Soft Skill & Contoh Soft Skill*. <https://www.Gramedia.Com/>. <https://www.gramedia.com/best-seller/soft-skill/>
- Bachri, B. S. (2010). Meyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi Pada Penelitian Kualitatif. *Teknologi Pendidikan*, 10, 46–62.

- Creswell, John W., & Guetterman, Timothy C. (2019). *Educational research planning, conducting, and evaluating quantitative and qualitative research*. Pearson. <https://www.ptonline.com/articles/how-to-get-better-mfi-results>
- Daulay, R., Kurnia, E., & Maulana, I. (2019). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Daerah di Kota Medan. *Prosiding Seminar Nasional Kewirausahaan*, 1(1), 209–218. <https://doi.org/10.30596/snk.v1i1.3612>
- Firmansyah, M., Masrun, M., & Yudha S, I. D. K. (2021). Esensi Perbedaan Metode Kualitatif Dan Kuantitatif. *Elastisitas - Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 3(2), 156–159. <https://doi.org/10.29303/e-jep.v3i2.46>
- Fitriani, N., & Dewi, I. (2017). Pengaruh Iklim Organisasi Dan Loyalitas Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 6(5), 251725.
- Gunawan, J. S., Solang, P. D., & Kartika, E. W. (2013). Organizational Citizenship Behavior Yang Berpengaruh Pada Kinerja Karyawan Dan Kepuasan Konsumen Di Hotel Sheraton Surabaya. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*, 1(2), 120–133. <http://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-perhotelan/article/view/961>
- Hadijaya, Y. (2020). *Budaya Organisasi*. Cv. Pusdikra Mitra Jaya.
- Hendrawan, A., Laras, T., Sucahyowati, H., & Cahyandi, K. (2020). Peningkatan Kepemimpinan Transformasional dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB). *Proceeding of The URECOL*, 78–89. <http://repository.urecol.org/index.php/proceeding/article/view/949>
- Jannah, R., Surabaya, U. N., & Negeri Surabaya, U. (2022). Systematic Literature Review Analisis Pengangguran dan Soft Skill pada Besar PDRB Jawa Timur. *Media Ekonomi*, 21(2), 1–14. <http://jurnalnasional.ump.ac.id/index.php/MEDEK/article/view/10257>
- Kaihatu, T. S., GS, A. D., & Istanti, E. (2023). Organizational Citizenship Behavior (OCB) yang Berpengaruh terhadap Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen (Sebuah Studi Kasus pada Perawat Rumah Sakit Swasta di Kota Surabaya). *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4(1), 4753–4761.
- Kasinem. (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17, 329–339. <https://jurnal.univpgri-palembang.ac.id/index.php/Ekonomika/article/view/5096>
- Khaerunisah, S. M., Widiani, H. S., & Sari, E. Y. D. (2021). Sebuah Studi Perilaku Kewarganegaraan Organisasi (OCB) dan Dimensinya: Tinjauan Literatur. *Jurnal Diversita*, 7(2), 133–140. <https://doi.org/10.31289/diversita.v7i2.4493>

- Kusumajati, D. A. (2014). Organizational Citizenship Behavior (OCB) Karyawan pada Perusahaan. *Humaniora*, 5(1), 62. <https://doi.org/10.21512/humaniora.v5i1.2981>
- Leomar Miano. (2022). Relationship of Organizational Culture and Citizenship Behavior on Soft Skills as Mediated by Transformational Leadership: The Case of Philippine State Universities. *8ISC Proceedings: Business*, 147–163. <http://ejournal.unklab.ac.id/index.php/8ISCBU/article/view/656><http://ejournal.unklab.ac.id/index.php/8ISCBU/article/download/656/621>
- Lestari, M. R. (2021). Pengaruh Budaya Organisasi dan Iklim Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior pada Karyawan. *Universitas Paramadina. Jakarta*, 3(1), 81–95.
- Lestari, M. R., & Sujono, F. K. (2021). Pengaruh Budaya Organisasi dan Komitmen Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior sebagai variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Madani*, 11(1), 1–14. <http://repository.unhas.ac.id/id/eprint/5417/>[http://repository.unhas.ac.id/id/eprint/5417/2/A022181007_tesis 1-2.pdf](http://repository.unhas.ac.id/id/eprint/5417/2/A022181007_tesis%201-2.pdf)
- Maimunah, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Cita Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Loyalitas Konsumen. *IQTISHA Dequity Jurnal MANAJEMEN*, 1(2), 57–68. <https://doi.org/10.51804/iej.v1i2.542>
- Maliki, U. (2020). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Kec. Ilir Timur 1 Palembang. *Jurnal Adminika*, 7(1).
- Nahrisah, E., & Imelda, S. (2019). Dimensi Organizational Citizenship Behaviour dalam Kinerja Organisasi. *Ilmiah Kohesi*, 3(3), 40–51.
- Organ, D. W. (1997). Organizational Citizenship Behavior: It's Construct Clean-Up Time. *Human Performance*, 10(2), 85–97. https://doi.org/10.1207/s15327043hup1002_2
- Prasetyo, K. D., & Mas'ud, F. (2021). Analisis Pengaruh Budaya Organisasi, Servant Leadership, & Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (Studi pada Karyawan Hotel Grasia Semarang). *Diponegoro Journal of Managemen T*, 10(1), 1–11. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
- Putriawan, N. Merawati, E. Purwoko, B. (2017). Analisis strategi kinerja karyawan di PT. Coffee toffee Indonesia. *Ekobisman*, 1(3), 226–240. <http://journal.univpancasila.ac.id/index.php/ekobisman/article/view/865><http://journal.univpancasila.ac.id/index.php/ekobisman/article/download/865/543>
- Rasid, Z., Tewel, B., & Kojo, C. (2018). *The Impact Of Hard Skill And Soft Skill On Employee Performance Of Perum Damri Manado* (Vol. 6, Issue 2).
- Safitri Erwina, Rahayu, M., & Indrawati Nur Khusniyah. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Service Center [Studi Pada Pelanggan Samsung Service Center Di

- Kota Malang. *Ekonomi Bisnis*, 21(1), 90–104. <http://journal2.um.ac.id/index.php/ekobis/article/view/2042>
- Sambodo Rio Sasongko. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104–114. <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1.707>
- Sidiq, U., & Choiri, Moh. M. (2019). Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9). [http://repository.iainponorogo.ac.id/484/1/METODE PENELITIAN KUALITATIF DI BIDANG PENDIDIKAN.pdf](http://repository.iainponorogo.ac.id/484/1/METODE_PENELITIAN_KUALITATIF_DI_BIDANG_PENDIDIKAN.pdf)
- Sinambela, Ijan Poltak. (2016). Manajemen Sumber daya Manusia membangun tim kerja yang solid untuk meningkatkan kerja. In Suryani & Restu Damayanti (Ed.), *News.Ge*. PT Bumi Aksara.
- Soegandhi, V. M., Sutanto, E. M., & Setiawan, R. (2013). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Loyalitas Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pada Karyawan PT Surya Timur Sakti Jatim. Volume 1. Nomor 1. Program Manajemen Bisnis, Program Studi Manajemen. Universitas Kristen Petra. *Jurnal AGORA*, 1(1).
- Suciati, A. (2019). *Fortunate Coffee: Mencintai Alam Dan Membawa Kebahagiaan Melalui Sajian Vegan Sehat Alami*. Fabfit. <https://fabfit.co.id/reviews/fortunate-coffee-mencintai-alam-dan-membawa-kebahagiaan-melalui-sajian-vegan-sehat-alami/>
- Suriyana, N., Nandan Limakrisna, & Andri Wijaya, R. (2020). the Effect of Human Relation, Locus of Control and Organizational Culture on Ocb With Consumer Satisfaction As Intervening Variables (Study Case Aat Pt Suka Fajar, Veteran Padang). *Dinasti International Journal of Digital Business Management*, 2(1), 94–103. <https://doi.org/10.31933/dijdbm.v2i1.639>
- Susanty, E. (2013). Iklim Organisasi: Manfaatnya Bagi Organisasi. *Semnas Fekon: Optimisme Ekonomi Indonesia 2013, Antara Peluang Dan Tantangan*, 230–239. <http://repository.ut.ac.id/4918/>
- Susilo, M. A., Jufrizen, J., & Khair, H. (2023). Pengaruh Iklim Organisasi dan Motivasi terhadap Kinerja Pegawai melalui Organizational Citizenship Behavior. *Jesya*, 6(1), 587–605. <https://doi.org/10.36778/jesya.v6i1.976>
- Sutrisno, E. (2019). *Budaya Organisasi*. Prenada Media.
- Tania, A. C., Hafizah, & Aditi, B. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Minat Membeli Ulang, dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada Konsumen di Cafe n2 Foodcourt Tanjung Morawa). *Jamek (Jurnal Akutansi Manajemen Ekonomi Dan*, 2(1), 16–32.

- Udayani, N. L. P. K., & Sunariani, N. N. (2018). Budaya Organisasi, Pengembangan Karir, Job Insecurity Terhadap Organisational Citizenship Behaviour Dengan Komitmen Organisasional Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis* , 15(2), 151–175. <http://journal.undiknas.ac.id/index.php/magister-manajemen/>
- Ukkas, I., & Latif, D. (2017). Pengaruh Iklim Organisasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (Ocb). *Equilibrium : Jurnal Ilmiah Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 6(1). <https://doi.org/10.35906/je001.v6i1.167>
- Willyanto, M. Y., & Hartawan, P. C. (2020). Organization Citizenship Behavior Yang Berpengaruh Pada Kualitas Layanan Dan Kepuasan Konsumen Di Hotel JW Marriott Surabaya. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*, 2(1), 305–320.
- Wira Saputra, P. E., & Supartha, I. W. G. (2019). Pengaruh Budaya Organisasi Dan Dukungan Organisasi Terhadap Ocb Dimediasi Oleh Komitmen Organisasional. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 8(12), 7134. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2019.v08.i12.p12>
- Yoga, I. W. Y. A., Sadiartha, A. A. N. G., & Sunny, M. P. (2021). Peran Budaya Organisasi Dan Komitmen Organisasional Untuk Meningkatkan Organizational Citizenship Behavior (Studi di Perumda Bhukti Praja Sewakadarma Kota Denpasar). *Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata*, 1(2), 513–521.