

DAFTAR PUSTAKA

- Bogler, R., dan Somech, A. (2005). "Organizational Citizenship Behavior in School. How Does it Relate to Participation in Decision Making?" *Journal of Educational Administration*. Vol 43 No. 5, 2005 pp 420-438
- Friedenberg, Liza. 1995. *Psychological Testing : Design, Analysis, and Use*. Boston : Allyn & Bacon
- Gulo, W. 2003. *Metodologi Penelitian*. Grasindo : Jakarta
- Hughes, Ginnet, Curphy. 2002. *Leadership : Enhacing The Lessons of Experience, edisi keempat*. Mc-Graw Hill Irwin
- Hurlock, elizabeth B. 1980. *Psikologi Perkembangan : Suatu Pendekatan Sepanjang Rentang Kehidupan, edisi keenam*. Jakarta : Erlangga.
- Meyer J.P & Allen. 1997. *Commitment in the Workplace : Theory, research, and application*. Sage Publication, Icn : California
- Organ, Dennis W, Podsakoff, MacKenzie. 2006. *Organizational Citizenship Behavior : Its Nature, Antecedents, and Consequences*. SAGE Publication : London
- Siegal, Sidney. 1994. *Statistik Non Parametik Untuk Ilmu-ilmu Sosial*. PT. Gramedia Pustaka Umum : Jakarta
- Sugiyono. 2013. *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta : Bandung

DAFTAR RUJUKAN

- Ahdiyana, Maria. Oktober 2009. Bogler and Somech 2005, Sweeland and Hoy 2000 dalam Jurnal USU *Institutional Repository* Universitas Sumatera Utara
- Data komplain pelanggan PT Telkom di Kota Pangkalpinang tahun 2011 dan 2012
- Data pelanggan PT Telkom di Kota Pangkalpinang tahun 2011 dan 2012
- Fakultas Psikologi. 2009. *Panduan Penulisan Skripsi Sarjana* Edisi Revisi III. Bandung : Universitas Kristen Maranatha
- Guilford, J.P. 1956. *Fundamental Statistics in Psychology and Education*, 3rd edition. London : Mc. Graw-Hill (dalam jurnal *Ebook Uji Instrumen Penelitian* diakses tanggal 19 September 2013)
- Hardiningtyas, Dwi. 25 Maret 2013. *Teori Organizational Citizenship Behavior*.pdf.<http://www.damandiri.or.id/file/dwihardaningtyasadunairba2.pdf>
- Hendri. 20 Januari 2012. *Teori Organizational Citizenship Behavior Online*. <http://teorionline.wordpress.com/category/kumpulan-teori/teori-ocb/>
- Job Description Customer Service* PT Telkom di Kota Pangkalpinang
- Kurnia, Edy. *Identitas baru tandai bisnis Telkom*. 16 Oktober 2009 <http://www.telkom.co.id/pojok-media/siaran-pers/identitas-baru-tandai-transformasi-bisnis-telkom.html>.
- Paskarita K, Fransiska. 2013. *Studi Deskriptif Mengenai Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Perawat Pelaksana Ruang Rawat Inap RS. "X" di Kota Lampung*: Skripsi, Bandung : Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha
- Profil PT Telkom di Kota Pangkalpinang
- Siregar, AD. Oktober 2010. *Landaasan Teori OCB*. S_adp_0704509_chapter2.pdf (SECURED)