



## Turizm Alanındaki İş Doyumu ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisinin Meta Analizi

Eda Rukiye DÖNBAK <sup>a</sup> 

<sup>a</sup> Adıyaman Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Adıyaman / Türkiye (edonbak@adiyaman.edu.tr)

### ÖZ

#### Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi:

24.11.2020

Kabul Tarihi:

27.12.2020

#### Anahtar Kelimeler

Örgütsel Vatandaşlık Davranışı

İş Doyumu

Meta Analiz

#### Makale Kategorisi: Kavramsal İnceleme

Örgütsel vatandaşlık davranışının (ÖVD) öncülü kabul edilen iş doyumu (İD), çalışanın işi ile ilgili duygusal ve bilişsel türlerdeki değerlendirmelerinin ifadesi olmaktadır. Örgütsel vatandaşlık davranışı ise sosyal değişim ve psikolojik sözleşme teorisi temelinde açıklanan ve karşılıklı etkileşim çerçevesinde gerçekleşen, çalışanın resmi yapının ötesinde sergilemiş olduğu gönüllü bağlılık davranışlarının toplamını ifade etmektedir. Bu çalışmanın amacı turizm işletmelerindeki iş doyumu ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkinin incelenmesidir. İş doyumu ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkinin etki büyüklüğü değeri Meta analiz yöntemi yaklaşımı ve Comprehensive Meta Analysis (CMA) yazılımı kullanılarak elde edilmiştir. Analiz sonuçlarına göre Hedges' (g) katsayısı ile ilişkinin etki büyüklüğü ( $g=1,029$ ;  $p<0,05$ ) olarak hesaplanmıştır. Buna göre ÖVD ve İD arasındaki ilişkinin anlamlı ve geniş düzeyde etki büyüklüğüne sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

### ABSTRACT

#### Article History

Received

24.11.2020

Accepted:

27.12.2020

#### Keywords

Organizational Citizenship Behavior

Job Satisfaction

Meta-Analysis

#### Article Type: Conceptual Paper

Job satisfaction (JS), which is accepted as the antecedent of organizational citizenship behavior (OCB), is the expression of the employee's evaluations in emotional and cognitive types about her job. Organizational citizenship behavior which is explained on the basis of social change and psychological contract theory and takes place within the framework of mutual interaction. OCB, has exhibited beyond the official roles of the employee. Thus, it refers to the sum of the employee's voluntary commitment behaviors. The aim of this study is to examine the relationship between job satisfaction and organizational citizenship behavior in tourism enterprises. The effect size of the relationship between job satisfaction and organizational citizenship behavior was obtained using the Meta-analysis method approach and the Comprehensive Meta-Analysis (CMA) software. According to the analysis results, the effect size of the relationship with the Hedges' (g) coefficient was calculated as ( $g = 1.029$ ;  $p < 0.05$ ). Accordingly, it was concluded that the relationship between OCB and JS has a significant and wide effect size.

\*Sorumlu Yazar/ Corresponding Author: Eda Rukiye DÖNBAK

E-Posta: edonbak@adiyaman.edu.tr

#### Önerilen Atıf/ Suggested Citation:

Dönbak, R., E. (2020). Turizm Alanındaki İş Doyumu ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisinin Meta Analizi. *Journal of Recreation and Tourism Research*, 7 (4), 787-807.

## **1.Giriş**

İş tatmini, örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütsel bağlılık, iş devamsızlığı, iş performansı, örgütsel güven vb. örgütsel tutum ve davranışlar dâhil olmak üzere, çalışanlar ile organizasyon arasındaki ilişkiyi açıklamak için Sosyal Değişim Teorisi ve Psikolojik Sözleşme Teorisi temel oluşturmaktadır (Tsui vd., 1997; Van Dyne ve Ang, 1998; Carbery vd., 2003). Psikolojik sözleşmenin teorik temeli, karşılıklılığı vurgulayan sosyal değişim teorisine dayanmaktadır (Blau, 1964). Psikolojik bir sözleşme, karşılıklı yükümlülükler veya algılanan sözlerin karşılıklı değişimini içermesi bakımından beklentilerden farklıdır, psikolojik bir sözleşme hem taahhüt niteliğindedir hem de karşılıklıdır (Rousseau, 1990).

Konaklama işletmeleri başta olmak üzere hizmet sektöründe iş tatmini ve örgütsel vatandaşlık davranışını (ÖVD) kritik yapan husus ise emek yoğun bu organizasyonlardaki en önemli üretim faktörünün insan kaynağı olmasıdır (Pan, 2015). Özellikle konaklama işletmeleri için insan stratejik bir kaynaktır ve rekabet koşullarında konaklama işletmelerinde ayırt edici yetenek olma özelliği ile insan kaynaklarının otellerin rekabet gücünü artıracacağı varsayılır. Konaklama işletmeleri hizmet üretmekte ve eşzamanlı biçimde ürettiği hizmeti misafirlerine sunmaktadır, misafirler bu hizmeti süreç içerisinde ve üretildiği yerde değerlendirmektedir. Tüketim sonrası hizmet ile ilgili değerlendirmelerin farklı olması, hizmetin insan emeği ile üretilmesi (Budiman vd., 2014) ve standart özelliği olmamasından ileri gelmektedir (Pelit ve Öztürk, 2010). Ayrıca konaklama işletmelerinde çalışanların hizmet performansları ve kaliteleri hakkında misafirlerin geri bildirimleri alındığından bu durumun çalışanların iş doyumunu ve dolayısı ile örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki baskıyı artırıcı bir unsur olduğu kabul edilmektedir.

Bu çalışmada özellikle otel işletmelerinin çalışanlarında olmasını hedeflediği örgütsel vatandaşlık davranışı ile iş doyumunu ilişkisinin, farklı zamanlarda yapılmış çalışmalar aracılığıyla ve geniş örneklem sayısı üzerinden meta analiz yöntemi kullanılarak araştırılması amaçlanmaktadır. Literatürde, işten ayrılma gibi olumsuz davranışlarda iş memnuniyeti düşüklüğünün belirleyici olduğu ifade edilmektedir. Örgüt teorisyenleri ve uygulayıcılarının temel hedeflerinden bazıları örgütsel etkililik ve verimliliğin sağlanması ile ilgilidir. Eğitimli, deneyimli, memnun ve kendini adanmış çalışanların iş sürekliliklerinin uzun vadeli organizasyon başarısı için çok önemli olabileceği kabul edilmiştir. Bu çalışmanın sonuçlarının, iş doyumunu yüksek çalışanların organizasyonlarda sürekliliğinin sağlanması, etkili ve verimli yönetilmeleri açısından değerlendirileceğinden ilgili literatüre katkıda bulunması beklenmektedir. Ayrıca bu araştırma sonuçları, çok geniş bir örneklem yelpazesi

ile birlikte geçerlik ve güvenilirliğe sahip çalışmaların ortak etki büyüklüğü ile elde edildiğinden teorisyenler ve otel yöneticileri için iş doyumunun çalışanların davranışları üzerindeki etkilerini ön görecektir bilinci geliştirmesi bakımından önemli görülmektedir.

## **2.Kavramsal Çerçeve**

### **2.1. İş Doyumu**

İş doyumunu akademi ve iş dünyasında her dönemde önem verilmiş konulardan biri olmuştur. İş doyumunu kavramı özü itibarı ile pek değişikliğe uğramasa da iş doyumunu kavramının çok fazla tanıma sahip olduğu görülmektedir (Amissah vd, 2016; McPhail vd., 2015; Lam vd., 2001). İş doyumunu, çalışanın işi ile ilgili unsurlar hakkındaki duygusal durum ifadesi olmak ile birlikte (Amissah vd, 2016; Budiman vd., 2014; Liao vd, 2009) bilişsel durumlarının (Zhao vd., 2016) ifadesi de olabilmektedir. İşin kendisi, maaş, yükselme fırsatları, çalışma koşulları, iş güvenliği, ödüllendirme, beşerî ve hiyerarşik ilişkiler iş doyumunu etkileyen örgütsel faktörlerdir (Khalilzadeh vd. 2013). Konaklama işletmeleri kendine özgü yönetsel ve yapısal farklılıklara sahip organizasyonlardır. Bu nedenle iş doyumunu konaklama işletmelerinde farklı boyutları ile incelenmektedir. Özellikle otellerdeki mevsimsel, uzun ve sosyallikten uzak çalışma saatleri, çalışanın kendi bireysel gelişimi için kısıtlamalar getirmesi gibi iş özellikleri bu işletmelerde çalışanların iş doyumunun farklı özelliğe sahip olmasında etkili olmaktadır (Zhao vd., 2016).

İş doyumunu etkilediği düşünülen çalışanın kişilik yapısı ve işten beklentileri bireysel etkiye sahip faktörler olarak konu alınmaktadır. İş doyumunu işe yönelik beklentinin tatmin edilmesi anlamına sahiptir. Kişilerin beklentilerinin de bir bakıma kişilikleri ile belirlenmektedir. Kişiliğin yapısı kişinin özel yaşam tercihlerini, hayatına bakış açısını, tutumlarının neler olduğunu belirler. Literatürde; “yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi, medeni durum, hizmet süresi, zekâ, yetenek” gibi kişiye özgü durumlar iş memnuniyetini etkileyen bireysel faktörlerdir (Goswami ve Dsilva, 2019; Kara vd., 2011). Bireysel faktörler kolaylıkla yönlendirilemediğinden işletmeler kendi örgüt kurallarını ve kültürünü desteleyecek yapıdaki çalışanları seçmeye çalışırlar (Kuruüzüm vd., 2009). İş doyumunun cinsiyete göre anlamlı farklılıklara sahip olduğu görülmüştür. Kadın ve erkek çalışanlar farklı beklentilere sahip olduklarından iş memnuniyet düzeyleri de farklı gerçekleşecektir (Kara vd., 2011).

İş doyumunu çalışanların olumlu ve olumsuz iş tutumları göstermelerinde belirleyicidir (Zhao vd., 2016). İş doyumunu yüksek çalışan iş ve örgütsel bağlılık sahibi kabul edildiğinden işten ayrılma, işgören devir hızı, iş stresi gibi düşük olması arzu edilen çıktılara da sahip olması

beklenir (Yadav ve Gupta, 2017; Hua ve Omar, 2016; Yang, 2010). İşten elde edilmiş olan doyumun çalışanların güven duygusunu artırması söz konudur ve bireysel performansı da artıracığı kabul edilmektedir. (McPhail vd, 2015). Bunun tersi bir durumda ise iş tatminsizliği olarak bilinen durum ortaya çıkar ve çalışan işine karşı olumlu duyguları bırakır, böylece moral, motivasyon, mutluluk gibi duygular azalmaya başlayacaktır. Bu tür durumlarda ise işe devamsızlık, işten ayrılma niyeti, sık izin kullanımı, geç gelme, verimsizlik, düşük performans gibi istenmeye örgütsel davranışlar oluşacaktır (McPhail vd, 2015; Gavcar ve Topaloğlu, 2008).

## **2.2. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı**

Örgütsel vatandaşlık davranışı (ÖVD), Psikolojik Sözleşme ve Sosyal Değişim Teorileri temelinde kavramsallaştırılmıştır (Tsui vd., 1997; Hui vd., 2004; Sturges vd., 2005; Tsui ve Wu, 2005; Deery vd., 2006). Örgütsel vatandaşlık davranışı (ÖVD), organizasyon tarafından doğrudan tanımlanmayan ve ödüllendirilmeyen (Organ vd., 2006) ancak bir organizasyonun verimliliğini geliştirebilen (Organ,1990), bir iş sözleşmesi ile zorlanamayan, gönüllü ve çalışanlardan beklenen rollerinin ötesine geçen çalışan davranışlarını (Akgündüz vd., 2016) ifade etmektedir. Lu vd., 2013; Nadiri ve Tanova, 2010, çalışmalarında Organ (1990) tarafından tanımlanmış olan ÖVD' na ait beş temel göstergeden bahsetmektedir bunlar aşağıda açıklanmaktadır;

- vicdanlılık; bazı iş rollerinde inisiyatif almak ve standart örgütsel taleplerin ötesinde performans göstermek;
- meslektaşlara yardım etmek: meslektaşların iş sorunlarını çözmelerine yardımcı olmak;
- kurumsal kaynakları korumak: şirket politikalarını ihlal etmekten veya kamu kaynaklarının özel kullanımından kaçınmak;
- şirket ile özdeşleşme: çalışanlar kurumu övüyor, kuruluşun itibarını savunuyor ve şirketi iyileştirmek için önerilerde bulunuyor;
- kişilerarası uyum: kişisel güç arayışından kaçınma ve şirkete veya çalışma arkadaşlarına zarar veren konulara müdahale etmeme.

Örgütsel vatandaşlık davranışı ve iş doyumunu ilişkisinin temelleri aşağıda yer alan Tablo 1.'de açıklanmaktadır. Bilgin vd., (2015)'ne göre bir çalışanın iş doyumunu seviyesi olumlu düzeyde ise yani çalışırken tatmin olduğunda iyi bir ruh hali içinde olacağını, diğer çalışanlara yardım edeceğini ve çalıştığı organizasyonda daha yüksek örgütsel vatandaşlık davranışı gösterecektir

ve bu durum sosyal değişim teorisiyle (Konovsky ve Pugh, 1994) açıklanmaktadır. Psikolojik Sözleşme Teorisi'ne göre iş tatmini ve örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisi karşılıklı kuralına dayanmaktadır yani çalışan kendisine tatmin ve fayda sağlayanlara ÖVD ile karşılık verecektir (Robinson ve Morrison, 1995; González & Garazo, 2006).

Alsheik ve Sobihah, (2019) ÖVD ile iş tatmini arasındaki ilişkinin temelini sosyal değişim teorisi ile açıklanabildiğini ifade ederken, iş doyumunu olumlu seviyede olan bir çalışanın aynı yönde bir ruh hali ve tutuma sahip olacağını ve ÖVD'yi göstermede ve meslektaşlarına yardımcı olmada daha istekli davranacağını belirtmiştir. Miao (2011), ÖVD'nin bir çalışanın kuruma geri verebileceği bir katkı olduğu düşünmekte bu nedenle, bir çalışan işinden memnunsu ve iş doyumunu olumlu seviyede ise çalışanın vatandaşlık davranışları yoluyla başkalarına yardım ederek karşılık verme olasılığının daha yüksek olacağını ifade etmektedir. Bazı ampirik çalışmalar da bu ilişkiyi doğrulamıştır (Foote ve Tang, 2008; Nadiri ve Tanova, 2010; Akgündüz vd., 2016; Nilawati vd.,2019; Massoudi vd., 2020). Böylelikle çalışmanın tek hipotezi olan  $H_1$  aşağıdaki haliyle oluşturulabilmektedir:

$H_1 \neq \mu$ : Turizm alanındaki iş doyumunu ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasında doğrusal ilişki bulunmaktadır.

**Tablo 1.** İş Doyumu ve Örgütsel Vatandaşlık İlişkisi Teorik Arka Planı

<b>Kavram</b>	<b>Tanım</b>	<b>Teori</b>	<b>Kaynak</b>
İş Doyumu	İş görenin genel düzeyde, işi hakkında sahip olduğu tutumlarıdır.	Herzberg'in Çift Faktör Teorisi	Locke,1969-Robbins, 1996
Örgütsel Vatandaşlık Davranışı	Bir iş sözleşmesi ile resmileştirilmemiş olmakla birlikte çalışanın kendi isteği ile işletmenin verimli ve etkililiğine katkı sağlayan davranışlarıdır.	Sosyal Değişim Teorisi	Organ, 1990
İş Doyumu ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi	İş doyumunu olumlu seviyedeki iş görenin kendisinden beklenen rollerin ötesinde işletmenin verimli ve etkililiğine katkı sağlayan davranışlara sahip olmasıdır.	Psikolojik Sözleşme Teorisi ve Sosyal Değişim Teorisi	Blau 1964, Rousseau, 1990, Tsui vd., 1997; Van Dyne ve Ang, 1998; Carbery vd., 2003.

Örgütsel vatandaşlık davranışı, tüketiciye sunulan hizmetin kalitesini etkilediğinden bu davranışı teşvik etmek ve hizmet kalitesini artırmak için ÖVD'nin öncüllerinden ilk olarak iş tatmini öncülünün değerlendirmeye alınması söz konusu olmuştur (González & Garazo, 2006). İş tatmini, çalışanların ÖVD'lerini teşvik ettiği, memnun çalışanların organizasyon hakkında olumlu yorumlar yapma, başkalarına yardım etme ve pozisyonlarının resmi beklentilerinin ötesinde performans gösterme olasılığı daha yüksek olduğu kabul edilmektedir (Lu vd., 2013). Mozafari vd., (2012) mevsimlik çalışanların iş tatmini ve motivasyonlarını araştırdıkları çalışmalarında kişilik özelliği sayılan nevrotikliğin çalışanların iş tatmini ve kalıcılığı üzerindeki etkisini incelemede önemli olacağını vurgulamışlar, yöneticiler için memnun çalışanlara sahip olmanın bir yolunun da çalışanların kişilik yapısını zamanında ve iyi değerlendirilmesi olduğunu belirtmişlerdir. Nadiri ve Tanova (2010), çalışmalarında yöneticilerin, ÖVD'yi artırmanın yolunun, genellikle maaşları artırmak veya çalışma koşullarını iyileştirmekle ilişkilendirilen iş memnuniyetini artırmaktan geçtiğini varsayarlarsa çok büyük hata yapabileceklerini belirtmiş iyileştirilmiş kurumsal adalet yoluyla ÖVD'yi iyileştirmenin bu hatayı ortadan kaldıracığını savunmuşlardır. Tsai ve Su (2011) şimdiye kadar açıklananlardan farklı olarak dönüşümsel liderliğin istenen örgütsel davranışları uyardığını bu etkinin dolayısıyla ÖVD'yi meydana getirdiğini açıklamışlardır.

ÖVD, gönüllü rol davranışlarının temsilcisidir ve çalışanların olumlu davranışlarında önemli bir yeri olduğu kabul edildiğinden birçok çalışma, örgütsel vatandaşlık davranışını kuruluşların performansını ölçmede birer değişken olarak incelemiştir. Müşterileriyle temas halinde olan otel çalışanlarının hizmet odaklı davranışlarının geliştirilmesi durumunda hizmet performanslarının iyileşmesi ve bunun sonucunda da hizmet kalitesinin artması beklenecektir, hizmet kalitesi işletmenin finansal performansı ile birlikte rekabet gücünü yükselteceğinden otel işletmeleri, çalışanlarının ÖVD'na sahip olmaları için yöntemler geliştirmiş yeni yöntem arayışına girmişlerdir (Araslı ve Baradarani, 2014). Otel çalışanları söz konusu olduğunda, hizmetin doğası gereği müşterilerle doğrudan temas ve müşteriyle yüz yüze gelerek hizmet üretildiği için (Karatepe ve Olugbade, 2009), çalışanların psikolojisi önemli bir unsur olarak varlık göstermektedir (Jung, & Yoon 2015).

Örgütsel vatandaşlık davranışı, tüketiciye sunulan hizmetin kalitesini etkilediğinden bu davranışı teşvik etmek ve hizmet kalitesini artırmak için ÖVD'nin öncüllerinden ilk olarak iş tatmini öncülünün değerlendirmeye alınması söz konusu olmuştur (González & Garazo, 2006). İş tatmini, çalışanların ÖVD'lerini teşvik ettiği, memnun çalışanların organizasyon hakkında olumlu yorumlar yapma, başkalarına yardım etme ve pozisyonlarının resmi

beklentilerinin ötesinde performans gösterme olasılığı daha yüksek olduğu kabul edilmektedir (Lu vd., 2013). Mozafari vd., (2012) mevsimlik çalışanların iş tatmini ve motivasyonlarını araştırdıkları çalışmalarında kişilik özelliği sayılan nevrozluğun çalışanların iş tatmini ve kalıcılığı üzerindeki etkisini incelemeye önemli olacağını vurgulamışlar, yöneticiler için memnun çalışanlara sahip olmanın bir yolunun da çalışanların kişilik yapısını zamanında ve iyi değerlendirilmesi olduğunu belirtmişlerdir. Nadiri ve Tanova (2010), çalışmalarında yöneticilerin, ÖVD'yi artırmanın yolunun, genellikle maaşları artırmak veya çalışma koşullarını iyileştirmekle ilişkilendirilen iş memnuniyetini artırmaktan geçtiğini varsayarlarsa çok büyük hata yapabileceklerini belirtmiş iyileştirilmiş kurumsal adalet yoluyla ÖVD'yi iyileştirmenin bu hatayı ortadan kaldıracığını savunmuşlardır. Tsai ve Su (2011) şimdiye kadar açıklananlardan farklı olarak dönüşümsel liderliğin istenen örgütsel davranışları uyardığını bu etkinin dolayısıyla ÖVD'yi meydana getirdiğini açıklamışlardır.

### **3. Yöntem**

Bu çalışmada aralarındaki ilişkinin etki büyüklüğü değeri bakımından turizm sektöründeki iş doyumunu ile örgütsel vatandaşlık davranışı, nicel araştırma yaklaşımlarından biri olan meta analiz yöntemi ile incelenmiştir. Meta analiz farklı yer ve zamanlarda yapılmış bağımsız çalışma bulgularına ait verileri karşılaştırmak ve birleştirmek için kullanılan bir yöntemdir (Borenstein vd, 2011; Card, 2010).

#### **3.1. Veri Toplama Araçları**

WoS (Web of Science), Scopus ve Google Scholar veri tabanları birbirleri arasında kıyaslandığında bilimsel araştırmanın metrik ölçümü temelinde WoS (Web of Science) ile Scopus'un Google Scholar'a göre daha yüksek kriterlere sahip olduğu bilinmektedir (Karasözen vd., 2011). Ancak bu çalışmada metrik bir tarama yerine konu uygunluğu açısından tarama yapılmıştır. Yani konusu itibarı ile yalnızca turizm alanında ve sadece iş doyumunu ile örgütsel vatandaşlık arasındaki ilişkiyi araştırmış olan nicel araştırmalara odaklanılmıştır. Bununla birlikte üniversite veri tabanı üyelikleri her makaleye ulaşmada kısıtlı imkâna sahip olduğundan tarama yapılırken Google Scholar tercih edilmiştir.

#### **3.2. Çalışma Grubu**

Turizm alanındaki iş doyumunu ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkinin etki büyüklüğünün incelenmesi amacıyla 23.10.2020 tarihinde, Google Scholar arama motorunda son 15 yılın çalışmalarını içeren 2005-2020 zaman aralığı kısıtlaması ile veri tabanında yer alan uluslararası özellikteki yayınlar sistematik bir şekilde taranmıştır. Taramalarda anahtar

kavram olarak “job satisfaction” ve “organizational citizenship behavior” birlikte kullanılmıştır. Bu işlemler sonucunda toplamda 154 çalışma elde edilmiş olup bu çalışmalardan;

- Araştırmanın yalnızca turizm alanında yapılmış olması,
- İş doyumunu ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında korelasyon katsayısının bulunması,
- Ölçeklerin alt boyutlarının olabileceği ve farklı ölçeklerin kullanılabiliyor olması, nedeniyle ölçek toplam puanları arasındaki korelasyon katsayılarının bulunması,
- Kullanılan ölçeklerin güvenirlik ve geçerliklerinin ispatlanmış olması,
- Yayınlandığı derginin uluslararası kapsamının olması,

Yukarıda sayılan kriterleri içermeyen çalışmalar analiz dışı bırakılarak kriterlere uygun 24 çalışma tespit edilerek meta analize dâhil edilmiştir.

### **3.3.Verilerin Analizi**

Bu araştırmada kullanılacak çalışmaların belirlenmesi aşamasından sonra “çalışmanın yazarı ve tarihinden oluşan künye”, “katılımcı sayısı” ve “iş doyumunu ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki korelasyon katsayısı” kodlanmıştır. Yapılan kodlamalar Tablo 2.’de gösterilmiştir.



**Tablo 2.** Araştırmaya Dâhil Edilen Çalışmalara Ait Bilgiler

Araştırmacı ve tarih	N	Korelasyon Katsayısı
1. Akgündüz vd., 2016	410	0,438
2. Araslı & Baradarani 2014	314	0,293
3. Bilgin vd., 2015	768	0,5
4. Budiman vd., 2014	100	0,15
5. Diary vd., 2020	69	0,298
6. Gona 'lez and Garazo 2006	149	0,414
7. Han vd., 2020	280	0,285
8. Hanzae & Mirvaisi 2013	195	0,52
9. Ioannidou E Karagiorgos T & Alexandris 2016	817	0,497
10. Isnaini vd., 2018	58	0,622
11. Jung & Yoon 2015	324	0,325
12. Lu vd., 2013	150	0,678
13. Massoudi vd., 2020	149	0,197
14. Miao 2011	129	0,34
15. Mozafari vd., 2012	476	0,325
16. Nadiri & Tanova 2010	208	0,324
17. Nilawati vd., 2019	439	0,518
18. Park 2018	95	0,783
19. Tsai and Su 2011	228	0,605
20. Ulndag vd., 2011	116	0,78
21. Yadav & Gupta 2017	204	0,57
22. Yadav 2018	204	0,47
23. Yeşilyurt & Koçak 2014	321	0,41
24. Yurcu & Akıncı 2017	2051	0,444
<b>TOPLAM</b>	<b>8440</b>	

Çalışmanın analizleri Comprehensive Meta Analysis (CMA) yazılımı ile gerçekleştirilmiştir. Örneklem azlığı nedeniyle etki büyüklüğü hesaplanmasında örneklem sayısından etkilenen Cohen's d yerine Hedges'in g katsayısı (Hedges's g) kullanılmıştır.

Meta-analiz çalışmalarında çalışmalar homojen ise çalışma ağırlıkları benzerdir ve sabit etki modeli kullanılır; çalışmalar heterojen ise çalışma ağırlıkların benzer duruma getirilmesi gerekir ve bu durumda rassal etki modeli kullanılır. Homojenliği test ederek sabit etkili veya rassal modellerden hangilerinin kullanılacağına karar vermek amacıyla  $Q$  ve  $I^2$  istatistikleri kullanılır.  $Q$  istatistiği anlamlı çıkması durumunda ( $p < 0,05$ ) heterojenlik kabul edilerek rassal etki modelinin kullanılması önermektedir.  $I^2$  istatistiği ise etki büyüklüğüne yönelik varyans oranlarını açıklayarak homojenliğe karar verilmesini sağlamaktadır. 0-100 arasında değer almakta ve  $>75$  olması durumunda  $Q$  istatistiği ile birlikte değerlendirilerek yüksek düzeyde varyans (heterojenlik) olduğu kabul edilmektedir (Bakioğlu ve Özcan, 2016;160-170)

Çalışmada yayın yanlılığını test etmek amacıyla Egger testi kullanılmıştır. Kayıp olası çalışmaları ortaya çıkarıp bu çalışmaların meta-analiz üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla Duval ve Tweedie'nin kes ve ekle testi yapılmıştır. Kullanılan çalışma sayısı (büyüklüğü) ile etki büyüklüğü arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla Kendall'ın tau b testi ve elde edilen etki büyüklüğü sonucunu çürütemek amacıyla kaç adet çalışmaya ihtiyaç olduğunu belirlemek amacıyla ile Rosenthal'ın klasik güvenli N ve Orwin'in güvenli N testleri kullanılmıştır.

#### 4. Bulgular

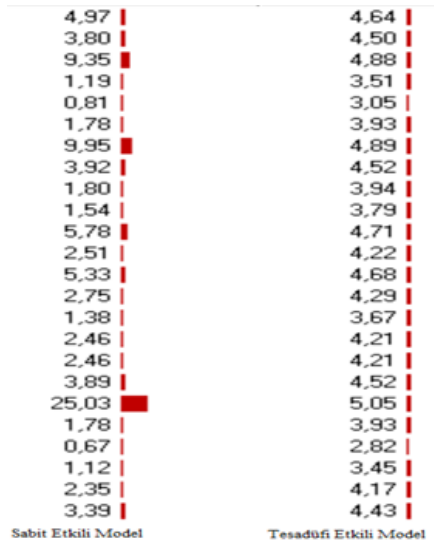
Araştırma kapsamında meta-analize dahil edilen çalışmalardan elde edilen 25 etki değeri kullanılmıştır. Araştırmaya dahil edilen çalışmalarla toplamda 8440 örneklem sayısına ulaşılmıştır. Çalışmaların heterojenlik/homojenlik durumlarına ilişkin sonuçlar Tablo 3.'de gösterilmiştir.

**Tablo 3.** Uygun Modelin Belirlenmesine Yönelik Test Sonuçları

Test	Sembol/ Katsayı	Elde Edilen Değer	Sonuç
Heterojenlik	Q	183,261	Heterojen: Rasgele etkili model kullanılmalı
	sd	23	
	p	0,000	
	I <sup>2</sup>	87,450	

Çalışmaların heterojenlik/homojenlik durumlarına yönelik yapılan  $Q$  ( $Q_{24}=160,91$ ;  $p<0,01$ ) ve  $I^2$  ( $I^2=85,08$ ;  $I^2>75$ ) testlerine göre yüksek düzeyde varyans olduğu (heterojenlik) belirlendiğinden rassal etkili modelin kullanılmasının uygun olduğu görülmüştür. Şekil 1'de çalışma ağırlığı grafikleri gösterilmiş olup rassal etkili modelde çalışma ağırlıklarının (beklenen değer  $100/25=4,0$ ) %2,68 ile %4,88 aralığında sabit etkili modele göre daha dengeli dağıldığı görülmektedir.

Şekil 1. Çalışma Ağırlıkları Grafiği



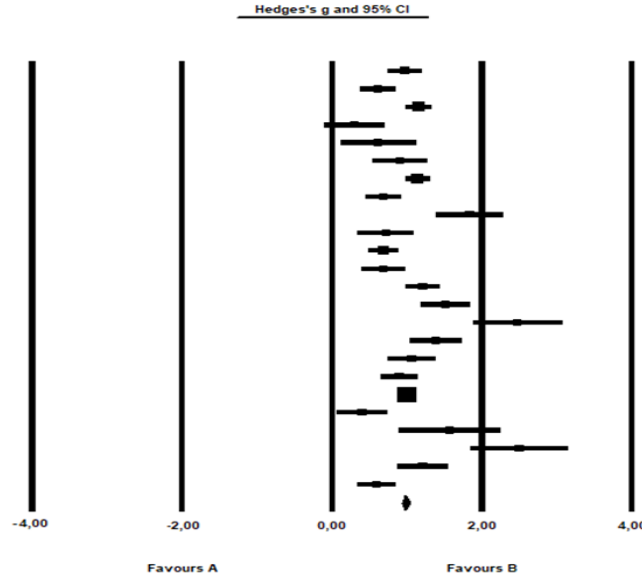
Meta-analiz sonuçları Tablo 4 ve Şekil 2’de gösterilmiştir.

**Tablo 4.** İD ile ÖVD Arasındaki İlişkinin Etki Büyüklüğüne İlişkin Meta-Analiz Sonuçları

Test	Sembol/ Katsayı	Sabit Etkili Model		Rasgele Etkili Model	
		Elde Edilen Değer	Sonuç	Elde Edilen Değer	Sonuç
	<i>N</i>	24		24	
	<i>g (d)</i>	<b>0,977</b>		<b>1,029</b>	
<i>Etki Büyüklüğü</i>	%95 ( <i>alt limit</i> )	0,928	0,75 < <i>g</i> < 1,10: <b>geniş düzeyde etki</b>	0,889	1,10 < <i>g</i> < 1,45: <b>geniş düzeyde etki</b>
	%95 ( <i>üst limit</i> )	1,025		1,169	
	<i>Z</i>	39,368		14,410	
	<i>p</i>	0,000		0,000	

*N*: Çalışma sayısı, *g(d)*: Etki büyüklüğü, *Z*: Standardize edilmiş katsayı, *p*: Anlamlılık düzeyi  
Meta-analiz sonucunda elde edilen etki büyüklüğü düzeyine göre iş doyumunu ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiden elde edilen korelasyon katsayılarının geniş düzeyde etkiyi gösterdiği ( $g=1,02$ ;  $p<0,05$ ); %95 güven aralığında bu etki büyüklüğünün en düşük 0,89 (geniş düzeyde etki); en yüksek 1,16 (çok geniş düzeyde etki) aralığında olduğu tespit edilmiştir.

Şekil 2. Etki Büyüklüğü Grafiği (Hedge's g %95 CI)



Yayın yanlılığı, kayıp olası çalışmaların meta-analiz üzerindeki etkisi, varyans ile etki büyüklüğü arasındaki ilişki ve elde edilen etki büyüklüğü sonucunu çürütebilmek amacıyla kaç adet çalışmaya ihtiyaç olduğuna yönelik meta-analiz sonuçları aşağıdaki tablolarda gösterilmiştir.

Çalışmada yayın yanlılığını test etmek amacıyla gerçekleştirilen Egger testi sonuçlarına Tablo 5'te yer verilmiştir.

Tablo 5. Yayın Yanlılığına İlişkin Sonuçlar

Test	Sembol/ Katsayı	Elde Edilen Değer	Sonuç
Egger	<i>Egger</i>	0,653	p>0,05: Yayın yanlılığı yoktur.
	<i>sh</i>	1,346	
	<i>t</i>	0,484	
	<i>p</i>	0,632	

t: Grupların karşılaştırılma istatistiği, p: Anlamlılık düzeyi

Tablo 4'teki Egger testi sonuçlarına göre araştırmaya dahil edilen çalışmalarda yayın yanlılığına yönelik bir etkinin olmadığı tespit edilmiştir (Egger=0,98; t=0,84; p>0,05).

Kayıp olası çalışmaların meta-analiz üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen Duval ve Tweedie'nin kes ve ekle testi sonuçlarına Tablo 6'te yer verilmiştir.

Tablo 6. Kayıp Olası Çalışmaların Meta-Analiz Üzerindeki Etkisine İlişkin Sonuçlar

Test	Sembol/ Katsayı	Gözlenen	Düzeltilmiş	Sonuç
Duval ve Tweedie'nin Kes ve Ekle Testi	<i>Nokta tahmini</i>	0,463	0,463	Gözlenen-Düzeltilmiş=0: Yayın yanlılığı yoktur.
	<i>%95 (alt limit)</i>	0,410	0,410	
	<i>%95 (üst limit)</i>	0,513	0,513	

Tablo 5'teki Duval ve Tweedie'nin kes ve ekle testi sonuçlarına göre gözlenen değerler ile yayın yanlılığından oluşan etkiyi düzeltmek için ortaya çıkan düzeltilmiş değerler arasında fark 0 olarak tespit edilmiştir (Gözlenen değer-düzeltilmiş değer=0). Bu bulguya göre kayıp olası çalışmaların meta-analiz üzerindeki etkisi bulunmamaktadır.

Çalışma büyüklüğü (sayısı) ile etki büyüklüğü arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla gerçekleştirilen Kendall'ın Tau *b* testi sonuçlarına Tablo 7'da yer verilmiştir.

**Tablo 7.** Çalışma Sayısı ile Etki Büyüklüğü Arasındaki İlişkiye Ait Sonuçlar

Test	Sembol/ Katsayı	Sürekli		Sonuç
		Düzeltilmesiz	Düzeltilmeli	
	<i>Tau b</i>	0,137	0,134	p>0,05: Kullanılan çalışma sayısının etki büyüklüğüne etkisi yoktur.
<i>Kendal'in Tau b testi</i>	<i>Z</i>	0,942	0,917	
	<i>p</i>	0,345	0,358	

Z: Standardize edilmiş katsayı, p: Anlamlılık düzeyi

Tablo 7'deki Kendal'ın Tau *b* testi sonuçlarına göre araştırmaya dahil edilen çalışma sayısının, bu çalışmadan elde edilen etki büyüklüğüne etkisi olmadığı tespit edilmiştir (Tau *b*=0,14; Z=0,98; p>0,05).

Bu çalışmada elde edilen etki büyüklüğü sonucunu çürütebilmek amacıyla kaç adet çalışmaya ihtiyaç olduğunu belirlemek amacıyla gerçekleştirilen Rosenthal ve Orwin'in güvenli N (Fail Safe N) testi sonuçlarına Tablo 8'de yer verilmiştir.

**Tablo 8.** Araştırmaya Katılmayan Çalışma Sayısı ile Etki Büyüklüğü Arasındaki İlişkiye Ait Sonuçlar

Test	Sembol/ Katsayı	Elde Edilen Değer
Fail Safe N (Rosenthal-klasik)	<i>Z (gözlenen)</i>	36,18
	<i>p (gözlenen)</i>	0,000
	<i>N (gözlenen)</i>	24
	<i>N (p&gt;0,05 için)</i>	8156
Fail Safe N (Orwin)	<i>r (gözlenen)</i>	0,976
	<i>r (önemsiz)</i>	0,000
	<i>r (Kayıp çalışmalardaki korelasyon ortalaması)</i>	0,000

r: korelasyon katsayısı, Z: Standardize edilmiş katsayı, p: Anlamlılık düzeyi, N: Çalışma sayısı

Tablo 8'deki Rosenthal ve Orwin güvenli N sonuçlarına göre bu çalışmada elde edilen etki büyüklüğü sonuçlarının geçersiz olabilmesi için 8674 çalışmaya ihtiyaç duyulmaktadır. Diğer yandan çalışmaya katılmadığı varsayılan diğer çalışmaların korelasyon katsayılarının veya korelasyon katsayıları ortalamalarının 0,00 (r=0,00) olması gerekmektedir.

Tablo 5-8 sonuçları birlikte ele alındığında bu çalışmadan elde edilen meta-analiz sonuçlarının yayın yanlılığı olmadığı görülmektedir.

## **5. Tartışma, Sonuç ve Öneriler**

Bu çalışmanın amacı turizm araştırmalarında yer alan iş doyumunu ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkinin incelenmesidir. Meta analiz yöntemi ile yapılmış olan bu çalışmada, turizm araştırmalarında yer alan iş doyumunu ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiye odaklanan 2005-2020 yılları arasındaki araştırmaların, farklı yerlerde ve zamanlardaki örneklemleri içeren sonuçlarının daha kapsamlı yorumlanabilmesi ayrıca turizm araştırmalarında yer alan iş doyumunu ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiye ait ortak etki büyüklüğü değerinin hesaplanması amaçlanmıştır. Turizm araştırmalarında yer alan iş doyumunu ile örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisi, bu konuda birbirinden bağımsız yapılmış çalışmaların ortak etki büyüklüğü katsayılarının hesaplanması ile geniş düzeyde etki büyüklüğü ( $g=1,02$ ;  $p<0,05$ ) değeri elde edilerek sonuçlandırılmıştır. Meta analize dâhil edilen ve turizm araştırmalarında yer alan iş doyumunu ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiye odaklı 24 çalışmanın ( $n=8440$ ) asıl etki büyüklüklerinden farklı özellik göstermesi yani heterojen  $Q$  ( $Q_{24}=160,91$ ;  $p<0,01$ ) ve  $I^2$  ( $I^2=85,08$ ;  $I^2>75$ ) olmasına göre, Rastgele Etkiler Modeli belirlenmiştir. Rastgele etkiler modeline göre turizm araştırmalarında yer alan iş doyumunu ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkinin birleşik etki büyüklüğü katsayısı  $g=1,02$  ve %95 güven seviyesinde anlamlı bulunmuştur. Pozitif ve geniş düzeyde etki büyüklüğünü ifade eden bu değer, söz konusu ilişkinin doğrusal ve pozitif olduğu anlamına gelmektedir. Bu sonuca göre  $H_1 \neq \mu$ : Turizm alanındaki iş doyumunu ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasında doğrusal ilişki bulunmaktadır, hipotezi kabul edilmektedir.

Bu sonucun 2005-2020 yıllarını ifade eden 15 yıllık bir zaman diliminde aynı kaldığı, değişmediği görülmektedir.

Meta analize alınmış olan çalışmaların çoğunda iş tatmini ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiye odaklanılırken bazılarında iş doyumunu, örgütsel vatandaşlık davranışının öncülü kabul edilmiştir (Diary vd., 2020; Alsheik ve Sobihah, 2019; Nilawati vd.,2019; Sukiman vd.,2018; Yadav, 2018; Bilgin vd., 2015; Araslı ve Baradarani, 2014; Budiman vd., 2014; Tsai ve Su,2011; Ulndag vd.,2011). Yurcu ve Akıncı, (2017)'nin çalışmasında elde edilmiş olan bulgular sonucunda ise çoğunlukla diğer çalışmalarda kabul edilmiş olan iş doyumunun örgütsel vatandaşlık davranışının öncülü olması durumunun tersi yönde bir ilişki tespit edilmiştir. Yurcu ve Akıncı (2017)'nin çalışmasında elde edilmiş olan sonuca benzer olarak Beşiktaş (2009)'ın çalışmasında da işletme çalışanlarına ait örgütsel vatandaşlık davranışı geliştikçe iş doyumunu seviyesinin artacağı bulgusu mevcuttur.

## **Öneriler**

Turizm araştırmalarında yer alan iş doyumunu ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiye yönelik, günümüz koşullarında yaşamına devam eden organizasyonlardaki daha yeni olgu ve kavramları ortaya çıkarmak üzere nitel araştırmalar yapılabilir. Araştırmanın sınırlılığı kapsamında belirtilen tam üyelik içeren, geniş veri tabanlarının kullanılmaması ve yalnızca turizm alanında yazılmış makale sınırlamasına bağlı kalmadan diğer sektörler kapsama alınarak turizm alanı ile karşılaştırma yapılabilir. Bu çalışmada yer alan söz konusu ilişkiye yönelik yerel ölçekte ve diğer ölkelerde bu konuda yapılmış çalışmaların sonuçları meta analiz yöntemi kullanılarak karşılaştırılabilir. Böylece Türkiye ve diğer ölkelerin karşılaştırılması fırsatı elde edilebilir.

Sonra ki yıllarda bu konuda yapılacak meta-analiz çalışması, yeni bulguların eklenebilmesi fırsatını ifade etmektedir. Bu sayede bulunabilecek yeni etki büyüklüğünün artması ve azalmasının sonuçları tartışılabilir. Örneğin iş görenlere ait bazı demografik özelliklerin iş doyumunu ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkide anlamlı etki büyüklüğüne sahip olup olmadığı araştırılabilir.

Elde edilmiş olan bu sonuçlardan hareket ile turizm işletmelerinin performansı ve rekabet gücü elde etmesinde çok önemli yeri olan iş doyumunu ve örgütsel vatandaşlık davranışının artırılmasına yönelik yöntemlerin araştırılması ve hayata geçirilmesi sektörde yer alan uygulamacılara önerilmektedir.

## **Kaynakça**

- Akgunduz, Y., Dalgic, A., & Kale, A. (2016). The effects of stress and managers' behaviour on the job satisfaction and organisational citizenship behaviour of hotel employees. *Turizam: međunarodni znanstveno-stručni asopis*, 64(1), 41-62.
- Alsheikh, G., & Sobihah, M. A. A. (2019). Effect of behavioral variables on organizational citizenship behavior (OCB), with job satisfaction as moderating among Jordanian five-star hotels. *International Journal of Ethics and Systems*, 35(2), 272-283.
- Amissah, E.F., Gamor, E., Deri, M.N. & Amissah, A. (2016) Factors influencing employee job satisfaction in Ghana's hotel industry, *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 15(2), 166-183

- Araslı, H., & Baradarani, S. (2014). Role of job satisfaction in the relationship of business excellence and OCB: Iranian hospitality industry. *Procedia-Social and Behavioral Sciences, 109*, 1406-1415.
- Bakioğlu, A. ve Özcan, Ş. (2016). *Meta-analiz*. (1.Basım), Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Beşiktaş, İ. (2009). *İş tatmini ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişki*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Bilgin, N., Kuzey, C., Torlak, G., & Uyar, A. (2015). An investigation of antecedents of organizational citizenship behavior in the Turkish hospitality industry: a structural equation approach. *International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research, 9*(2), 200-222.
- Blau, P.M., 1964. *Exchange and Power in Social Life*. Wiley, New York.
- Borenstein, M., Hedges, L. V., Higgins, J. P. and Rothstein, H. R. (2011). *Introduction to meta-analysis*. John Wiley & Sons.
- Budiman, A., Anantadjaya, S. P., & Prasetyawati, D. (2014). Does job satisfaction influence organizational citizenship behavior? An empirical study in selected 4-star hotels in Jakarta, Indonesia. *An Empirical Study in Selected*, 130-149.
- Büyükyılmaz, O. (2018). Relationship Between Person-Organization Fit and Organizational Citizenship Behavior: The Mediating Role of Job Satisfaction. *International Journal of Management and Administration, 2*(4), 135-146.
- Carbery, R., Garavan, T., O'Brien, F., & McDonnell, J., (2003). Predicting hotel managers' turnover cognitions. *Journal of Managerial Psychology, 18* (7), 649–679.
- Card, N. A. (2010). *Applied meta-analysis for social science research*. Guilford Press.
- Deery, S.J., Iverson, R.D., & Walsh, J.T., (2006). Toward a better understanding of psychological contract breach: a study of customer service employees. *Journal of Applied Psychology, 91* (1), 166–175.
- Diary, N. L., Perdanawati, L. P., Adiandari, A., & Wijaya, B. (2020). analysis of the effect of leadership and organizational culture on organizational citizenship behavior with job satisfaction as an intervening variable at Ubud Wana Resort, Gianyar. *Adi Journal on Recent Innovation (AJRI), 1*(2), 121-129.



- Foote, D. A., & Tang, T. L. P. (2008). Job satisfaction and organizational citizenship behavior (OCB). *Management Decision*, 46(6), 933-947.
- Gavcar, E. ve Topaloğlu, C. (2008). Kamuya ait konaklama işletmelerinin yöneticilerinde iş doyumunu (öğretmenevi müdürleri örneği), *Yönetim Bilimleri Dergisi*, Cilt 6(2), 59-74.
- González, J. V., & Garazo, T. G. (2006). Structural relationships between organizational service orientation, contact employee job satisfaction and citizenship behavior. *International Journal Of Service Industry Management*, 17(1), 23-50.
- Goswami, I. & Dsilva, N. R. (2019). Impact of job satisfaction and job stress on employees' life in Mumbai's hospitality sector an empirical study using SEM, *Journal of Strategy and Management*, Vol. 12(3), 330-346
- Hua, W. & Omar, B. (2016). Examining communication satisfaction, Confucian work dynamism and job satisfaction: A comparative study of international and domestic hotels in Hainan, China, *The Journal of the South East Asia Research Centre for Communications and Humanities*, Vol. 3 (1), 105–127.
- Hui, C., Lee, C., & Rousseau, D.M., 2004. Psychological contract and organizational citizenship behavior in china: investigating generalizability and instrumentality. *Journal of Applied Research* 89 (2), 311–321.
- Ioannidou, E., Karagiorgos, T., & Alexandris, K. (2016). Exploring the relationship of organizational commitment, organizational citizenship behavior, psychological empowerment and job satisfaction with Leader-Member Exchange of section leaders and team leaders in summer children's camps in Greece. *International Journal of Sport Management, Recreation and Tourism*, 22, 63-80.
- Jung, H. S., & Yoon, H. H. (2015). The impact of employees' positive psychological capital on job satisfaction and organizational citizenship behaviors in the hotel. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 27(6), 1135-1156.
- Kara, D., Uysal, M. & Magnini, V. P. (2012). Gender differences on job satisfaction of the five-star hotel employees the case of the Turkish hotel industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 24 (7), 1047 – 1065.
- Khalilzadeh, J., Chiappa, D. G., Jafari, J. & Borujeni, Z. H. (2013). Methodological approaches to job satisfaction measurement in hospitality firms. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 25(6), 865-882.

- Konovsky, M. A., & Pugh, S. D. (1994). Citizenship behavior and social exchange. *Academy of Management Journal*, 37(3), 656-669.
- Kuruüzüm, A., Çetin, İ., E. & Irmak, S. (2009). Path analysis of organizational commitment, job involvement and job satisfaction in Turkish hospitality industry. *Tourism Review*, 64(1), 4-16.
- Lam, T., Zhang, H. & Baum, T. (2001). An investigation of employees' job satisfaction: the case of hotels in Hong Kong, *Tourism Management*, 22, 157-165.
- Liao, S., Hu, D. & Chung, H. (2009). The relationship between leader-member relations, job satisfaction and organizational commitment in international tourist hotels in Taiwan, *The International Journal of Human Resource Management*, 20(8), 1810–1826.
- Locke, E. A. (1969). What is job satisfaction? *Organizational Behavior and Human Performance*, 4(4), 309-336.
- Lu, C. J., Shih, Y. Y., & Chen, Y. L. (2013). Effects of emotional labor and job satisfaction on organizational citizenship behaviors: a case study on business hotel chains. *International Journal of Organizational Innovation*, 5(4).165-176.
- McPhail, R., Patiar, A., Herington, C., Creed, P. & Davidson, M. (2015). Development and initial validation of a hospitality employees' job satisfaction index: Evidence from Australia, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 27(8), 1814-1838.
- Miao, R. T. (2011). Perceived organizational support, job satisfaction, task performance and organizational citizenship behavior in China. *Journal of Behavioral and Applied Management*, 12(2), 105.
- Mozafari, M. M., Asli, M. N., & Bejestani, N. G. (2012). The relationship between seasonal employees job satisfaction and organizational citizenship behavior. *African Journal of Business Management*, 6(20), 6234-6242.
- Nadiri, H., & Tanova, C. (2010). An investigation of the role of justice in turnover intentions, job satisfaction, and organizational citizenship behavior in hospitality industry. *International journal of hospitality management*, 29(1), 33-41.
- Nilawati, F., Umar, N., Kusdi, R., & Zainul, A. (2019). The influence of work life balance and organizational pride on job satisfaction and its impact on organizational citizenship

behavior in five and four star hotels employee. *Russian Journal of Agricultural and Socio-Economic Sciences*, 91(7).

Organ, D.W., (1990). The motivational basis of organizational citizenship behavior. In: Staw, B.M., Cummings, L.L. (Eds.), *Research in Organizational Behavior*, vol. 12. JAI Press, Greenwich, CT, 43–72.

Organ, D.W., Podsakoff, P.M., & MacKenzie, S.B., (2006). *Organizational Citizenship Behavior*. Sage, London.

Pelit, E., & Öztürk, Y. (2010). Otel işletmeleri işgörenlerinin iş doyum düzeyleri: Sayfiye ve şehir otel işletmeleri işgörenleri üzerinde bir araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 2(1), 43-72.

Perdanawati, L. P. V. I., Adiandari, A. M., & Wijaya, B. A. (2020). Analysis of the effect of leadership and organizational culture on organizational citizenship behavior with job satisfaction as an intervening variable at Ubud Wana Resort, Gianyar. *ADI Journal on Recent Innovation (AJRI)*, 1(2 Maret), 121-129.

Qi, W. (2018). Employee's organization citizenship behavior in hotels of management contract and its relationship with job satisfaction. *Scholars Journal of Economics, Business and Management (SJEEM)*, 394-403.

Robbins, S.P. (1996), *Organizational Behavior: Concepts, Controversies, Applications*, Prentice Hall, Englewood Cliffs, NJ.

Rousseau, D.M., (1990). New hire perceptions of their own and their employer's obligations: A study of psychological contracts. *Journal of Organizational Behavior*, 11, 389–400.

Sturges, J., Conway, N., Guest, D., Liefoghe, A., (2005). Managing the career deal: The psychological contract as a framework for understanding career management, organizational commitment, and work behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 26, 821–838.

Sukiman, S., Sukesu, S., & Gustaman, I. D. (2018). Transformational leadership's effect on organizational citizenship behavior and organizational commitment by mediation job satisfaction in group of awareness tour of home floating bangsring underwater Banyuwangi. *Sinergi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*, 8(1).29-37.

- Tsai, C. T. S., & Su, C. S. (2011). Leadership, job satisfaction and service-oriented organizational citizenship behaviors in flight attendants. *African Journal of Business Management*, 5(5), 1915-1926.
- Tsui, A.S., Pearce, J.L., Porter, L.W., & Tripoli, A.M., (1997). Alternative approaches to the employee–organization relationship: does investment in employees pay off? *Academy of Management Journal* 40 (5), 1089–1121.
- Tsui, A.S., & Wu,J.B., (2005). The employment relationship versus the mutual investment approach: implications for human resource management. *Human Resource Management*, 44 (2), 115–121.
- Tuan, L. T. (2020). Environmentally-specific servant leadership and green creativity among tourism employees: dual mediation paths, *Journal of Sustainable Tourism*, 28:1, 86-109
- Ulndag, O., Khan, S., & Guden, N. (2011). The effects of job satisfaction, organizational commitment, organizational citizenship behavior on turnover intentions. *Hospitality Review*, 29(2), 1.
- Van Dyne, L., Ang, S., (1998). Organizational citizenship behavior of contingent workers in Singapore. *Academy of Management Journal* 41 (6), 692–703.
- Yadav, L. K. (2018). job satisfaction, organizational citizenship behaviour and procedural justice: An empirical study in hospitality industry. *Al Dar Research Journal for Sustainability*,2(2), 91-101.
- Yadav, L. K., & Gupta, P. (2017). Procedural Justice, Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behaviour: Mediating Role of Organizational Trust—Indian Tourism Industry Study. *Management and Labour Studies*, 42(3), 275-292.
- Yang, J. (2010). Antecedents and consequences of job satisfaction in the hotel industry, *International Journal of Hospitality Management*, 29, 609–619.
- Yeşilyurt, H., & Koçak, N. (2014). İş doyumunu ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkinin otel işletmeleri açısından incelenmesi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(2), 303.
- Yurcu, G., & Akinci, Z. (2017). Influence of organizational citizenship behavior on hotel employees' job satisfaction and subjective well-being. *Advances in Hospitality and Tourism Research (AHTR)*, 5(1), 57-83.

Zhao, X. R., Ghiselli, R., Law, R. & Ma, J. (2016). Motivating frontline employees: Role of job characteristics in work and life satisfaction. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 27, 27-38.