

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji seberapa besar pengaruh Pengaruh Karakteristik Individu dan Komunikasi terhadap Kepuasan Kerja dan seberapa besar pengaruh Pengaruh Karakteristik Individu, Komunikasi, dan Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Metode pengumpulan data melalui survei dan mengedarkan kuisioner, dengan sampel 96 responden yang di dapat dengan rumus *slovin* pada populasi pada karyawan PT Bukit Asam Tbk Tanjung Enim sebanyak 2228. Teknik pengambilan sampel yaitu menggunakan *non probability* sampling dengan *purposive* sampling. Metode analisis yang digunakan adalah uji hipotesis dan analisis jalur (*Path Analysis*) menggunakan SPSS 21.

Hasil penelitian yang didapatkan Karakteristik Individu dan Komunikasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja pada PT Bukit Asam Tbk Tanjung Enim kemudian Karakteristik Individu dan Komunikasi secara bersama- sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja PT Bukit Asam Tbk Tanjung Enim. Karakteristik Individu, Komunikasi dan Kepuasan Kerja secara bersama- sama berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada PT Bukit Asam Tbk Tanjung Enim. Kontribusi Karakteristik Individu dan Komunikasi terhadap variabel Kepuasan Kerja adalah sebesar 59,4% sisanya 40,6% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini. Kemudian Kontribusi Karakteristik Individu, Komunikasi dan Kepuasan Kerja terhadap variabel *Organizational Citizenship Behavior* adalah sebesar 59,3% sisanya 40,7% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Akhirnya penulis menyarankan pada pihak manajemen PT Bukit Asam Tbk Tanjung Enim Kepuasan Kerja akan meningkat apabila pihak manajemen mampu meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior* dan komunikasi melalui indikato-indikatornya.

**Kata Kunci : Karakteristik Individu, Komunikasi, Kepuasan Kerja, *Organizational Citizenship Behavior***