

ABSTRAK

Penelitian ini bermaksudkan untuk menganalisis bagaimana pengaruh antara variabel bebas komitmen organisasional, kepuasan kerja dan budaya organisasi terhadap kualitas layanan secara parsial dan pengaruh antara variabel komitmen organisasional, kepuasan kerja dan budaya organisasi terhadap kualitas layanan secara simultan. Penelitian ini dilakukan pada PT Amurva Parama Sukses dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel jenuh yang menggunakan semua responden yaitu seluruh karyawan PT Amurva Parama Sukses sebanyak 35 karyawan. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu menggunakan kuisioner untuk disebarikan kepada seluruh karyawan PT Amurva Parama Sukses dan data sekunder yang berupa buku literature dan jurnal penelitian terdahulu. Hasil yang telah diperoleh dalam penelitian yang berjudul “ Pengaruh Komitmen Organisasional, Kepuasan Kerja dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Layanan PT Amurva Parama Sukses Di Surabaya“ adalah terdapat pengaruh positif antara komitmen organisasional terhadap kualitas layanan yang dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar $0,040 < 0,05$ dan t hitung $2,143 > t$ tabel $1,696$. Tidak terdapat pengaruh antara variabel kepuasan kerja terhadap kualitas layanan yang dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar $0,689 > 0,05$ dan t hitung $0,689 < t$ tabel $1,696$. Terdapat pengaruh positif antara variabel budaya organisasi terhadap kualitas layanan yang dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar $0,046 < 0,05$ dan t hitung $2,080 > t$ tabel $1,696$. Dan terdapat pengaruh secara simultan antara variabel bebas komitmen organisasional, kepuasan kerja dan budaya organisasi terhadap kualitas layanan yang dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ f hitung $8,970 > f$ tabel $2,911$ sehingga membentuk persamaan linier yaitu : $Y = 0,056 + 0,759 X_1 + 0,114 X_2 + 0,591 X_3 + e$.

Kata Kunci: Komitmen Organisasional, Kepuasan Kerja, Budaya Organisasi, Kualitas Layanan.

ABSTRACT

This study intends to analyze how the influence of the independent variables to organizational commitment, job satisfaction, and organizational culture on service quality partially and the influence between the variables of organizational commitment, job satisfaction, and organizational culture on service quality simultaneously. This research was conducted at PT Amurva Parama Sukses using a quantitative approach with saturated sampling technique using all respondents, namely all employees of PT Amurva Parama Sukses as many as 35 employees. The data used in this study are primary data, namely using a questionnaire to be distributed to all employees of PT Amurva Parama Sukses and secondary data in the form of literature books and previous research journals. The result that have been obtained in a study entitled “ The Effect of Organizational Commitment, Job Satisfaction, and Organizational Culture on Service Quality of PT Amurva Parama Sukses in Surabaya” is that there is a positive influence between organizational commitment variables on service quality as evidenced by a significance value of $0,040 < 0,05$ and $t \text{ count } 2,143 > t \text{ table } 1,696$. There is no influence between job satisfaction variables on service quality as evidenced by a significance value of $0,689 > 0,05$ and $t \text{ count } 0,689 < t \text{ table } 1,696$. there is a positive influence between organizational culture variables on service quality as evidenced by a significance value of $0,046 < 0,05$ and $t \text{ count } 2,080 > t \text{ table } 1,696$. And there is a simultaneous influence between the independent variables of organizational commitment, job satisfaction and organizational culture on service quality as evidenced by a significance value of $0,000 < 0,005$ $f \text{ count } 8,970 > f \text{ table } 2,911$ thus forming a linear equation namely : $Y = 0,056 + 0,759 X_1 + 0,114 X_2 + 0,591 X_3 + e$.

Keyword : Commitment Organizational, Job Satisfaction, Organizational Culture, Service Quality.