

# **PENGARUH KOMITMEN ORGANISASIONAL KEPUASAN KERJA DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KUALITAS LAYANAN PT AMURVA PARAMA SUKSES DI SURABAYA**

Kurrotuaini

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi STIE Mahardhika Surabaya

Email : [ainikurrotu303@gmail.com](mailto:ainikurrotu303@gmail.com)

## **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 :  $Y = 0,056 + 0,759 X1 + 0,114 X2 + 0,591 X3 + e$ .

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

## PENDAHULUAN

Perusahaan domestik dan mancanegara sudah membuka bisnisnya di Surabaya sejak dulu. Dengan begitu daya saing antar pekerja terus terjadi untuk dapat bergabung di perusahaan besar yang berdiri di Surabaya. Setiap perusahaan mempunyai kriteria masing masing dalam memilih *employee* yang nantinya akan bergabung dalam organisasinya.

PT Amurva Parama Sukses merupakan keliru satu perusahaan berskala nasional yang berkedudukan di Surabaya. Tidak terlepas dari tujuannya yaitu untuk mencapai tujuan organisasi, pemilihan *employee* yang akan bergabung pada PT. Amurva Parama Sukses haruslah sesuai dengan yang harapan perusahaan. Bukan hanya kemampuan akademik yang dibutuhkan oleh setiap perusahaan tapi juga bagaimana komitmen *employee* terhadap perusahaan. Komitmen organisasi, berdasarkan Wikipedia, merupakan situasi ketika *employee* berada pada organisasi tertentu mencakup tujuan serta keinginan bertahan pada organisasi itu. Sementara itu, Stephen P. Robbins berpendapat, *work engagement* yang tinggi merupakan dukungan pada pekerjaan tertentu orang tersebut, sedangkan *organizational commitment* yang tinggi berarti dukungan pada organisasi orang tersebut.

Sebagaimana kita ketahui komitmen organisasi menunjukkan bahwa *employee* yang berkomitmen pada organisasinya dapat menciptakan perilaku kerja positif. Hal ini, misalnya, terselesaikannya pekerjaan dengan hasil yang baik secara tepat waktu. Semakin besar komitmen *employee* pada perusahaan, semakin besar pula kemampuan perusahaan mencapai tujuannya. Komitmen organisasi juga akan mempengaruhi kualitas layanan pelanggan.

Pada PT Amurva Parama Sukses ditemukan banyak *employee* yang sangat mendahulukan pekerjaannya. Hal ini menunjukkan bahwa komitmen organisasi *employee* pada perusahaan tersebut cukup

baik. Keliru satu contohnya *employee* General Affair yang bertugas mempersiapkan kelas sebelum pembelajaran berlangsung dan membersihkan seluruh gedung serta menyambut *employee* lain, siswa, guru dan tamu yang datang menggunakan senyum, sapa dan salam. Dengan komitmennya yang tinggi *General Affair* pada PT Amurva Parama Sukses selalu memberikan loyalitasnya dengan pulang kantor lebih lambat dari semua orang karena mereka juga harus memastikan bahwasannya gedung dalam keadaan terkunci dengan benar.

Pada penelitian ini penulis juga akan membahas mengenai kepuasan kerja dimana kepuasan kerja disini sebagai variabel bebas kedua. Mila Badriyah menyatakan bahwa *job satisfaction* merupakan sikap atau perasaan *employee* pada aspek pekerjaan, baik yang menyenangkan maupun tidak sesuai dengan penilaian tiap karyawan. Setiap *employee* mempunyai derajat *job satisfaction* berbeda. Jika *employee* merasa senang terhadap hasil pekerjaannya tersebut maka itu akan menciptakan kepuasan tersendiri bagi karyawan. Biasanya kepuasan kerja yang diperoleh setiap *employee* tidak terlepas dari peran perusahaan yang memperhatikan kenyamanan karyawannya, seperti gaji yang diperoleh karyawan, pengawasan yang diterima perusahaan saat bekerja, lingkungan perusahaan yang membuat *employee* betah saat bekerja dan lain sebagainya. Kepuasan kerja yang tercipta tentunya akan memberikan dampak baik untuk perusahaan, dimana *employee* akan dapat berkontribusi penuh terhadap perusahaan. Pengaruh kepuasan *employee* terhadap kualitas layanan *employee* ini bersesuaian dengan hasil penelitian Henry Haris yang berbunyi, *job satisfaction* menghasilkan pengaruh positif dan signifikan terhadap *service quality*.

Peneliti menemukan bahwa kepuasan kerja *employee* pada PT Amurva Parama

Sukses cukup baik yang artinya kepuasan kerja pada PT Amurva Parama Sukses belum terbentuk dengan baik. Karena dilihat dari beberapa *employee* yang masih belum merasa puas akan hasil dari pekerjaan yang dilakukannya dan ada pula beberapa *employee* merasa kurang senang dengan pekerjaan yang diterimanya. Ketidakpuasan itu kemungkinan terjadi akibat beberapa faktor yang menurut *employee* masih belum memenuhi harapan mereka. Dalam hal ini pemimpin perusahaan dapat mencari tau dengan cara berdiskusi dengan *employee* saling mencurahkan pikiran agar dapat mengetahui hal apa yang menyebabkan rendahnya kepuasan kerja terhadap karyawannya.

Setelah variabel *organizational commitment* dan *job satisfaction*, selanjutnya peneliti dengan budaya organisasi (*organizational culture*) sebagai variabel berikutnya. Prof. Dr. Edi Sutrisno, M.Si (2018) menyatakan, *organizational culture* merupakan seperangkat *values*, *beliefs*, anggapan atau peraturan yang berlaku, disetujui dan dipatuhi para *member* organisasi sebagai panduan perilaku dan solusi dalam organisasinya. *Organizational Culture* atau *Corporate Culture*, merupakan suatu sistem nilai serta norma yang berlaku sepanjang usia perusahaan, diikuti oleh semua *member* organisasi atau *employee* sebagai pedoman perilaku dalam organisasi.

Budaya organisasi juga mencakup sosialisasi dan internalisasi nilai-nilai di antara para *member* dan menjiwai masing-masing *member* organisasi. Budaya organisasi dapat dikatakan sebagai spirit organisasi dan para *member* nya (Kilmann dkk., 1988). Fenomena *Organizational Culture* di PT. Amurva Parama Sukses cukup menarik untuk diteliti pengaruhnya terhadap kualitas layanan *employee* PT Amurva Parama Sukses. Dalam budaya organisasi yang sehat akan memungkinkan hubungan sosial antar *employee* yang terjalin dengan sangat baik, serta peraturan-peraturan yang dibuat perusahaan agar

dapat mendisiplinkan karyawannya juga diterima dengan baik oleh karyawan.

*Employee* yang mempunyai komitmen organisasional dan memperoleh kepuasan kerja serta berada dalam lingkungan *Organizational Culture* yang baik dapat menghasilkan kualitas layanan yang baik pula. Sebaliknya, jika *employee* tidak mempunyai *organizational commitment* dan kurang merasakan kepuasan kerja, maka layanannya pun akan rendah atau tidak baik. Kualitas layanan yang baik akan membuat *customer* memberikan penilaian baik juga terhadap perusahaan.

Itu akan sangat menguntungkan bagi perusahaan karena jasa yang di jualnya dapat memuaskan *customer* yang didukung dengan pelayanan yang baik. Tingkat kualitas layanan yang baik dapat dilihat dari bagaimana cara *employee* memperlakukan *customer* nya, seperti saat *employee* sedang menawarkan jasa perusahaan kepada *customer*, kesopanan serta penampilan seorang *employee* saat melayani *customer* disini akan menjadi poin penting dalam penilaian *customer*. *Customer* akan memberikan kepuasan terhadap perusahaan jika dia dihargai dan di segani.

PT. Amurva Parama Sukses merupakan keliru satu perusahaan yang menyediakan jasa pendidikan, dengan usaha dagangnya yaitu "Arva School of Fashion" yang bergerak di bidang jasa pendidikan *fashion*. Pelayanan jasa yang disediakan haruslah baik, mengingat PT. Amurva Parama Sukses akan menciptakan lulusan yang nantinya lulusan tersebut akan memberikan testimoni kepuasannya selama menjalani pendidikan.

Penelitian ini dilakukan kepada seluruh *employee* PT Amurva Parama Sukses, karena seluruh *employee* memberikan pelayanan langsung kepada siswa dan tamu. Secara umum, kualitas layanan *employee* PT Amurva Parama Sukses belum cukup baik, karena masih ada beberapa komplain dari siswa yang harus diperhatikan lagi. Jika komplain berkelanjutan tentu akan berdampak bagi citra perusahaan.

Maka dari itu *employee* PT Amurva Parama Sukses sebisa mungkin memberikan pelayanan yang terbaik, agar *customer* merasakan puas, tentunya testimoni yang diberikan akan membuat penilaian baik untuk perusahaan terhadap masyarakat. Agar perusahaan mampu memberikan layanan terbaik kepada khalayak konsumennya, maka *job satisfaction* dan *organizational commitment employee* menjadi faktor yang sangat penting. Disamping itu juga budaya organisasi yang nyaman sebagai pendukung akan memberikan dampak baik pula terhadap karyawan.

Berdasarkan latarbelakang masalah sebagaimana tersebut di atas penulis berusaha meneliti “Pengaruh Komitmen Organisasional, Kepuasan Kerja dan Budaya Organisasi terhadap Kualitas Layanan” yang dilakukan di PT. Amurva Parama Sukses.

## RUMUSAN MASALAH

1. Apakah secara parsial kualitas layanan pada PT. Amurva Parama Sukses dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh komitmen organisasional?
2. Apakah secara parsial kualitas layanan pada PT. Amurva Parama Sukses dipengaruhi oleh kepuasan kerja secara positif dan signifikan?
3. Apakah secara parsial kualitas layanan pada PT. Amurva Parama Sukses dipengaruhi oleh budaya organisasi secara positif dan signifikan?
4. Apakah secara simultan kualitas layanan PT Amurva Parama Sukses dipengaruhi oleh komitmen organisasional, kepuasan kerja serta budaya organisasi secara positif dan signifikan?

## TINJAUAN TEORI

### ***Organizational Commitment (Komitmen Organisasional)***

Komitmen organisasi ialah sikap seseorang *employee* untuk bekerja, yang diperlukan bagi organisasi untuk mencapai tujuannya. Organisasi butuh *employee* yang berkomitmen organisasi tinggi sehingga organisasi bisa langgeng serta meningkatkan *service quality* dan produk yang dihasilkan. Komitmen terkait dengan cita-cita dan hasrat bertahan hidup pada organisasi dan mengutamakan kepentingan organisasi.

Caykolu, et al. (2011) berpendapat bahwa faktor-faktor yang memprediksi komitmen *employee* organisasi artinya pertumbuhan karir, kepuasan manajer, pemberdayaan, kepemimpinan yang efektif, menghasilkan kolega, makna ganda peran serta peran persetujuan. Faktor-faktor ini ialah penentu krusial dari komitmen organisasi. Studi mereka terhadap perawat, paramedis profesional serta personel non-kunci di Kanada, memakai analisis SEM, sudah menunjukkan bahwa kepuasan dengan pengawas dan kenaikan pangkat memberikan dampak langsung dan positif pada komitmen organisasi. Selain itu, peran konflik dan makna ganda peran sangat terpengaruh oleh komitmen organisasi. Faktor-faktor Komitmen Organisasional :

Dyne serta Graham (Soekidjan, 2009), mengungkapkan *3 factors that affect organizational commitment*, yakni: *personal, situational and positional factors*.

#### 1. Faktor Pribadi (Personal)

Faktor-faktor kepribadian *employee* yang mempengaruhi komitmen organisasional antara lain:

- a. Beberapa karakteristik personal seperti kesadaran, ekstrovert dan berpandangan positif cenderung memiliki keterlibatan. Orang-orang yang lebih berorientasi pada tim dan yang menganggap tujuan organisasi lebih tinggi dari keinginan pribadi akan lebih terlibat.

- b. Faktor usia *employee* dan masa kerjanya berkorelasi dengan komitmen organisasi secara positif dan signifikan.
- c. A *higher* taraf edukasi seorang, maka a *lower* komitmennya, sebab mereka cenderung mengembangkan harapan yang tidak bisa terakomodir.
- d. Para wanita umumnya lebih berkomitmen karena merasa menghadapi lebih banyak tantangan dalam mencapai karir.
- e. Status pernikahan. *Employee* yang telah berkeluarga lebih berkomitmen.
- f. Keterlibatan kerja berhubungan secara positif dan signifikan terhadap *organizational commitment*.

## 2. Faktor Situasional

Faktor-faktor situasional *employee* yang berpengaruh terhadap komitmen organisasi diantaranya:

- a. *Values*, mencakup kualitas, penemuan, kooperasi, partisipasi serta agama. *Values* memudahkan *employee* untuk saling berbagi dan akrab. *Employee* yang mempersepsi nilai organisasinya sebagai kualitas *product* atau *service*, akan sangat terlibat mewujudkannya.
- b. *Organizational Fairness*, mencakup keadilan dalam *resource sharing*, keadilan cara *decision making* dan keadilan dalam *maintenance of relationships* antar individu.
- c. *Job Characteristics*, *job characteristics* tertentu bisa meningkatkan *sense of responsibility* serta *sense of attraction* pada organisasi.
- d. *Organizational Support* memiliki hubungan positif serta signifikan pada *Organizational Commitment*.

## 3. Posisi

- a. Masa kerja. Semakin lama masa kerjanya, semakin berkomitmen karyawan. Ini karena dianggap memberi *employee* kesempatan untuk menerima *more challenging work* dan *higher chance* untuk naik pangkat, serta meningkatkan *social relationships* antar *employee* dan *investment opportunities* berupa *energy*, *time* dan *mind*.
- b. Pangkat serta golongan gaji. *Socioeconomic status* merupakan tanda awal terkuat dari komitmen. Semakin tinggi *socioeconomic status*, semakin tinggi motivasi dan keterlibatan karyawan.

## **Job Satisfaction (Kepuasan Kerja)**

*Job Satisfaction* bersifat relatif. Taraf *satisfaction* tiap orang berbeda. Umumnya kepuasan kerja dipahami sebagai level kesenangan atau perilaku dan emosi positif akibat penilaian terhadap pekerjaan. Beberapa pakar menyatakan sebagai berikut: Jex menyatakan, kepuasan kerja ialah *employee's positive feelings* yang berpengaruh terhadap *job* atau *job situation*. McKenna mengatakan kepuasan kerja adalah seberapa baik ekspektasi pribadi *employee* pada kantor sejalan dengan *result* yang dicapai.

Menurut Madura *job satisfaction* ialah pengakuan dimana *employee* puas dengan pekerjaannya.

Berdasarkan Wexley serta Yuki, *job satisfaction* adalah cara *employee* menghayati *jobnya*.

Luthans menyatakan *job satisfaction* sebagai *employee assessment of how the job delivers something that is considered important*.

Pengertian lain mengenai *job satisfaction* adalah sikap *employee* terhadap pekerjaan terkait *work situation*, *cooperation* antar *employees*, *wages*, serta hal-hal lain terkait *physical and psychological factors*. Sikap pada *job* ini merupakan hasil *certain number of individual attitudes* terhadap *factors of work* yang menghasilkan perilaku umum individu di luar pekerjaan yang

dihadapinya. Malthis (2006) menyatakan, bahwa *job satisfaction is a positive emotional state formed as a result of an assessment of a person's work experience. Job dissatisfaction* akan terjadi jika dorongan-dorongan tersebut tidak terpenuhi. *Job satisfaction*, menurut Locke, adalah *positive attitudes* yang terbentuk berdasarkan work experience results seseorang (Maulana, 2011).

*Job Satisfaction* karyawan, pada gilirannya, merupakan gambaran *employee's like and dislike* pada pekerjaannya. Kepuasan kerja merupakan tanggapan perasaan karyawan pada iklim kerja yang dipengaruhi oleh *achievement of results* memenuhi atau melampaui harapan.

Luthans menyatakan, *job satisfaction can be understood through 3 aspects, first job satisfaction means the employee's emotional response to the work situation. 2nd, job satisfaction is often determined by the results achieved, fulfilling or exceeding expectations. Third, job satisfaction is related to other behaviors and owned by every employee..*

Robbins dan Judge (2009) mendefinisikan *job satisfaction* sebagai *Individual attitudes toward work that lead to interaction with colleagues and superiors, follow the wisdom and rules of the organization and meet performance standards*. Pendapat Robbins dan Judge ini menekankan *job satisfaction* berdasar pada *positive feelings*. *Employee* dengan *level of satisfaction* tinggi akan *behaving positively* pada pekerjaannya. Sebaliknya, yang *not satisfied* dengan pekerjaannya memiliki *negative behavior* pada pekerjaan itu.

Luthans mengatakan adanya lima faktor penting yang menentukan kepuasan kerja yang sudah diukur menggunakan *Job Descriptive Index (JDI)* yaitu:

1. *The work itself*. Se jauh mana sebuah pekerjaan *provide fun assignments, learning opportunities and opportunities to accept responsibility*. Ketiga butir ini merupakan sumber *Job satisfaction*. Menurut Locke, *intrinsic characteristics determining*

*job satisfaction are diversity, difficulty level, number of jobs, responsibility, swatantra, control over work methods, plurality and creativity.*

2. Gaji. *Job Satisfaction* adalah fungsi total upah, serta sejauh mana upah memenuhi harapan-harapan *employee*.
3. Kesempatan atau kenaikan pangkat. *Employee* memiliki kesempatan untuk *Self-actualizing* dan *expand work experience*, serta memanfaatkan *opportunity for promotion*.
4. Supervisor. Kapasitas supervisor menyediakan *technical ability* dan *attitude of support*. Menurut Locke, *Positive functional and holistic relationships provide the greatest level of job satisfaction to superiors..*
5. Rekan Kerja. Mitra kerja yang mendukung akan memenuhi kebutuhan dasar karyawan untuk relasi sosial. Tingkat kepuasan kerja *employee* akan terpengaruh ketika terjadi masalah dengan mitra kerja.

### **Organizational Culture**

Kultur organisasi berpatokan pada kebiasaan yang berlaku dalam sebuah perusahaan sebagai sebuah organisasi, dimana beberapa orang bekerjasama untuk membangun perkumpulan atau satuan kerja tertentu. Budaya organisasi bisa dipahami sebagai seperangkat *values), beliefs, assumptions, or applicable norms, are agreed and followed by the members of the organization as a reference to attitudes and problem solving in the organization.*

*Organizational Culture includes the socialization of values and internalizing the members, animate each individual in the organization. Thus the organizational culture is the soul of the organization and the soul of the members of the organization.* (Kilmann dkk., 1988). Menurut Nawawi (Irvan, 2009), kultur organisasi atau kultur kerja merupakan kebiasaan yang dijalani

*employee* secara berulang dalam suatu organisasi. *Employee* secara moral sudah sepakat bahwa norma tersebut harus ditaati dalam melaksanakan pekerjaan untuk mencapai tujuan organisasi.

Hunt sebagaimana dirujuk Irvan (2008) mendefinisikan *organizational culture as a trusted system and values developed by the organization, to guide the behavior of the members of the organization.*

Colquitt, Le Pine serta Wesson (2009:57) menyatakan bahwa budaya organisasi dapat dipahami sebagai sekumpulan pengetahuan sosial dari suatu organisasi mengenai *rules, customs, dan values* yang menghasilkan *employee behavior dan attitude*. Dengan kata lain, *Various knowledge internalized by the organization leadership to all members of the organization about rules, customs, and values as a result of the end of the internalization process can make the behavior and attitudes of organizational members.*

Nimran sebagaimana dijadikan acuan Fauzi (2006) dalam mendefinisikan kultur organisasi merupakan sistem makna yang dimiliki organisasi untuk membedakannya dari organisasi lain.. *The system of meaning has been owned and believed with all members of the organization, so that all meaning systems are able to distinguish one organization from another..*

Robbins dan Judge (2008) menyatakan *Organizational culture is a system of shared meaning embraced by members of an organization and distinguishes the organization from other organizations.* Sutrisno (2011:2) mendefinisikan kultur organisasi sebagai sistem *values, beliefs, estimates, atau norms* yang berlaku, disepahami dan dipatuhi para *member* organisasi serta menjadi panduan perilaku dan solusi dalam organisasinya.

Kultur atau budaya organisasi dapat dinyatakan sebagai *shared perception* yang dijalani *member* organisasi menjadi suatu *value system* organisasi yang dipatuhi *member* organisasi, dan kemudian memengaruhi cara kerja serta perilaku para

*member*, sehingga mampu membedakan organisasi yang satu dengan organisasi lainnya.

Kultur organisasi merupakan kekuatan sosial tak nampak, yang dapat menggerakkan para anggota organisasi untuk melakukan pekerjaan. *Unconsciously, everyone in an organization examines the prevailing culture within the organization. Especially if he becomes a new person in order to be accepted by his work environment, then he tries to investigate what is forbidden and what is required, what is good and bad, what is right and wrong, what to do and what is not done in the organization of the working area.* Jadi, budaya organisasi mensosialisasikan serta menginternalisasi pada para *member* organisasi.

Faktor Pemengaruh Budaya Organisasi

Munandar (2001:264) menuliskan bahwa kultur organisasi ditentukan oleh faktor-faktor, berikut ini:

1. *Common external impacts include factors that cannot be controlled or few can be controlled by the organization. This factor is much more difficult to control than internal factors.*
2. *The impact comes from the values that exist in the people, beliefs and values that are generally controlled from the wider population such as courtesy and cleanliness.*
3. *The species of factors of the organization. Organizations are always interacting using their environment. In overcoming both external and internal problems of the organization to get good solutions. Success overcomes many of these problems is the basis for the growth of organizational culture. Such internal factors are much simpler to overcome in external factors as described in the first point..*

## Kualitas Layanan

Tjiptono (2012) menyatakan kualitas menjadi suatu kondisi bergerak maju terkait *products, services, humans, processes* serta *environment* yang memenuhi atau melampaui harapan. Layanan adalah *an act or behavior that one party may offer to the other party, which is intangible and does not result in ownership of something*.

Tjiptono (2012) menjelaskan bahwa mutu layanan sebagai ukuran seberapa baik tingkat layanan dapat diberikan sesuai dengan keinginan pelanggan. *The quality of service is influenced by the ability of service providers or corporations to meet customer needs. The value of service quality depends on the company's ability to consistently meet customer expectations*. Kasmir (2008) menyebutkan ciri-ciri layanan yang bermutu sebagai berikut:

1. *Responsible for each customer from the beginning of service until it is completed.*
2. *Can serve customers quickly and perfectly.*
3. *Can communicate.*
4. *Ensure the confidentiality of transactions.*
5. *Have good insight and ability.*
6. *Trying to understand customer needs.*
7. *Able to give trust to customers.*

Mutu layanan membuat pelanggan berusaha mempertahankan hubungan baik dengan perusahaan. Karyawan yang memiliki kemampuan tersebut akan membantu perusahaan memahami *customer expectations* sehingga perusahaan *able to increase customer satisfaction* serta memaksimalkan *pleasant experience* dan meminimalkan *less pleasant experience* pelanggan. Layanan yang sesuai dengan *customer expectations* akan dipersepsi sebagai *Ideal quality of service*, dan sebaliknya.

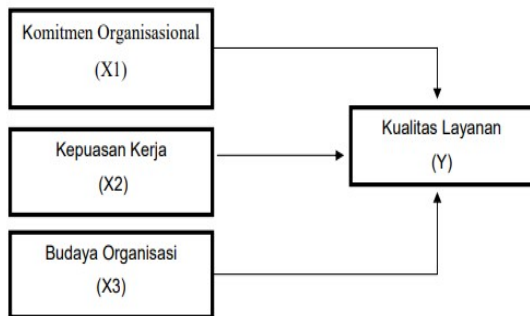
Ariani (2009) menuliskan bahwa Zheithalm et al telah meringkas 10 Matra Parasuraman. SERQUAL menjadi SERQUAL (service quality) yang adalah terdiri dari 5 matra pokok yang dikenal dengan:

1. *Tangible* ialah kebiasaan perusahaan untuk memberikan eksistensinya pada pihak luar perusahaan. *The appearance and ability of reliable physical infrastructure facilities and environmental requirements are more or less corporate, is one of the company's steps in demonstrating the quality of service to customers, including physical facilities, technology and employee appearance..*
2. *Reliability*, yakni *company's ability to provide services in sync with those that have been scaled to customers in a reliable and reliable manner. Performance that is in sync with the customer's ideals will be reflected in the perfection of time, equitable service to the entire customer, sympathetic behavior and high myration.*
3. *Responsiveness* ialah *the willingness of service providers to help customers and demonstrate fast and perfect service through the delivery of clear gossip. Ignoring customers for no detailed reason will lead to a negative perception of the service..*
4. *Assurance* merupakan *knowledge, friendliness and employee ability to foster customer trust in the company, and include several components,*



## KERANGKA KONSEPTUAL

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual



## HIPOTESA

1. *Organizational Commitment* (Komitmen organisasional) berpengaruh positif secara parsial terhadap *Service Quality* (kualitas layanan) pada PT. Amurva Parama Sukses
2. *Job Satisfaction* (Kepuasan kerja) berpengaruh positif secara parsial terhadap *Service Quality* (kualitas layanan) pada PT. Amurva Parama Sukses
3. *Organizational Culture* (Kultur Organisasi) berpengaruh positif secara parsial terhadap *Service Quality* (kualitas layanan) pada PT. Amurva Parama Sukses
4. *Organizational Commitment, Job Satisfaction, Organizational Culture* berpengaruh positif secara simultan terhadap *Service Quality* pada PT. Amurva Parama Sukses.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dirancang sebagai penelitian kuantitatif, yaitu penelitian yang menekankan analisisnya pada data-data numerical (angka) yang diolah dengan metoda statistika. Pendekatan kuantitatif dilakukan pada penelitian inferensial (dalam rangka pengujian hipotesis) dan menyandarkan kesimpulan hasilnya pada suatu probabilitas kesalahan penolakan hipotesis nihil. Dengan metoda kuantitatif akan diperoleh signifikansi perbedaan

kelompok atau signifikansi hubungan antar variabel yang diteliti. Pada umumnya, penelitian kuantitatif merupakan penelitian sampel besar (Azwar, 2007).

## WAKTU DAN TEMPAT PENELITIAN

Penelitian “Pengaruh Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja, dan Kultur Organisasi terhadap Kualitas Layanan” ini dilakukan pada PT. Amurva Parama Sukses yang berlokasi di Ruko Golden Palace Blok A no 7 Hr Muhammad Kelurahan Pradahkalikendal Dukuh Pakis Surabaya. Penelitian ini dilakukan pada bulan Desember 2020. PT Amurva Parama Sukses adalah sebuah lembaga pendidikan *fashion* dengan merek dagang “*Arva School of Fashion*”.

## POPULASI & SAMPEL

Sugiyono menjelaskan bahwa populasi merupakan suatu matra yang terdiri dari subyek dan/atau objek yang memiliki kualitas dan ciri tertentu yang sudah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Sementara itu, sampel merupakan bagian sekumpulan obyek/subyek yang dianggap mewakili keseluruhan populasi. Sampel penelitian ini adalah seluruh *employee* PT Amurva Parama Sukses yang berjumlah 35 orang terdiri dari Direktur, *Finance & Accounting Dept*, *Education Dept*, *Sales Dept*, *Marketing Event Dept*, *Research & Development Dept* dan *General Affair*.

Dalam penelitian ini digunakan teknik pengambilan sampel *total sampling*. *Total sampling*, menurut Sugiyono, menggunakan semua populasi sebagai sampel karena populasinya yang relatif kecil yaitu 35 orang

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 4.9

Hasil Uji T

| Model |                         | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|-------|-------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|       |                         | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1     | (Constant)              | .056                        | 3.019      |                           | .019  | .985 |
|       | KOMITMEN_ORGANISASIONAL | .759                        | .354       | .373                      | 2.143 | .040 |
|       | KEPUASAN_KERJA          | .114                        | .282       | .090                      | .404  | .689 |
|       | BUDAYA_ORGANISASI       | .591                        | .284       | .376                      | 2.080 | .046 |

a. Dependent Variable: KUALITAS\_LAYANAN

Diketahui bahwa nilai signifikan untuk pengaruh variabel komitmen organisasional terhadap kualitas layanan sebesar  $0,040 < 0,05$  atau nilai  $t$  hitung  $2.143 > t$  tabel  $1,696$  sehingga dapat disimpulkan bahwa bahwa hipotesis pertama diterima yang berarti komitmen organisasional berpengaruh positif terhadap kualitas layanan pada PT. Amurva Parama Sukses. Hasil penelitian ini sama menggunakan hasil penelitian yang sudah dilakukan oleh Henry Haris (2017) "Pengaruh kepuasan kerja komitmen organisasi terhadap kualitas layanan di PT. Asuransi Jasindo (Persero) Kantor Cabang Korporasi serta Ritel Bandung" menggunakan yang akan terjadi yaitu komitmen organisasional memiliki korelasi yang kuat terhadap kualitas layanan dan memiliki efek positif dan signifikan. Diketahui bahwa nilai signifikan untuk pengaruh variabel kepuasan kerja terhadap kualitas layanan sebesar  $0,689 > 0,05$  atau nilai  $t$  hitung  $0,404 < t$  tabel  $1,696$  sehingga dapat disimpulkan bahwa bahwa hipotesis kedua ditolak yang berarti kepuasan kerja tidak berpengaruh positif terhadap kualitas layanan pada PT. Amurva Parama Sukses. Penelitian ini sama hasilnya dengan penelitian yang sudah dilakukan oleh Iqbal Gamawardi Pernanu (2016) "Pengaruh motivasi dan kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan: survey di *employee* btn kantor cabang syariah kota Bekasi" menggunakan hasil yaitu tidak terdapat dampak yang signifikan antara

variabel kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan.

Diketahui bahwa nilai signifikan untuk pengaruh variabel budaya organisasi terhadap kualitas layanan sebesar  $0,046 < 0,05$  atau nilai  $t$  hitung  $2.080 > t$  tabel  $1,696$  sehingga dapat disimpulkan bahwa bahwa hipotesis ketiga diterima yang berarti budaya organisasi berpengaruh positif terhadap kualitas layanan pada PT. Amurva Parama Sukses. Penelitian ini sama hasilnya dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Bayu Aji (2017) "Dampak Komitmen Organisasional, Kepuasan Kerja, serta Budaya Organisasi terhadap Kualitas Layanan (Studi Perkara *employee* PT Kereta Api Indonesia Daop VI Yogyakarta)" menggunakan akibat yaitu budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan PT Kereta Api Indonesia Daop VI Yogyakarta..

Tabel 4.10

Hasil Uji F

ANOVA<sup>a</sup>

| Model |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F     | Sig.              |
|-------|------------|----------------|----|-------------|-------|-------------------|
| 1     | Regression | 59.667         | 3  | 19.889      | 8.970 | .000 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | 68.733         | 31 | 2.217       |       |                   |
|       | Total      | 128.400        | 34 |             |       |                   |

a. Dependent Variable: KUALITAS\_LAYANAN

b. Predictors: (Constant), BUDAYA\_ORGANISASI, KOMITMEN\_ORGANISASIONAL, KEPUASAN\_KERJA

Diketahui bahwa nilai signifikan untuk pengaruh tiga variabel bebas yaitu komitmen organisasional, kepuasan kerja dan budaya organisasi terhadap kualitas layanan sebesar  $0,000 < 0,05$  atau nilai  $f$  hitung  $8.970 > f$  tabel  $2,911$  sehingga dapat disimpulkan bahwa bahwa hipotesis keempat diterima yang berarti komitmen organisasional, kepuasan kerja dan budaya organisasi berpengaruh positif secara simultan terhadap kualitas layanan pada PT. Amurva Parama Sukses.

Table 4.11  
 Hasil Uji Determinasi  
 Model Summary<sup>a</sup>

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .682 <sup>a</sup> | .465     | .413              | 1.489                      |

a. Predictors: (Constant), BUDAYA\_ORGANISASI, KOMITMEN\_ORGANISASIONAL,KEPUASAN\_KERJA

b. Dependent Variable: KUALITAS\_LAYANAN

Diketahui bahwa R square ( $R^2$ ) sebesar 0,465 yang berarti bahwa variabel bebas yaitu komitmen organisasional, kepuasan kerja dan budaya organisasi mampu dijelaskan oleh variabel terikat yaitu kualitas layanan sebesar 46,5% dan sisanya sebesar 53,5% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dilibatkan dalam penelitian ini. Sedangkan nilai korelasi (R) dalam penelitian ini sebesar 0,682 atau sama dengan 68,2% dimana hubungan antara komitmen organisasional, kepuasan kerja dan budaya organisasi terhadap kualitas layanan PT Amurva Parama Sukses dinyatakan kuat.

## KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif secara parsial pada variabel komitmen organisasional terhadap kualitas layanan PT Amurva Parama Sukses sehingga hipotesis pertama terbukti dan dapat menjawab rumusan masalah serta tujuan penelitian ini.
2. Tidak terdapat pengaruh secara parsial pada variabel kepuasan kerja terhadap kualitas layanan PT Amurva Parama Sukses sehingga dapat menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini.
3. Terdapat pengaruh positif secara parsial pada variabel budaya organisasi terhadap kualitas layanan PT Amurva Parama Sukses sehingga hipotesis ketiga terbukti dan dapat menjawab rumusan masalah serta tujuan penelitian ini.

4. Terdapat pengaruh positif secara simultan pada variabel komitmen organisasional, kepuasan kerja, budaya organisasi terhadap kualitas layanan PT Amurva Parama Sukses sehingga hipotesis keempat terbukti dan dapat menjawab rumusan masalah serta tujuan penelitian ini.

## SARAN

1. Bagi Perusahaan

Agar dapat meningkatnya kualitas layanan perusahaan kepada *customer* perusahaan haruslah lebih lagi memperhatikan *employee* yang dimana *employee* merupakan asset yang paling berharga didalam perusahaan. Meningkatkan kepuasan kerja yang menurut *employee* kurang maksimal memberikan penilaian yang mendukung sebagai bentuk apresiasi perusahaan terhadap *employee*

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan bisa lebih lagi menjabarkan lebih detail permasalahan yang ada didalam perusahaan sehingga dapat menggunakan variabel penelitian yang beragam didalam sumber daya manusia.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aji, Bayu 2017 “Pengaruh Komitmen Organisasional, Kepuasan Kerja, Dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Layanan” (Studi Kasus Karyawan PT Kereta Api Indonesia Daop VI Yogyakarta).
- Bahri, Moh. Saiful 2018, Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Kerja, Budaya Organisasi, dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Yang Berimplikasi Terhadap Kinerja Dosen Penerbit : CV. Jakad Publishing Surabaya.
- Busro, Muhammad, 2018, Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia Penerbit : Prenadamedia Group Jakarta.
- Dewi, Kadek Diah Candra 2019 “ Pengaruh Motivasi Kerja, Komitmen Organisasional Dan Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* “.
- Fattah, A. Hussein, 2017, Kepuasan Kinerja & Kerja pegawai penerbit : Elmatara (Anggota IKAPI) Yogyakarta.
- Pernanu Ikbal Gamawardi 2016 “ Pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan : Survey Pada Karyawan BTN Kantor Cabang Syariah Kota Bekasi “
- Gunawan, Imam, 2016 Pengantar Statistika Infrensial Penerbit : PT Raja Grafindo Persada Jakarta.
- Haris, Henry 2017 “ Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional Terhadap Kualitas Layanan di PT. Asuransi Jasindo ( Persero ) Kantor Cabang Korporasi dan Ritel Bandung ”
- Ilahi, Dede Kurnia 2017 “ Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Disiplin Kerja dan Komitmen Orgnisasional ( Studi pada Karyawan PT. PLN ( Persero )) Distribusi Jawa Timur Area Malang ”
- Maharan, Intan 2017 “ Pengaruh Budaya Organisasi, Komitmen Organisasi , Kompensasi, dan Etos Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kementrian Ketenagakerjaan Republik Indonesia “.
- Siregar, Syofian 2014 Metode Penelitian Kuantitatif Penerbit : Kencana Pernada Media Group Jakarta.
- Siyoto, Sandu & M. Ali Sodik 2015 Dasar Metodologi Penelitian Penerbit : Literasi Media Publishing Yogyakarta.
- Sugiyono 2007 Statistika Untuk Penelitian Penerbit : Alfabeta Bandung.
- Sutrisno, Edy 2018, Budaya Organisasi Penerbit : Prenadamedia Group Jakarta.

Trisnawati, Ni Kadek Ari 2020 *research entitled “ The Effect Of Organizational Commitment and Job Satisfaction on Employees Organizational Citizenship Behavior ”*.

Wijaya, Tony 2009 Analisis Data Menggunakan SPSS Universitas Atmajaya Yogyakarta.

Yusuf, Ria Mardiana dan Darman Syarif 2018, *Komitmen Organisasi* penerbit : CV Nas Media Pustaka, Makassar.

[https://id.wikipedia.org/wiki/Komitmen\\_organisasi](https://id.wikipedia.org/wiki/Komitmen_organisasi) diakses pada 1 Desember 2020 pukul 10:00 WIB.

[https://id.wikipedia.org/wiki/Kepuasan\\_Kerja](https://id.wikipedia.org/wiki/Kepuasan_Kerja) diakses pada 1 Desember 2020 pukul 10:00 WIB.

<https://www.statistikian.com/2012/10/variabel-penelitian.html> diakses pada 12 Desember 2020 pukul 22:00 WIB.

<https://berbagienergi.com/2020/04/22/teori-uji-validitas-dan-reliabilitas/> diakses pada 12 Desember 2020 pukul 22:10 WIB.

<https://www.statistikian.com/2017/06/berbagai-jenis-regresi-berganda.html> diakses pada 12 Desember 2020 pukul 22:20 WIB.

<https://www.statistikian.com/2013/01/uji-normalitas.html> diakses pada 12 Desember 2020 pukul 22:30 WIB.

<https://www.statistikian.com/2013/01/uji-heteroskedastisitas.html> diakses pada 12 Desember 2020 pukul 22:45 WIB.

<https://www.statistikian.com/2016/11/uji-multikolinearitas.html> diakses pada 12 Desember 2020 pukul 23:00 WIB.

<https://www.statistikian.com/2017/01/uji-autokorelasi-durbin-watson-spss.html> diakses pada 12 Desember 2020 pukul 23:05 WIB.

<https://tambahpinter.com/uji-korelasi/> diakses pada 12 Desember 2020 pukul 23:10 WIB.

<https://www.statistikian.com/2013/01/uji-f-dan-uji-t.html> diakses pada 12 Desember 2020 pukul 23:20 WIB.

<https://www.spssindonesia.com/2014/02/cara-mudah-melakukan-uji-t-dengan-spss.html> diakses pada 29 Januari 2021 pukul 0:38 WIB.

<https://www.spssindonesia.com/2017/04/makna-koefisien-determinasi-r-square.html> diakses pada 29 Januari 2021 pukul 0:45 WIB.