

**PENGARUH KEPUASAAN KERJA DAN
KOMITMEN ORGANISASIONAL TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN ADMINISTRASI
DI SURABAYA**



OLEH:

**SHELVYE KUNCORO
3103013028**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
SURABAYA
2017**

HALAMAN JUDUL

**PENGARUH KEPUASAAN KERJA DAN
KOMITMEN ORGANISASIONAL TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN ADMINISTRASI
DI SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan kepada
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Jurusan Manajemen

Oleh:

SHELVYE KUNCORO

3103013028

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA

2017

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH KEPUASAAN KERJA DAN
KOMITMEN ORGANISASIONAL TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN ADMINISTRASI
DI SURABAYA**

Oleh:

SHELVYE KUNCORO

3103013028

Telah disetujui dan diterima dengan baik
untuk diajukan kepada Tim Penguji

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,



Marlana Jupaedi, SE., M.Si.

Tanggal: 16-1-2017 -



Dra. Ec. Ani Suhartatik, MM.

Tanggal: 11-1-2017

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh: Shelvye Kuncoro, NRP 3103013028 telah diuji pada tanggal 31-01-17 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji.

Ketua Tim Penguji



Dr. Tuty Lindawati, S.E., M.M.

NIK. 311.97.0297

Mengetahui:

Dekan,

Ketua Jurusan,



Dr. Lodovicus Lasdi, MM., AK., CA.

NIK. 321.99.0370



Elisabeth Supriharyanti, SE, M.Si.

NIK. 311.99.0369

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : SHELVYE KUNCORO

NRP : 3103013028

Judul Skripsi : PENGARUH KEPUASAAN KERJA DAN
KOMITMEN ORGANISASIONAL TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN
ADMINISTRASI DI SURABAYA

Menyatakan bahwa tugas akhir ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini merupakan plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Saya menyetujui apabila karya tulis ini dipublikasikan atau ditampilkan di internet atau media lain (*Digital Library* Perpustakaan Univesitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Surabaya, 6 Februari 2017

Yang menyatakan,



Shelvye Kuncoro

KATA PENGANTAR

Puji Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas kasih dan penyertaannya sehingga skripsi ini telah terselesaikan dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai syarat yang harus dipenuhi untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Penyusunan skripsi ini tidak akan berhasil tanpa dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Keluargaku tercinta, kedua orang tua, cece, adik, dan pacar saya Irvin yang tidak pernah lelah dalam memberikan semangat dan doa yang tulus kepada penulis, sehingga penulis dapat berjuang hingga titik akhir untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Ibu Marlina Junaedi, SE., M.Si., selaku Dosen Pembimbing I yang telah sabar membagikan ilmu pengetahuan, membimbing, memberikan masukan-masukan yang sangat membantu, serta memberi pengarahan dengan baik dari awal hingga akhir penulisan skripsi ini.
3. Ibu Dra. Ec. Ani Suhartatik, MM., selaku Dosen Pembimbing II yang telah sabar membagikan ilmu pengetahuan, membimbing, memberikan masukan-masukan yang sangat membantu, serta membimbing dan memberi pengarahan dengan baik dari awal hingga akhir penulisan skripsi ini,
4. Seluruh dosen yang selama masa perkuliahan telah memberikan berbagai ilmu dan pelajaran kepada penulis, khususnya Bapak dan Ibu dosen rumpun Manajemen Sumber Daya Manusia

(MSDM) yang tentunya dapat membantu penyelesaian skripsi ini dengan baik.

5. Teman-teman saya yang telah banyak membantu saya, dan tidak pernah lelah memberikan saya semangat, Vania Charis, Tirsa Ruby, dan Monica Theresia, dan teman kuliah lainnya yang telah memberikan dukungan, semangat, dan doa.
6. Sahabat-sahabat saya khususnya Cindy Angela, Insan Gunawan, dan Priska Yola, yang tidak pernah lelah memberikan dukungan dan semangat kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Semua pihak yang tidak penulis sebutkan satu per satu, terima kasih banyak atas segala dukungan, semangat, dan doa.

Akhir Kata, penulis menyadari bahwa penyusunan dan penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini dan penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Surabaya, 3 Januari 2017

Shelvy Kuncoro

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat penelitian	4
1.5. Sistematika Penulisan	5
BAB 2 TINJAUAN KEPUSTAKAAN	6
2.1. Penelitian Terdahulu	6
2.2. Landasan Teori	7
2.2.1 <i>Kepuasan Kerja</i>	7
2.2.2 <i>Komitmen Organisasional</i>	8
2.2.3 <i>Kualitas Pelayanan</i>	10

2.3 Hubungan Antar Variabel	12
2.3.1. Pengaruh <i>Kepuasan Kerja</i> terhadap <i>Kualitas Pelayanan</i>	12
2.3.2 Pengaruh <i>Komitmen Organiasasional</i> terhadap <i>Kualitas Pelayanan</i>	12
2.4. Model Penelitian	13
2.5. Hipotesis	13
BAB 3 METODE PENELITIAN	14
3.1. Desain Penelitian	14
3.2. Identifikasi Variabel	14
3.3. Definisi Operasional Variabel	14
3.4. Jenis dan Sumber Data	17
3.5. Pengukuran Variabel	17
3.6. Alat dan Metode Pengumpulan Data	18
3.7. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	18
3.8. Teknik Analisis Data	19
3.8.1. Uji Validitas	19
3.8.2. Uji Reliabilitas	19
3.8.3 Analisis Regresi Berganda.....	20
3.8.4. Uji Koefisien Determinan	20
3.8.5. Uji t.....	21
BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN	22
4.1. Karakteristik Responden	22
4.1.1. Jenis Kelamin.....	22
4.1.2. Usia.....	23

4.1.3. Pendidikan Terakhir.....	24
4.1.4. Status Pernikahan.....	25
4.1.5. Lama Bekerja.....	25
4.2. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	26
4.2.1. Statistik Deskriptif Variabel <i>Kepuasan Kerja</i> ..	26
4.2.2. Statistik Deskriptif Variabel <i>Komitmen</i> <i>Organisasional</i>	27
4.2.3. Statistik Deskriptif Variabel <i>Kualitas Pelayanan</i>	29
4.3. Teknik Analisis Data	30
4.3.1. Uji Validitas	30
4.3.2. Uji Reliabilitas	32
4.3.3. Analisis Regresi Berganda	33
4.3.4. Uji Koefisien Determinan	34
4.3.5. Uji t	34
4.4. Pembahasan	35
4.4.1. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan	35
4.4.2. Pengaruh Komitmen Organisasional terhadap Kualitas Pelayanan	36
BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN	37
5.1. Simpulan	37
5.2. Saran	37
DAFTAR KEPUSTAKAAN	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Sekarang.....	6
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin	22
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan usia	23
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	24
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Status Pernikahan.....	24
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Lama Bekerja.....	25
Tabel 4.6 Interval Rata-Rata Score	26
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Variabel <i>Kepuasan Kerja</i>	26
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Variabel <i>Komitmen Organisasional</i>	27
Tabel 4.9 Statistik Deskriptif Variabel <i>Kualitas Pelayanan</i>	29
Tabel 4.10 Uji Validitas	31
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas.....	32
Tabel 4.12 Analisis Regresi Berganda.....	33
Tabel 4.13 Koefisien Determinasi.....	34
Tabel 4.14 Uji t.....	34

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner

Lampiran 2. Karakteristik Responden

Lampiran 3. Statistik Deskriptif

Lampiran 4. Uji Validitas

Lampiran 5. Uji Reliabilitas

Lampiran 6. Teknik Analisis Data

Lampiran 7: Hasil Output Karakteristik Responden

Lampiran 8: Data Karakteristik Responden

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	16

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN
KOMITMEN ORGANISASIONAL TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN ADMINISTRASI
DI SURABAYA**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasional terhadap kualitas pelayanan karyawan administrasi di Surabaya. Penelitian ini merupakan penelitian kausal. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Tiap responden tersebut merupakan karyawan administrasi yang telah bekerja minimal selama 2 tahun. Data dikumpulkan melalui alat bantu kuesioner dan selanjutnya diolah dengan teknik analisis *Regresi berganda* menggunakan program SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan secara positif tetapi tidak signifikan. Sedangkan, komitmen organisasional berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Kata Kunci: Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional, Kualitas Pelayanan

THE RELATIVE INFLUENCE OF JOB SATISFACTION AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT ON ADMINISTRATIVE EMPLOYEE'S SERVICE QUALITY IN SURABAYA

ABSTRACT

This study aims to identify and analyze the impact of job satisfaction and organizational commitment on administrative employee's service quality in Surabaya. This study is a causal research. The sampling technique used in this study is a purposive sampling, with a total sample of 100 respondents. Each respondent is an administrative employees who have worked for at least 2 years. Data were collected by questionnaire and further processed by regression analysis techniques using SPSS programs.

The result of this study shows that job satisfaction has a positive but not significant impact on service quality. Organizational commitment has a positive and significant impact on service quality.

Keyword: Job satisfaction, Organizational Commitment, Service Quality