

# **PENGARUH KOMITMEN ORGANISASIONAL, KEPUASAN KERJA, DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KUALITAS LAYANAN**

## **(Studi Kasus Karyawan PT Kereta Api Indonesia Daop VI Yogyakarta)**

Bayu Aji

Program Manajemen, Program Studi Ekonomi, Universitas PGRI Yogyakarta

Jl. PGRI 1 Sonosewu No. 117 Kasihan Bantul Yogyakarta

E-mail : [ljauyab27@gmail.com](mailto:ljauyab27@gmail.com)

Abstrsk- Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Komitmen Organisasional, Kepuasan Kerja, dan Budaya Organisasi terhadap Kualitas Layanan pada karyawan PT Kereta Api Daop VI Yogyakarta. Populasi sebanyak 80 karyawan (Sampling Jenuh). Teknik pengambilan data dilakukan dengan cara observasi dan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian adalah analisis regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS 17.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komitmen organisasional, kepuasan kerja, dan budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Hasil uji F membuktikan bahwa komitmen organisasional, kepuasan kerja, dan budaya organisasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Dari hasil pengujian Adjusted  $R^2$  sebesar 0,560 yang artinya variabel komitmen organisasional, kepuasan kerja, dan budaya organisasi mampu menjelaskan 56% variabel dependen (kualitas layanan).

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

### **I. PENDAHULUAN**

PT Kereta Api Indonesia (persero) merupakan salah satu penyedia jasa transportasi yang saat ini dipuji dengan keberhasilannya. Perusahaan jasa menciptakan layanan yang prima agar dapat bersaing di pasaran. Ukuran kualitas layanan terletak pada ketepatan waktu pengiriman, kelengkapan, kesopanan, nyaman dan terjangkau, akurat dan tanggap (Wibowo, 2012). Menurut Nurul Aris ( Kepala Stasiun

Yogyakarta), PT KAI selalu berkomitmen untuk tidak terjadi kecelakaan atau *zerro accident*.

Robbins dan Judge (2008) menyatakan bahwa komitmen organisasi (*organizational commitment*) merupakan suatu keadaan dimana seorang karyawan memihak terhadap tujuan-tujuan organisasi serta memiliki keinginan untuk mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi tersebut. Cut Zurnali (2010) mendefinisikan pengertian komitmen organisasional sebagai sebuah keadaan psikologi yang mengkarakteristikan hubungan karyawan dengan organisasi atau implikasinya yang mempengaruhi apakah karyawan akan tetap bertahan dalam organisasi atau tidak. Sopiah (2008) menyatakan bahwa komitmen organisasional adalah suatu ikatan psikologis

Menurut Suwatno dan Priansa (2011), kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah cara individu merasakan pekerjaannya yang dihasilkan dari sikap individu tersebut terhadap berbagai aspek yang terkandung di dalam pekerjaan. Luthans (2006) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dianggap penting. Umar (2010) menyatakan bahwa kepuasan kerja memperlihatkan perasaan karyawan tentang menyenangkan atau tidaknya pekerjaan.

Menurut Suwatno dan Priansa (2011), kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah cara individu merasakan pekerjaannya yang dihasilkan dari sikap individu tersebut terhadap berbagai aspek yang terkandung di dalam pekerjaan. Luthans (2006) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah hasil dari

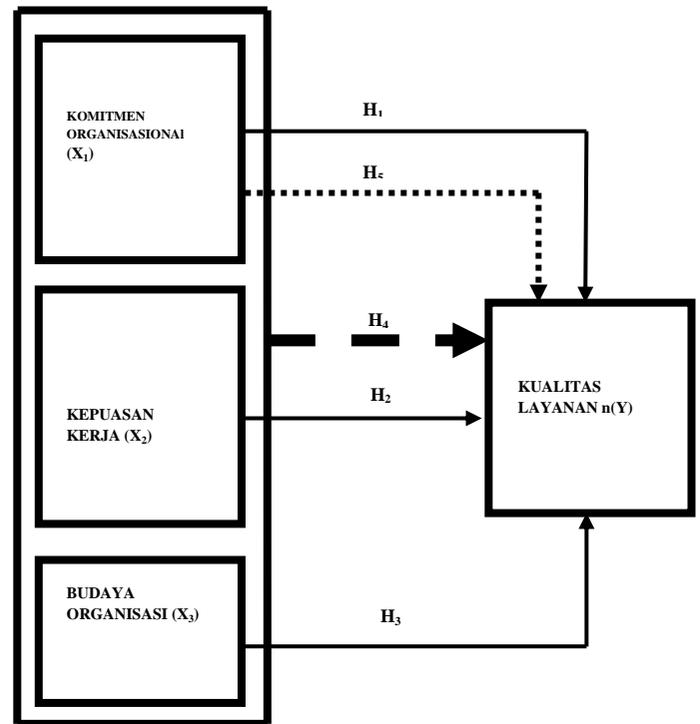
persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dianggap penting. Umar (2010) menyatakan bahwa kepuasan kerja memperlihatkan perasaan karyawan tentang menyenangkan atau tidaknya pekerjaan.

Parasuraman (2001) menyatakan bahwa konsep kualitas layanan adalah suatu pengertian yang kompleks tentang mutu, tentang memuaskan atau tidak memuaskan. Dessler (2004) menyatakan bahwa kualitas adalah totalitas tampilan dan karakteristik sebuah produk atau pelayanan yang berhubungan dengan kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang dicari. Kotler & Amstrong, (2004) mendefinisikan kualitas layanan sebagai cara membandingkan persepsi layanan yang diharapkan pelanggan dengan kenyataan pelayanan yang mereka terima.

Penelitian akan dilakukan di Stasiun Jenar, Stasiun Wates, Stasiun Yogyakarta, Stasiun Lempuyangan, Stasiun Maguwo, Stasiun Brambanan, dan Stasiun Klaten. Subyek dalam penelitian ini adalah karyawan PT Kereta Api Indonesia (persero) DAOP VI Yogyakarta yang berkaitan dengan pelayanan langsung ke konsumen yaitu kepala stasiun, Pemimpin Perjalanan Kereta Api (PPKA), dan petugas loket Stasiun Jenar, Wates, Yogyakarta, Lempuyangan, Maguwo, Brambanan dan Klaten yang berjumlah 80 orang. Kecelakaan KA dalam kurun 3 tahun terakhir menandakan komitmen untuk mencapai *zero accident* masih minim. Perusahaan harus mampu menciptakan kepuasan kerja bagi karyawan demi meningkatkan kualitas layanan yang maksimal (Munhurrun *et al.*, 2010). Heri Sunandar (Kepala Stasiun Wates) menyatakan kepuasan kerja karyawan PT KAI masih belum baik karena masih terlihat dari beberapa kebijakan yang tidak sesuai dan tidak didukung pegawai KAI. Hampir tidak ada keraguan bahwa budaya organisasi sangat berpengaruh terhadap sikap karyawan (Robbins, 2006). Daop 6 Yogyakarta memiliki peringkat terbaik kedua dalam hal pencapaian kinerja dan kecelakaan di wilayah Daop 6 Yogyakarta tergolong kecil. Dari alasan di atas mendorong untuk dilakukan penelitian dengan judul

:“Pengaruh Komitmen Organisasional, Kepuasan Kerja dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Layanan (Studi Kasus Karyawan PT Kereta Api Indonesia Daop VI Yogyakarta)”.

## II. METODOLOGI PENELITIAN



Gambar 1. Kerangka Berpikir

Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik non probability sampling dengan pendekatan sampling jenuh. Sampling jenuh merupakan metode pengambilan sampel yang mengambil semua anggota populasi menjadi sampel, dan cara ini dilakukan apabila populasinya kecil (Azis Alimul Hidayat, 2008:74). Sampel dalam penelitian ini adalah pegawai di Stasiun Jenar, Wates, Yogyakarta, Lempuyangan, Maguwo, Brambanan, dan Klaten yang hanya berkaitan langsung dengan konsumen. Total dari tujuh stasiun tersebut berjumlah 80 dan sehingga seluruh populasi akan dijadikan sampel.

Metode pengumpulan data dengan metode observasi dan kuesioner. Ada dua bagian dalam kuesioner, yaitu identitas responden (usia, jenis kelamin, status, jabatan, unit kerja, lama bekerja dan pendidikan terakhir) dan penilaian

variabel (komitmen, kepuasan kerja, budaya organisasi dan kualitas layanan).

Pengolahan dan analisis data menggunakan bantuan SPSS 17.0. Data yang telah dikumpulkan kemudi-an diolah secara teratur dengan menggunakan *mean* (rata-rata), yang diperoleh dengan cara menjumlahkan data seluruh indivi-du dalam kelompok tersebut, kemudian dibagi dengan jumlah individu yang ada pada kelompok itu (Sugiyono, 2010).

### III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Responden pada penelitian ini adalah petugas loket dan PPKA. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan memberikan kuesioner langsung kepada responden. Penyebaran responden pada bulan Maret 2017. Jumlah kuesioner yang dibagikan sebanyak 80 lembar. Seluruh responden dapat diperinci berdasarkan usia, jenis kelamin, status, jabatan, unit kerja, lam bekerja dan pendidikan terakhir. Usia karyawan sebagian besar berada pada 20-25 tahun (46,3%) dan usia 26-50 tahun (46,3%). Karyawan yang bekerja sebagian besar adalah laki-laki sejbanyak 56 orang dengan besar prosentase 70%. Status kepegawaian karyawan paling banyak adalah pegawai organik sebanyak 50 orang dengan prosentase 62,5%. Jabatan pekerjaan karyawan paling banyak pegawai loket sejumlah 50 orang dengan prosentase 62,5%. Unit kerja responden paling abnyak berasal dari Stasiun Yogyakarta sejumlah 24 responden dengan prosentase 30%. Lama bekerja antara 6-10 tahun sebanyak 38 responden dengan prosentase 47,5%. Karyawan sebagian besar memiliki pendidikan terakhir SMA/SMK sebanyak 39 responden denagn prosentase 48,8%.

Jumlah pertanyaan sebanyak 51 pertanyaan, disebar ke 30 responden selanjutnya dilakukan uji validitas. Hasil uji validitas, dinyatakan lolos untuk variabel komitmen organisasional, kepuasan kerja, budaya organisasi, dan kualitas layanan sebanyak 35 item pertanyaan dan yang dinyatakan tidak lolos sebnayak 16 pertanyaan.

Hasil uji reliabelitas dari 35 pertanyaan pada variabel komitmen organisasional, kepuasan kerja, budaya organisasi, dan kualitas layanan menunjukkan reliabel dengan nilai relibilitas di atas 0,60. Selanjutnya, 35 pertanyaan yang dinyatakan valid dan reliabel akan disebar ke 80 responden.

Tabel 2 Kategori Variabel KomitmenOrganisasional

Kategori	Interval Skor	Fre k	Persentase(%)
Tinggi	$X \geq 40$	18	22.3
Sedang	$36 \leq X < 40$	51	63.8
Rendah	$X < 36$	11	13.9
<b>Jumlah</b>		80	100

Sumber: Data Primer Diolah Tahun 2017

Tabel 2 menunjukkan bahwa responden memberikan penilaian terhadap variabel komitmen operasional dalam kategori tinggi yaitu sebanyak 18 orang (22,3 %), responden memberikan penilaian terhadap variabel komitmen operasional dalam kategori sedang yaitu sebanyak 51 orang (63,8 %), dan responden memberikan penilaian terhadap variabel komitmen operasional dalam kategori rendah yaitu sebanyak 11 orang (13,9%).

Tabel 3 Kategori Variabel Kepuasan Kerja

Kategori	Interval Skor	Fre k	Persentase(%)
Tinggi	$X \geq 40$	22	27.4
Sedang	$36 \leq X < 40$	50	62.6
Rendah	$X < 36$	8	10
<b>Jumlah</b>		80	100

Sumber: Data Primer Diolah tahun 2017

Tabel 3 menunjukkan bahwa responden memberikan penilaian terhadap variabel Kepuasan Kerja dalam kategori tinggi yaitu sebanyak 22 orang (27.4 %), responden memberikan penilaian terhadap variabel kepuasan kerja dalam kategori sedang yaitu sebanyak 50 orang (62,6 %), dan responden memberikan penilaian terhadap variabel kepuasan kerja dalam kategori rendah yaitu sebanyak 8 orang (10 %).

Tabel 4 Kategori Variabel Budaya Organisasi

Kategori	Interval Skor	Fre k	Persentase (%)
Tinggi	$X \geq 20$	31	38.7
Sedang	$18 \leq X < 20$	38	47.5
Rendah	$X < 18$	11	13.8
Total		80	100

Sumber: Data Primer Diolah tahun 2017

Tabel 4 menunjukkan bahwa responden memberikan penilaian terhadap variabel Budaya Organisasi dalam kategori tinggi yaitu sebanyak 31 orang (38,7 %), responden memberikan penilaian terhadap variabel Budaya Organisasi dalam kategori sedang yaitu sebanyak 38 orang (47,5 %), dan responden memberikan penilaian terhadap variabel Budaya Organisasi dalam kategori rendah yaitu sebanyak 11 orang (13,8 %).

Tabel 5 Kategori Variabel Kualitas Layanan

Kategori	Interval Skor	Fre k	Persentase (%)
Tinggi	$X \geq 40$	20	24.8
Sedang	$36 \leq X < 40$	52	65.2
Rendah	$X < 36$	8	10
Total		80	100

Sumber: Data Primer Diolah tahun 2017

Tabel 5 menunjukkan bahwa responden memberikan penilaian terhadap variabel kualitas layanan dalam kategori tinggi yaitu sebanyak 20 orang (24,8 %), responden memberikan penilaian terhadap variabel kualitas layanan dalam kategori sedang yaitu sebanyak 52 orang (65,2 %), dan responden memberikan penilaian terhadap variabel kualitas layanan dalam kategori rendah yaitu sebanyak 8 orang (10 %).

Tabel 6 Hasil Analisis Regresi Berganda

Sub Variabel	Koefisien Regresi (B)
Komitmen Organisasional	0.369
Kepuasan Kerja	0.387
Budaya Organisasi	0.262
Konstanta = 4.536	
Dependen Variabel : Kualitas Layanan (Y)	

Sumber: Data Primer Diolah tahun 2017

Tabel 7 Hasil Uji Parsial

Model	T	Sig.
(Constant)	1,294	0,199
Komitmen Organisasional	4,565	0.000
Kepuasan Kerja	4,279	0.000
Budaya Organisasi	2,137	0,036

Sumber: Data Primer Diolah tahun 2017

Tabel 6 dan Tabel 7 menunjukkan bahwa variabel komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t untuk variabel komitmen organisasional yang mempunyai koefisien regresi positif (0.369) dengan nilai signifikansi yang lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$  yaitu 0,000. Hasil penelitian ini sesuai dengan teori Malhotra dan Mukherjee (2004) menyatakan bahwa komitmen organisasional memberikan pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan yang *excellent*. Selanjutnya, hasil penelitian ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Ni Made Puspitawati (2013) yang menyatakan bahwa komitmen organisasional berpengaruh positif signifikan secara langsung terhadap kualitas layanan.

Tabel 6 dan Tabel 7 menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t untuk variabel kepuasan kerja yang mempunyai koefisien regresi positif (0.367) dengan nilai signifikansi yang lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$  yaitu 0,000. Hasil penelitian ini sesuai dengan teori Testa (2001), Matzler *et al.* (2004), dan Hella (2011) menyatakan adanya pengaruh positif antara kepuasan kerja dengan upaya pelayanan yang dilakukan karyawan, karyawan yang puas dengan pekerjaannya akan lebih memiliki keinginan untuk memberikan layanan yang berkualitas. Selanjutnya, hasil penelitian ini juga didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Ivan Andrian Halim (2015) yang menyatakan bahwa variabel kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan pada kualitas layanan.

Tabel 6 dan Tabel 7 menunjukkan bahwa variabel budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t untuk variabel budaya organisasi yang mempunyai koefisien regresi positif (0.262) dengan nilai signifikansi yang lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$  yaitu 0,036. Hasil penelitian ini sesuai dengan teori Tjiptono (2000:75) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan sendiri sebenarnya dipengaruhi oleh banyak aspek, salah satunya adalah budaya organisasi dan cara pengorganisasiannya. Budaya organisasi yang baik tentunya akan mampu menciptakan kualitas pelayanan yang baik pula. Selanjutnya, hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Erna Dora Siregar (2009) yang menyatakan bahwa adanya hubungan yang positif dan signifikan antara budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik.

Tabel 8 Hasil Uji Simultan (Uji F)

Model	Sum of Squares	df	F	Sig.
Regression	186,376	3	34,511	.000 <sup>b</sup>
Residual	136,811	76		
Total	323,188	79		

Sumber: Data Primer Diolah tahun 2017

Tabel 8 menunjukkan bahwa variabel komitmen organisasional, kepuasan kerja, dan budaya organisasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji F yang mempunyai koefisien regresi positif (34,511) dengan nilai signifikansi yang lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$  yaitu 0,000.

Tabel 6 menunjukkan bahwa variabel yang berpengaruh paling dominan terhadap kualitas layanan adalah kepuasan kerja ( $X_2$ ) dengan nilai koefisien sebesar 0,387. Nilai koefisien ini lebih tinggi dibandingkan dengan koefisien variabel komitmen organisasional ( $X_1$ ) 0,369 dan budaya organisasi ( $X_3$ ) 0,262.

Tabel 9 Hasil Uji Koefisien Determinasi

R	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
0,759 <sup>a</sup>	0,560	1,3417

Sumber: Data Primer Diolah tahun 2017

Hasil nilai *adjusted R*<sup>2</sup> sebesar 0,560, hasil ini menunjukkan bahwa prosentase sumbangan pengaruh variabel independen (komitmen organisasional, kepuasan kerja, dan budaya organisasi) terhadap variabel dependen (kualitas layanan) sebesar 56%. Atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model (komitmen organisasional, kepuasan kerja, dan budaya organisasi) mampu menjelaskan sebesar 56% variasi variabel dependen (kualitas layanan). Sedangkan sisanya sebesar 44% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

#### IV. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis data, hasil pengujian hipotesis, dan pembahasan hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut:

##### 1. Pengaruh Komitmen Operasional terhadap kualitas layanan

Berdasarkan hasil uji parsial (t-hitung) pengaruh komitmen organisasional terhadap kualitas layanan diperoleh koefisien regresi 0,369 dan t-hitung sebesar 4,565 dengan signifikansi sebesar 0,000. Jadi dapat disimpulkan komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan PT Kereta Api Daop VI Yogyakarta, sehingga hipotesis pertama terbukti.

##### 2. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kualitas Layanan.

Berdasarkan hasil uji parsial (t-hitung) pengaruh kepuasan kerja terhadap kualitas layanan diperoleh koefisien regresi 0,387 dan t-hitung sebesar 4,279 dengan signifikansi sebesar 0,000. Jadi dapat disimpulkan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan PT Kereta Api Daop VI Yogyakarta, sehingga hipotesis kedua terbukti.

##### 3. Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Layanan.

Berdasarkan hasil uji parsial (t-hitung) pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas layanan diperoleh koefisien regresi 0,262 dan t-hitung sebesar 2,137

dengan signifikansi sebesar 0,036. Jadi dapat disimpulkan budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan PT Kereta Api Daop VI Yogyakarta, sehingga hipotesis ketiga terbukti.

#### **4. Pengaruh Komitmen Organisasional, Kepuasan Kerja, dan Budaya Organisasi terhadap Kualitas Layanan.**

Berdasarkan hasil uji simultan menunjukkan bahwa nilai F-hitung sebesar 34,511 dengan signifikansi sebesar 0,000. Jadi dapat disimpulkan komitmen organisasional, kepuasan kerja, dan budaya organisasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan, sehingga hipotesis keempat terbukti..

#### **5. Variabel Dominan**

Hipotesis kelima ( $H_5$ ) yang menyatakan variabel komitmen organisasional ( $X_1$ ) dominan mempengaruhi variabel kualitas layanan tidak terbukti, karena variabel yang paling dominan mempengaruhi kualitas layanan adalah variabel kepuasan kerja ( $X_2$ ).

#### **6. Hasil Pengujian Koefisien Determinasi (*Adjusted R<sup>2</sup>*)**

Berdasarkan hasil uji Koefisien Determinasi menunjukkan hasil nilai *adjusted R<sup>2</sup>* sebesar 0,560 atau 56,0 %. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen (komitmen organisasional, kepuasan kerja dan budaya organisasi) mampu menjelaskan 56,0 % variabel dependen (kualitas layanan), sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan dapat diberikan saran sebagai berikut:

#### **1. Bagi PT Kereta Api Daop VI Yogyakarta**

Manajemen PT KAI agar lebih meningkatkan lagi faktor-faktor yang mendukung terbentuknya komitmen organisasional, kepuasan kerja, dan budaya organisasi yang berpengaruh positif terhadap kualitas layanan.

#### **2. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian dengan memasukkan variabel lain seperti motivasi kerja, lingkungan kerja, serikat pekerja, promosi, beban pekerjaan dan yang mempengaruhi kualitas layanan yang lain.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Ariani, Dorothea Wahyu. 2003. *Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi Kualitatif*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Arikunto S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Ed Revisi VI. Jakarta: Penerbit PT Rineka Cipta
- Aziz Alimul, Hidayat. 2007. *Metode Penelitian dan Teknik Analisis Data*. Jakarta: Salemba Medika
- Azwar, Saifuddin.(2000). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta : Pustaka Belajar.
- Bellou, Victoria dan Thanopoulos, John. 2006. *Enhancing Service Quality in Hospital Setting*. Review of Business, Vol. 27, No. 1, pp. 26-32.
- Dessler, Gary. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia Jilid 1 Edisi Kesembilan*. Jakarta : PT. Indeks.
- Erna Dora Siregar. 2009. *Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi tentang Pelayanan STNK di Kantor Bersama Samsat Pematang Siantar)*. Universitas Sumatera Utara
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro..
- Hella, M.A. 2011. *Pengaruh Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja dan Kualitas Pelayanan Karyawan PT. PLN (Persero) Distribusi Bali*. Thesis. Program Pasca Sarjana Universitas Udayana.
- Ivan Andrian Halim. 2015. *Pengaruh Kepuasan Kerja dan Disiplin Kerja Pada Kualitas Layanan Sopir di PT Usaha Jaya Gresik*, AGORA Vol. 3, No. 2. Program Manajemen Bisnis,

- Program Studi Manajemen,  
Universitas Kristen Petra
- Dr. Nur Indriantoro, M.Sc., Akuntan, Drs.  
Bambang Supomo, M.Si. Akuntan,  
2002. *Metedologi Penelitian Bisnis*.  
Yogyakarta : Edisi Pertama, Penerbit  
BPFE.
- Kotler, P. & Armstrong, G. 2004. *Principles  
of marketing(10th ed.)*. New York:  
Pearson Prentice Hall
- Koesmono, 2006. *Jurnal Manajemen Bisnis  
Volume 5 No.1*. Fakultas Ekonomi  
Universitas Surabaya, Surabaya.
- Luthans, F. 2006. *Perilaku Organisasi*.  
Yogyakarta : ANDI.
- Malhotra, N. dan Mukherjee, A. 2004. The  
relative influence of organizational  
commitment and job satisfaction on  
service quality of customer contact  
employees in bankin call centres,  
*Journal of Service Marketing*, Vol. 18,  
No. 3, pp. 162-174.
- Matzler, K., Funchs, M. dan Schubert, A.K.  
2004. Employee satisfaction : Does  
Kano's model apply. *TQM and  
Business Excellent*, Vol. 15, No. 9, pp.  
1179-1198.
- Miranti, Ayu. 2015. PT KAI Makin  
Gemilang Dengan Tingkat Pelayanan  
([https://www.merdeka.com/jakarta/pt-  
kai-makin-gemilang-dengan-  
tingkatkan-pelayanan.html](https://www.merdeka.com/jakarta/pt-kai-makin-gemilang-dengan-tingkatkan-pelayanan.html) , diunduh  
22 Maret 2017)
- Munhurrun, P.T, Naido P. dan Bhiwajee,  
SDL. 2010. *Measuring service  
quality: perceptions of employees*.  
*Journal of business research*, Vol 4,  
No.1, pp 47-58.
- Moeljono, D. 2004. *Budaya Korporat dan  
Keunggulan Korporasi*. Jakarta: PT  
Elex Media Komputindo.
- Hariandja, Marihot T.E. 2002. *Manajemen  
Sumber Daya Manusia*. Jakarta:  
Grasindo.
- Ni Made Dwi Puspitawati. 2013. *Kepuasan  
dan Komitmen Organisasional:  
Pengaruhnya Terhadap Kualitas  
Layanan Hotel Bali Hyatt Sanur*.  
Program Magister Manajemen  
Universitas Udayana Denpasar.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. dan Berry  
L.L. 2003. *Delivering Quality Service.  
Balancing Customer Perceptions and  
Expection*. The Free Press. New York.
- Raharjo, Sahid. 2016. *Cara Melakukan Uji  
F Simultan Dalam Analilis Regresi*  
([http://www.spssindonesia.com/2016/  
08/cara-melakukan-uji-f-simultan-  
dalam.html](http://www.spssindonesia.com/2016/08/cara-melakukan-uji-f-simultan-dalam.html), diunduh 20 April 2017)
- Raharjo, Sahid.2015. *Cara Melakukan Uji T  
Parsial Dalam Analisi Regresi  
Dengan SPSS*  
([http://www.spssindonesia.com/2014/  
02/cara-mudah-melakukan-uji-t-  
dengan-spss.html](http://www.spssindonesia.com/2014/02/cara-mudah-melakukan-uji-t-dengan-spss.html), diunduh 20 April  
2017)
- Robbins, Stephen P. 2006 . *Perilaku  
Organisasi.Edisi kesepuluh*. Jakarta:  
PTIndeks Kelompok Gramedia
- Robbins, S dan Judge, T.A. 2008. *Perilaku  
Organisasi*. Jakarta : Salemba Empat.
- Susanto. 2006. *Metode Penelitian Sosial*.  
Surakarta : UNS Press.
- Schmit, M.J. dan Allscheid, S.P. 1995.  
*Employee attitude and customer  
satisfaction: Making theoretical and  
empirical connections*. *Personnel  
Psychology*, Vol. 48, No. 3, pp. 521  
-536.
- Suwatno, H dan Priansa, D.J. 2011.  
*Manajemen SDM dalam Organisasi  
Publik dan Bisnis*. Bandung :  
Alfabeta.
- Sopiah. 2008. *Perilaku Organisasi*.  
Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Soedjono. 2006. *Pengaruh Budaya  
Organisasi terhadap Kinerja  
Organisasi dan kepuasan Kerja  
Karyawan pada Terminal Penumpang  
Umum di Surabaya*. *Jurnal  
Manajemen dan kwirausahaan* Vol. 7  
No. 1. STIESIA Surabaya.
- Sukmadinata, N. S,. 2011. *Metode  
Penelitian Pendidikan*. Cetakan ke 7.  
Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Bisnis*.  
Bandung: CV. Alfabeta
- Testa, M.R. 2001. *Organizational  
commitment, job satisfaction, and  
effort in the service envirotnment*,

*Journal of Psychology*, Vol. 135, No. 2, pp. 226-236.

Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi.

Umar, Husein. 2010. *Desain Penelitian MSDM dan Perilaku Karyawan*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

Wibowo. 2012. *Manajemen Kinerja (Edisi Ke 3)*. Jakarta : Rajawali Pers

Yulk, G. (2005). *Kepemimpinan dalam Organisasi. Edisi Bahasa Indonesia*

*dari Leadership in Organizations*. Jakarta: Prenhallindo

Zurnali, Cut. 2010. *Learning Organization, Competency, Organizational Commitment, And Customer Orientation: Knowledge Worker Kerangka Riset Manajemen Sumber Daya Manusia Masa Depan*. Bandung: Unpad Press.