



ISSN 2621-458X

## **Pengaruh Komitmen, Kepuasan Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Layanan Pada PT. Perkebunan Nusantara XIV (Persero)Pabrik Gula Camming Kabupaten Bone**

*Rivani Rustam Pabe*

*Institut Teknologi Dan Bisnis Arungpalakka  
rivani.rustam@gmail.com*

*Andri Sugyanto*

*Institut Teknologi Dan Bisnis Arungpalakka  
andryjapadalu@gmail.com*

### **ABSTRAK**

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh komitmen, kepuasan kerja dan budaya organisasi terhadap kualitas layanan dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan teknik observasi, angket atau kuesioner dan dokumentasi. Sampel pada penelitian ini adalah 40 orang karyawan PTPN. XIV (Persero) Pabrik Gula Camming, dengan menggunakan teknik sampel jenuh. Hasil penelitian disimpulkan bahwa, komitmen, kepuasan kerja dan budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan. Secara parsial bahwa variabel budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada PTPN XIV (persero) Pabrik Gula Camming Kabupaten Bone dibuktikan dengan hasil signifikannya sebesar 0,622%.*

**Kata Kunci:** *Komitmen, Kerja, Organisasi, Pelayanan.*

## **ABSTRACT**

*This research aims to determine the influence of commitment, job satisfaction and organizational culture on service quality using quantitative research methods with observation techniques, questionnaires and documentation. The sample in this study was 40 PTPN employees. XIV (Persero) Camming Sugar Factory, using saturated sampling techniques. The research results concluded that commitment, job satisfaction and organizational culture have a significant effect on service quality. Partially, the organizational culture variable has a significant effect on the quality of service at PTPN*

**Keywords:** *Commitment, Job, Organization, Service Quality*

## **A.PENDAHULUAN**

Peran sumber daya manusia dalam suatu organisasi merupakan penentu yang sangat penting bagi keefektifan dan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya. Keberhasilan dan kinerja seseorang dalam suatu bidang pekerjaan banyak ditentukan oleh tingkat kompetensi, profesionalisme dan juga komitmennya terhadap bidang yang ditekuninya (Trianingsih, 2021).

Untuk mendukung kelangsungan dan peningkatan kinerja perusahaan, maka perusahaan perlu memiliki SDM yang baik. Langkah penting yang harus dilakukan perusahaan adalah dengan memberikan fasilitas yang baik, kenyamanan kerja, keselamatan kerja, dan lain sebagainya, agar karyawan yang bekerja pada perusahaan tersebut memiliki komitmen dan kepuasan kerja yang dampaknya akan terjadi pada kualitas pelayanan yang mereka berikan.

Suatu komitmen organisasi menunjukkan suatu daya dari seseorang dalam mengidentifikasi keterlibatannya dalam suatu bagian organisasi. Komitmen organisasional dibangun atas dasar kepercayaan pekerja atas nilai-nilai organisasi, kerelaan pekerja membantu mewujudkan tujuan organisasi dan

loyalitas untuk tetap menjadi anggota organisasi. Oleh karena komitmen organisasional akan menimbulkan rasa ikut memiliki (*sense of belonging*) bagi pekerja terhadap organisasi. Jika pekerja merasa dirinya terikat dengan nilai-nilai organisasional yang ada, maka dia akan merasa senang dalam bekerja, sehingga kinerjanya dapat meningkat. Dalam suatu organisasi terdapat juga kepercayaan bahwa komitmen organisasional dapat meningkatkan kepuasan kerja.

Kepuasan kerja menjadi salah satu masalah yang penting bagi perusahaan dan terbukti sangat bermanfaat bagi kepentingan individu, industri dan masyarakat. Kepuasan kerja bersifat individual dimana setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda. Kepuasan yang dirasakan setiap individu adalah kesimpulan berdasarkan pada perbandingan apa yang diterima secara langsung dari hasil pekerjaan dengan apa yang diharapkan layar untuk diterima oleh karyawan. Bagi perusahaan, kepuasan kerja dilakukan dalam rangka peningkatan produksi melalui perbaikan sikap dan tingkah laku serta keterampilan karyawan (*Rimata, E.P, 2019*).

Setelah adanya kepuasan dan komitmen terhadap suatu pekerjaan tersebut, maka suatu kebudayaan dalam berorganisasi juga bisa berpengaruh positif maupun negatif terhadap kualitas layanan karyawan dikarenakan seorang karyawan harus bisa untuk beradaptasi pada suatu budaya perusahaan tersebut sehingga bisa memberikan kenyamanan tersendiri bagi karyawannya. Sebaliknya jika seorang karyawan tidak mampu mengimbangi budaya dalam perusahaan maka akan berdampak buruk pada kualitas layanan karyawan di perusahaan tersebut. Oleh karena itu, sangat perlu seorang karyawan mampu dan cepat beradaptasi dengan budaya-budaya pada perusahaan yang tengah karyawan tersebut jalani.

*Pearce dan Robinson (2018)* mengemukakan bahwa, budaya organisasi adalah sekelompok asumsi penting (yang sering kali tidak dinyatakan jelas)

yang dipegang bersama oleh anggota-anggota suatu organisasi. Setiap organisasi memiliki budayanya sendiri. Budaya suatu organisasi mirip dengan kepribadian seseorang-sebuah tema yang tidak berwujud namun ada dan hadir, menyediakan arti, arahan, serta dasar atas tindakan. Dalam cara yang sama seperti kepribadian mempengaruhi perilaku seseorang, asumsi yang dimiliki bersama (keyakinan dan nilai) oleh anggota-anggota suatu perusahaan mempengaruhi pendapat dan tindakan dalam perusahaan itu.

*Edgar Schein (2019)* mengemukakan bahwa, budaya adalah pola asumsi berbagi diam-diam yang dipelajari oleh kelompok seperti menyelesaikan masalah adaptasi eksternal dan integrasi secara internal, yang telah bekerja dengan cukup baik untuk dianggap valid dan oleh karena itu, untuk diajarkan kepada anggota baru sebagai cara yang benar untuk melihat, berpikir, dan merasakan dalam kaitannya dengan masalah tersebut.

Budaya organisasi juga merupakan sebagai suatu pola dari asumsi-asumsi dasar yang ditemukan, diciptakan atau dikembangkan oleh suatu kelompok tertentu dengan maksud agar organisasi bisa mengatasi dan menanggulangi permasalahan yang timbul akibat adaptasi eksternal dan integritas internal yang sudah berjalan dengan cukup baik sehingga perlu diajarkan dan diterapkan kepada anggota-anggota baru sebagai cara yang benar untuk memahami, memikirkan dan merasakan berteman dengan mereka-mereka tersebut (*Scain dalam Lako, 2018*).

Dari hasil pemikiran di atas, penulis bermaksud mengadakan penelitian tentang “Pengaruh Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja, dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Layanan pada PT.Perkebunan Nusantara XIV (Persero) Pabrik Gula Camming Kabupaten Bone.

## **B.METODE PENELITIAN**

Penelitian ini masuk dalam kategori asosiatif kausal dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian asosiatif kausal adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan sebab akibat antara dua variabel atau lebih (Umar, 2020: 30). Penelitian ini akan menjelaskan hubungan memengaruhi dan dipengaruhi dari variabel-variabel yang akan diteliti, yaitu pengaruh variabel Komitmen Organisasi, variabel Kepuasan Kerja, dan variabel Budaya Organisasi terhadap variabel Kualitas Pelayanan karyawan. Pendekatan kuantitatif ini digunakan karena data yang digunakan untuk menganalisis hubungan antar variabel diungkapkan dalam bentuk angka. Lokasi Penelitian: Penelitian ini dilakukan di PT Perkebunan Nusantara XIV (Persero) Pabrik Gula Camming Kabupaten Bone. Waktu pelaksanaan penelitian ini kurang lebih dua bulan, dari Januari hingga Maret 2024. Populasi dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik sampel jenuh di mana anggota populasi karyawan PT. Perkebunan Nusantara XIV (Persero) Pabrik Gula Camming Kabupaten Bone dijadikan sampel dengan jumlah sebanyak 40 orang karyawan.

## **C.HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **1. Hasil Penelitian**

#### **a) Karakteristik responden**

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh antara variabel komitmen, kepuasan kerja dan budaya organisasi terhadap kualitas layanan pada PT. Perkebunan Nusantara XIV (persero) Pabrik Gula Camming kabupaten Bone.

Untuk memudahkan proses penelitian ini, maka perlu ditunjang oleh penentuan identitas responden, dimana yang menjadi responden dalam penelitian ini semua karyawan PT. Perkebunan Nusantara XIV (persero) Pabrik Gula Camming Kabupaten Bone yang berjumlah 40 orang.

a) Umur

Berdasarkan data responden menunjukkan bahwa karakteristik umur responden 20-30 tahun sebesar 27,5 % atau sebanyak 11 orang, 31-40 tahun sebesar 47,5% atau sebanyak 19 orang, 41-50 tahun sebesar 22,5% atau sebanyak 9 orang dan umur >50 tahun sebesar 2,5 atau sebanyak 1 orang. Ini menunjukkan umur responden yang paling dominan adalah 31-40 tahun sebesar 47,5% atau sebanyak 19 orang.

b). Jenis Kelamin

Pada hasil responden menunjukkan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, jenis kelamin responden laki-laki 92,5% atau berjumlah 37 orang dan perempuan sebesar 7,5% atau berjumlah 3 orang. Ini menunjukkan jenis kelamin responden yang terbanyak adalah laki-laki sebesar 92,5% atau berjumlah 37 orang.

c) Pendidikan

Bersumber pada hasil wawancara menunjukkan responden pendidikan SMP sebesar 15% atau berjumlah 6 orang, pendidikan SMA sebesar 52,5% atau berjumlah 21 orang, pendidikan S1 sebesar 32,5% atau berjumlah 13 orang. Dari penjelasan tersebut menunjukkan responden terbanyak berdasarkan pendidikan adalah responden pendidikan SMA sebesar 52,5% atau berjumlah 21 orang.

## b). Hasil Pengujian Instrumen

### (1) .Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur sah atau tidaknya indikator atau kuesioner dari masing-masing variabel. Pengujian dilakukan dengan membandingkan rhuung dan fiabci dengan menggunakan program SPSS 24. Pengujian dilakukan dengan meminta 30 sampel untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang ada. Dengan jumlah minimal 30 sampel ini, distribusi skor (nilai) akan lebih mendekati kurva normal.

### (2). Komitmen organisasi (X1)

Tingkat kevalidan indikator atau kuesioner dapat ditentukan, apabila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel = valid dan  $r$  hitung  $\leq$   $r$  tabel = tidak valid. Hasil uji validitas dari komitmen organisasi dapat dilihat. Dari hasil analisis didapat nilai *Corrected Item Total Correlation* (rhitung) antara skor item dengan skor total. Nilai ini kemudian dibandingkan dengan nilai  $r$  tabel,  $r$  tabel dicari pada signifikansi 0.05% dengan uji 2 sisi dan jumlah data  $df = n - 2 = 40 - 2 = 38$  maka di dapat  $r$  tabel sebesar 0.312. Berdasarkan hasil analisis Ini didapat nilai *Corrected Item Total Correlation* ( $r$  hitung) untuk semua item lebih besar dari 0,312, maka dapat disimpulkan bahwa item-item tersebut berkorelasi signifikan dengan skor total (dinyatakan valid) sehingga dapat disimpulkan bahwa semua butir instrumen tersebut valid.

### (3).Varibel Kepuasan Kerja (X2)

Dari hasil analisis didapat nilai *Corrected Item Total Correlation* (rhitung) antara skor item dengan skor total. Nilai ini kemudiann dibandingkan dengan nilai  $r$  tabel,  $r$  tabel dicari pada signifikansi 0.05% dengan uji 2 sisi dan jumlah data  $df = n - 2 = 40 - 2 = 38$  maka di dapat  $r$  tabel sebesar 0.312.

Berdasarkan hasil analisis Ini didapat nilai *Corrected Item Total Correlation* (r hitung) untuk semua item lebih besar dari 0,312, maka dapat disimpulkan bahwa item-item tersebut berkorelasi signifikan dengan skor total (dinyatakan valid) sehingga dapat disimpulkan bahwa semua butir instrument tersebut valid.

#### (4). Variabel Budaya Organisasi (X3)

Dari hasil analisis didapat nilai *Corrected Item Total Correlation* (r hitung) antara skor item dengan skor total. Nilai ini kemudian dibandingkan dengan nilai r tabel, r tabel dicari pada signifikansi 0.05% dengan uji 2 sisi dan jumlah data  $df = n - 2 = 40 - 2 = 38$ , maka di dapat r tabel sebesar 0.312. Berdasarkan hasil analisis Ini didapat nilai *Corrected Item Total Correlation* (r hitung) untuk semua item lebih besar dari 0,312 maka dapat di simpulkan bahwa item-item tersebut berkorelasi signifikan dengan skor total (dinyatakan valid) sehingga dapat disimpulkan bahwa semua butir instrumen tersebut valid.

#### (5). Validitas Kualitas Pelayanan

Dari hasil analisis di dapat nilai *Corrected Item Total Correlation* (r hitung) antara skor item dengan skor total. Nilai ini kemudian dibandingkan dengan nilai r tabel, r tabel dicari pada signifikansi 0.05% dengan uji 2 sisi dan jumlah data  $df = n - 2 = 40 - 2 = 38$  maka didapat r tabel sebesar 0.312. Berdasarkan hasil analisis Ini didapat nilai *Corrected Item Total Correlation* (r hitung) untuk semua item lebih besar dari 0,312 maka dapat di simpulkan bahwa item - item tersebut berkorelasi signifikan dengan skor total (dinyatakan valid) sehingga dapat di simpulkan bahwa semua butir instrument tersebut valid.

#### (6). Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah indikator atau kuesioner yang digunakan dapat dipercaya dan handal sebagai alat ukur variabel. Cronbach's Alpha sangat cocok digunakan pada skor berbentuk skala (misal 1-4. 1-5) atau skor rentangan (misal 0-20. 0-50). untuk pengujian

biasanya menggunakan batasan tertentu seperti 0,60. Reabilitas 39 kurang dari 0,60 adalah kurang baik sedangkan 0,7 dapat diterima dan diatas 0,80 adalah baik. Berdasarkan hasil pengujian Cronbach's Alpha dengan SPSS versi 24 dari 40 sampel yang dipakai di dapatlah hasil pengujian reliabilitas variabel komitmen (X1), kepuasan kerja (X2), dan budaya organisasi (X3) terhadap kualitas layanan (Y).

**c). Analisis Regresi Sederhana**

(1). Analisis regresi sederhana komitmen organisasi (X1) dan kualitas pelayanan(Y)

**Tabel 1: Model Summary Hasil Analisis Regresi**

*PT. Perkebunan Nusantara XIV (persero) Pabrik Gula Camming Kabupaten*

*Bone.*

<b>Model Summary</b>									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			Sig. F Change
						F Change	df1	df2	
1	,701 <sup>a</sup>	,491	,478	1,26178	,491	36,729	1	38	,000

a. Predictors: (Constant), X1

*(Sumber: Hasil Pengolahan Data 2024)*

$$R = 0,701$$

$R^2 = 49,1\%$  pengaruhnya  $X_1$  ke  $Y$

$$Y = 14,809 + 0,498 X_1$$

Berdasarkan tabel 1 di atas yakni hasil olahan data regresi dengan menggunakan program SPSS maka persamaan regresinya yaitu:

$$Y = 14,809 B_0 + 0,498$$

Dari hasil persamaan regresi tersebut di atas maka dapat diberikan penjelasan bahwa:  $B_0 = 14,809$  yang merupakan nilai konstanta, artinya jika komitmen constant, maka kualitas layanan ( $Y$ ) 14,809%

$B_1 = 0,498$  yang menunjukkan koefisien regresi variabel komitmen ( $X_1$ ), artinya jika komitmen semakin baik maka pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan akan meningkat sebesar 0,498%

(2). Analisis linear sederhana variabel kepuasan kerja ( $X_2$ ) dan kualitas layanan ( $Y$ ).

$$R = 0,593$$

$R^2 = 35,2\%$  pengaruh  $X_2$  ke  $Y$

Berdasarkan hasil olahan data regresi dengan menggunakan program SPSS release 22, maka persamaan regresinya yaitu:  $Y = 13,202 B_0 + 0,555$

Dari hasil persamaan regresi tersebut di atas, maka dapat diberikan penjelasan bahwa:  $B_0 = 13,202$  yang merupakan nilai konstanta, artinya jika kepuasan constant, maka kualitas layanan ( $Y$ ) 13,202%.  $B_1 = 0,555$  yang menunjukkan koefisien regresi variabel kepuasan ( $X_2$ ), artinya jika komitmen semakin baik, maka pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan akan meningkat sebesar 0,555%.

(3). Analisis linear sederhanabudaya organisasi ( $X_3$ ) dan kualitas pelayanan ( $Y$ )

$$R = 0,686$$

$$R^2 = 47,1\% \text{ pengaruh } X_3 \text{ ke } Y$$

Berdasarkan hasil olahan data regresi dengan menggunakan program SPSS release 22, maka persamaan regresinya yaitu:  $Y = 10,934 B_0 + 0,622$ .

Dari hasil persamaan regresi tersebut di atas, maka dapat diberikan penjelasan bahwa:  $B_0 = 10,934$  yang merupakan nilai konstanta, artinya jika budaya organisasi constant, maka kualitas layanan (Y) 10,934%.  $B_1 = 0,622$  yang menunjukkan koefisien regresi variabel budaya organisasi ( $X_3$ ), artinya jika komitmen semakin baik maka pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan akan meningkat sebesar 0,622%.

Pengaruh parsial variabel bebas terhadap kualitas layanan PT. Perkebunan Nusantara XIV (Persero) Pabrik Gula Camming Kabupaten Bone (Y) di ukur dengan koefisien standardized coefficient beta yang diperoleh dari analisis regresi sederhana. Pengaruh parsial setiap variabel yang diteliti tersebut disajikan dalam tabel tersebut.

Berdasarkan nilai signifikan setiap variabel bebas penelitian ini, maka variabel  $X_1$  (komitmen) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan PT. Perkebunan Nusantara XIV (persero) Pabrik Gula Camming Kabupaten Bone (Y) dan variabel bebas lainnya, yaitu  $X_2$  (kepuasan) dan  $X_3$  (budaya organisasi) juga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan (Y). Variabel bebas penelitian yang paling besar pengaruhnya ialah variabel  $X_1$  (komitmen), yaitu 70,1%.

#### **d). Analisis Korelasi**

Analisis korelasi digunakan untuk mengetahui hubungan antara komitmen organisasi, kepuasan kerja dan budaya organisasi dengan kualitas layanan. Berikut hasil uji analisis korelasi pada tabel 2 di bawah ini:

**Tabel 2: Analisis Korelasi****Correlations**

		Komitmen, Kepuasan kerja dan Budaya Organisasi	Kualitas Layanan
Komitmen, Kepuasan kerja dan Budaya Organisasi	Pearson Correlation	1	.719**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	40	40
Kualitas Layanan	Pearson Correlation	.719**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	40	40

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

(Sumber: Hasil Pengolahan Data 2024)

Berdasarkan *output* di atas diketahui bahwa antara variabel komitmen, kepuasan kerja dan budaya organisasi dengan variabel kualitas pelayanan memiliki nilai signifikansi 0,000. Dari hasil perbandingan nilai Sig. dengan  $\alpha$ , diperoleh: Sig. = 0,000 <  $\alpha$  = 0,05 sehingga keputusannya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang artinya terdapat hubungan yang signifikan antara komitmen, kepuasan kerja dan budaya organisasi terhadap kualitas layanan. Nilai koefisien korelasi adalah 0,719 yang artinya masuk dalam kategori yang hubungannya antara variabel yaitu hubungan korelasi kuat.

## 2. PEMBAHASAN

Analisis Pengaruh Komitmen, Kepuasan Kerja, dan Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan pada PT. Perkebunan Nusantara XIV (Persero) Pabrik Gula Camming Kabupaten Bone adalah sebagai berikut:

### 1. Pengaruh Komitmen (X1) terhadap Kualitas Pelayanan (Y).

Berdasarkan hasil penelitian ini bahwa komitmen berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y), berdasarkan tabel 9, nilai sig. variabel komitmen (X1) 0,498 lebih besar dari tingkat signifikan yakni 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel komitmen (X1) berpengaruh signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan (Y).

### 2. Pengaruh kepuasan kerja (X2) terhadap kualitas pelayanan (Y).

Berdasarkan hasil penelitian bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y), berdasarkan tabel 7, nilai sig variabel kepuasan kerja (X2) 0,555 lebih besar dari tingkat signifikan yakni 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan kerja (X1) berpengaruh signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan (Y).

### 3. Pengaruh budaya organisasi (X3) terhadap kualitas pelayanan (Y).

Berdasarkan hasil penelitian bahwa budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y), berdasarkan tabel 8, nilai sig variabel budaya organisasi (X3) 0,622 lebih besar dari tingkat signifikan yakni 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel budaya organisasi (X3) berpengaruh signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan (Y).

## **D.KESIMPULAN DAN SARAN**

### **1. Kesimpulan**

Adapun kesimpulan yang dapat di ambil dari hasil penelitian dan pembahasan yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh komitmen, kepuasan kerja dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan pada PTPN XIV (Persero) Pabrik Gula Camming Kabupaten Bone. Dimana jumlah responden dalam penelitian ini berjumlah 40 orang karyawan adalah sebagai berikut:

- a) Secara parsial bahwa variabel komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada PTPN XIV (persero) Pabrik Gula Camming Kabupaten Bone dibuktikan dengan hasil signifikannya sebesar 0,498%.
- b) Secara parsial bahwa variabel kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada PTPN XIV (persero) Pabrik Gula Camming Kabupaten Bone dibuktikan dengan hasil signifikannya sebesar 0,555%.
- c) Secara parsial bahwa variabel budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada PTPN XIV (persero) Pabrik Gula Camming Kabupaten Bone dibuktikan dengan hasil signifikannya sebesar 0,622%.

### **2.Saran**

- a) Bagi PTPN XIV (Persero) Pabrik Gula Camming Kabupaten Bone.Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa komitmen, kepuasan kerja dan budaya organisasi sangat berpengaruh terhadap kualitas layanan. Oleh sebab itu diharapkan bagi perusahaan untuk sekiranya tetap bisa mempertahankan dan lebih mengoptimalkan kemampuan dari tiap-tiap karyawan serta fasilitas yang diberikanpun harus ditingkatkan lagi agar karyawan bisa merasa nyaman dan

merasa memiliki berada di perusahaan ini sehingga tujuan dari perusahaan bisa tercapai dengan baik.

b) Bagi Peneliti Selanjutnya.

Diharapkan kepada peneliti selanjutnya yang hendak melakukan penelitian sejenis agar dapat mengembang penelitian serta menambah kekurangan yang ada pada penelitian ini, sehingga makin memperkaya pengetahuan tentang pengaruh komitmen, kepuasan kerja dan budaya organisasi terhadap kualitas layanan.

### DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Sobirin. (2017). *Budaya Organisasi Pengertian, Makna dan Aplikasinya Dalam Kehidupan Organisasi*. Yogyakarta: IBPP STIM YKPN.
- Afandi, P. (2018). *MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA; Teori, Konsep dan Indikator*, edisi 1.ed. Pekanbaru: Zafana.
- Agni, Dwita Sekar. (2017). *Pengaruh Kepuasan Kerja dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Karyawan*. Depok: Universitas Indonesia.
- Aji, Bayu.(2017). *Pengaruh Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Layanan*. Yogyakarta: Universitas PGRI Yogyakarta.
- Allen, N.J dan J.P, Meyer. (2019). *The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organizational*. Journal of Occupational Psychology.
- Andreas, Lako. (2020). *Kepemimpinan dan Kinerja Organisasi Isu Teori dan Solusi*. Yogyakarta: Amaral Books.
- A.S, Munandar. (2021). *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: UI.
- As'ad, Moh. (2019). *Seri Ilmu Sumber Daya Manusia-Pikologi Industri*. Yogyakarta: Liberty.
- Astrika, Cici. (2017). *Pengaruh Pengembangan Karir Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Johan Sentosa Bangkinang JOM Fekon*. Vol 4, No 1, diakses pada 22 Mei 2020.

- Busro, Muhammad. (2018). *Teori-teori Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Coetzee, M. (2020). *Employee Commitment*. University of Pretoria etd.
- Colquitt, Lepine, & Wesson. (2019). *Organizational Behavior Improving Performance and Comitment in the Workplace*. New Work: International Edition, McGraw-Hill.
- Dessler, Gary. (2019). *Manajemen Sumber daya Manusia*. Jakarta: PT. Prenhallindo
- Dyne, V. L dan Graham, J. W. (2020), Organizational Citizenship Behavior, Construct Redefinition, Measurement and Validation. *Academy Management Journal*, 37 (4): 765-802
- Edison, Emron, Anwar, Yohny & Komariyah, Imas. (2022) *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategi dan Perubahan dalam Rangka Meningkatkan Kinerja Pegawai dan Organisasi*. Bandung: CV ALFABETA.
- Fred Luthans, (2020), *Perilaku Organisasi*. Edisi Sepuluh, PT. Andi: Yogyakarta.
- Greenberg. (2019). *Behavior in Organization Understanding and Managing The Human Side of Work*. 6th edition. USA: Prentice Hall
- Hariandja. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Grasindo.
- Haris, Henry. (2019). *Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kualitas Layanan*. Bandung: Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya
- Jariyati, Irhamatul. (2019). *Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan*. Malang: Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
- Kurniawan, Muhammad. (2019). *Pengaruh Komitmen Organisasi, Budaya Organisasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Organisasi Publik*. Sumatera Barat: Universitas Negeri Padang.
- Kurniawan, Muhammad, Rizki, Nur. (2021). *Pengaruh Komitmen Organisasi, Budaya Organisasi, dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Organisasi Publik*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Malik, Tajuddin. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Makassar: PT. Umitoha Ukhuwah Grafika.
- Mcshane, Steven L dan Von Glinow, Mary A. (2020). *Organizational Behaviour-emerging Knowledge and practice for the Real World 5<sup>th</sup> Edition*. New Work: McGraw-Hill.

- Meyer, J.P. and Herscovitch, L. (2021), “*Commitment in the workplace – toward a general model*”, Human Resource Management Review, Vol. 11 No. 3, pp. 299-326
- Moorhead dan Griffin. (2021).” *Perilaku Organisasi Manajemen Sumber Daya Manusia dan Organisasi “edisi 9*. Jakarta: Salemba empat.
- Nuraini, Indah. (2020). *Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan*. Medan: Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- Griffin, (2020), “*Manajemen*”, Jakarta, Erlangga.
- Rimata, Ega, Praja. (2019). *Pengaruh Komitmen organisasi dan Motivasi Kerja terhadap kepuasan Kerja Karyawan*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Robbins, Stephen, P. (2020). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT. Prehalindo
- Robbins dan Judge. (2020). *Perilaku Organisasi*. Edisi 12.Jakarta: Salemba Empat.
- Schein, E. (2019). *Organizational Culture and Leadership*. San Francisco: JosseyBass.
- Simamora, H., (2019), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi 2, STIE YKPN, Yogyakarta.
- Sopiah. (2022). *Perilaku Organisasi*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Sulaksono, Heru, Eko. (2020). *Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi dan Budaya Organisasi Terhadap Turnover Intention dengan Kenaikan Gaji Sebagai Variabel Moderating*. Salatiga: IAIN Salatiga.
- Sutrisno, Edy. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP.
- Tika. (2021). *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. cetakan kedua. Penerbit: Bumi Aksara, Jakarta.
- Trianingsih, Sri. (2021). *Pengaruh Komitmen Terhadap Kepuasan Kerja Auditor: Motivasi Sebagai Variabel Intervening*. Semarang:Universitas Diponegoro
- Wijaya, Rifa’i. (2019). *Dasar-Dasar Manajemen*. Medan: Perdana Publising.
- Zulfa, Rofinda. (2018). *Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan*. Jakarta: Universitas Negeri Jakarta.



CC BY-NC-ND 4.0 DEED