

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN
ORGANISASIONAL TERHADAP KUALITAS
LAYANAN DI PT. ASURANSI JASINDO (PERSERO)
KANTOR CABANG KORPORASI DAN RITEL
BANDUNG**



**Disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan
Program Studi Strata II pada Jurusan Magister Manajemen Fakultas Pasca Sarjana**

Oleh

**Henry Haris
NIM P100140018**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
SEKOLAH PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2017**

HALAMAN PERSETUJUAN

**Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional
Terhadap Kualitas Layanan di PT. Asuransi Jasindo (Persero)
Cabang Korporasi dan Ritel Bandung**

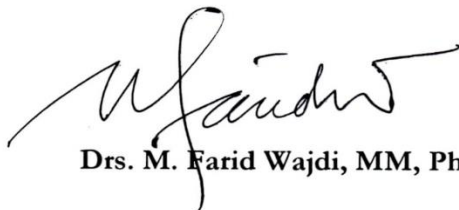
PUBLIKASI ILMIAH

oleh:

**HENRY HARIS
P100140018**

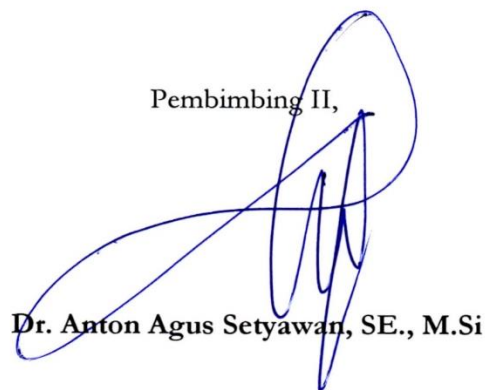
Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh:

Pembimbing I,



Drs. M. Farid Wajdi, MM, Ph.D

Pembimbing II,



Dr. Anton Agus Setyawan, SE., M.Si

HALAMAN PENGESAHAN

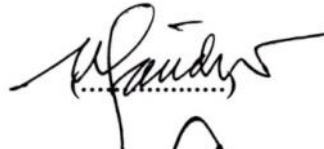
Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional
Terhadap Kualitas Layanan di PT Asuransi Jasindo (Persero)
Cabang Korporasi dan Ritel Bandung

OLEH
HENRY HARIS
P100140018

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Program Studi Magister Manajemen
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Pada hari Rabu , 12 April 2017
dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Dewan Penguji:

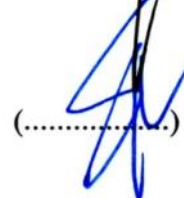
1. Drs. M. Farid Wajdi, MM, Ph.D
(Ketua Dewan Penguji)



2. Dr. Anton Agus Setyawan, SE., M.Si
(Anggota I Dewan Penguji)



3. Dr. Drs. Syamsudin, MM
(Anggota II Dewan Penguji)



Direktur,



Prof. Dr. H. Khudzaifah Dimiyati, SH., M.Hum.

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam karya publikasi ilmiah ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya di atas, maka akan saya pertanggungjawabkan sepenuhnya.

Surakarta, 6 April 2017

Surakarta, 6 April 2017

Penulis



METERAI
TEMPEL
667064EF05990983
6000
ENAM RIBU RUPIAH

Henry Haris
P100140018

Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kualitas Layanan di PT. Asuransi Jasindo (Persero) Kantor Cabang Korporasi dan Ritel Bandung

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan kerja, komitmen organisasional dan kualitas layanan serta untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasional terhadap kualitas layanan. Objek penelitian ini adalah PT. Asuransi Jasindo (Persero) Kantor Cabang Korporasi dan Ritel Bandung. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan kuesioner dengan jumlah sampel sebanyak 70 orang. Pengujian hipotesis dengan menggunakan analisis path (analisis jalur). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja, komitmen organisasional, dan kualitas layanan berada pada kategori cukup baik. Kepuasan kerja memiliki pengaruh sebesar 18,93% terhadap kualitas layanan, komitmen organisasional memiliki pengaruh sebesar 29,79% terhadap kualitas layanan secara keseluruhan pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasional terhadap kualitas layanan sebesar 48,72% sedangkan sisanya sebesar 51,28% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Kata Kunci : Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional, Kualitas Layanan,
PT. Asuransi Jasindo (Persero)

Abstract

This study aims to determine job satisfaction, organizational commitment and service quality as well as to analyze the influence of job satisfaction and organizational commitment to the service quality. The object of this research is PT. Asuransi Jasindo (Persero) Corporate and Retail Branch Office Bandung. Descriptive method is used with quantitative approach. Data collection techniques used were observation, interviews and questionnaires with a sample of 70 people. The hypothesis tested by using path analysis. The results showed that job satisfaction, organizational commitment, and quality of service are in the quite well category. Job satisfaction has reached 18.93% influence on service quality, organizational commitment has the effect of 29.79% of job satisfaction. Overall influence of service quality and organizational commitment on service quality is 48.72%.

**Keyword : Job Satisfaction, Organizational Commitment, Service Quality,
PT. Asuransi Jasindo (Persero)**

1. PENDAHULUAN

Perusahaan harus memperhatikan kepuasan karyawannya karena karyawan yang puas akan semakin rajin dan lebih senang melakukan pekerjaannya sementara jika karyawan tidak puas maka akan malas untuk pergi ke kantor dan menyelesaikan pekerjaannya. Kepuasan kerja dapat ditinjau dari dua sisi yaitu dari sisi karyawan akan menimbulkan perasaan senang dalam bekerja sedangkan dari sisi perusahaan akan meningkatkan produktivitas, sikap dan tingkah laku karyawan dalam memberikan layanan yang prima (Suwanto dan Priansa, 2011).

Kepuasan kerja bersifat individual dimana setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda. Kepuasan yang dirasakan oleh setiap karyawan merupakan perbandingan apa yang telah diterima dari hasil yang telah dikerjakannya dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan kerja harus tetap dipertahankan untuk dapat meningkatkan kinerja organisasi dengan berpedoman pada *Job Descriptive Index (JDI)*. *Job Descriptive* menurut indeks ini bahwa kepuasan kerja dibangun atas dasar lima dimensi yang meliputi bekerja pada tempat yang tepat, pembayaran yang sesuai, organisasi dan manajemen, penyelia dan hubungan dengan rekan kerja (Rivai, 2004). Kepuasan kerja yang tinggi akan mempengaruhi kualitas kerja yang baik dan dinamis sehingga dapat menguntungkan bagi perusahaan serta karyawan itu sendiri, selain itu kepuasan kerja adalah aspek pertama dalam membentuk komitmen organisasional.

Komitmen organisasional dapat digunakan untuk memprediksi aktivitas profesional dan perilaku kerja karena mencerminkan sikap positif individu terhadap organisasi. Sikap tersebut akan memotivasi individu untuk menjadi disiplin dalam bekerja, mematuhi aturan dan kebijakan dalam organisasi, menjaga hubungan baik dengan rekan kerja, dan meningkatkan pencapaian seseorang, dengan cara ini pengetahuan dan pemahaman mengenai komitmen organisasi dapat digunakan sebagai dasar untuk memprediksi perilaku kerja individu (Sahertian dan Soetjipto, 2011).

Robbins & Judge (2008) menyatakan komitmen organisasional mempengaruhi berbagai perilaku penting agar organisasi berfungsi efektif seperti rendahnya tingkat *turnover*, tingginya kinerja karyawan, rendahnya tingkat kemangkiran dan

tingginya rasa memiliki atas tempatnya bekerja (*organizational citizenship*). Komitmen organisasional yang rendah dapat berujung pada keputusan karyawan meninggalkan pekerjaannya. Pergerakan tenaga kerja berupa pengunduran diri, perpindahan keluar unit organisasi, pemberhentian, atau kematian anggota organisasi yang tinggi akan menimbulkan dampak negatif bagi organisasi, hal ini menimbulkan ketidakstabilan dan ketidakpastian (*uncertainty*) terhadap kondisi tenaga kerja dan peningkatan biaya pelatihan, menimbulkan permasalahan moral pada karyawan yang tinggal, dan juga melambungkan biaya dalam rekrutmen karena karyawan harus mempelajari keahlian yang baru (Simamora, 2006).

Karyawan yang mendapatkan kepuasan kerja dan memiliki komitmen organisasional yang tinggi akan memberikan layanan yang baik kepada *customer* begitu pun sebaliknya jika karyawan tidak mengalami kepuasan kerja dan komitmen organisasional yang rendah maka layanan yang diberikan kepada *customer* akan kurang memuaskan. Kuuruzum *et al.* (2009) mengemukakan bahwa perusahaan yang bergerak di bidang jasa hendaknya lebih sensitif dengan kebutuhan karyawannya sehingga karyawan merasa puas dan komitmen organisasional yang tinggi, karena besarnya kontribusi yang diberikan karyawan akan berdampak pada tujuan perusahaan dalam memberikan kualitas layanan yang prima.

Kualitas layanan adalah kata yang bagi penyedia jasa harus dilakukan dan dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk merupakan bagian utama dalam strategi perusahaan dalam konteks meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar, ataupun sebagai strategi untuk terus tetap tumbuh (Kotler, 2009). Kualitas layanan merupakan salah satu kunci sukses dari setiap bisnis. Kualitas ini diberikan untuk memenuhi ekspektasi *customer* dengan menyediakan produk dan pelayanan pada suatu tingkat harga (Thio, 2001).

Ukuran kualitas layanan terdiri dari ketepatan waktu pengiriman, kelengkapan, kesopanan, nyaman dan terjangkau, serta akurat dan tanggap (Wibowo, 2012). Tingkat kepuasan konsumen terhadap layanan suatu perusahaan dapat dilihat dari kepuasan konsumen terhadap layanan yang ditawarkan oleh perusahaan tersebut.

Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia produk atau jasa untuk memberikan layanan terbaik, dengan layanan yang maksimal karena dari pelayanan akan memunculkan *satisfaction* tersendiri yang dirasakan oleh konsumen yang mempergunakan pelayanan terbaik dalam bentuk produk atau jasa (Afrizawati, 2012). Luqman *et al.* (2012) menyatakan bahwa kualitas layanan publik di *Nigerian Public Service* akan meningkat apabila karyawan merasa puas dan senang dengan pekerjaannya. Kepuasan kerja berpengaruh dalam membentuk kedisiplinan, komitmen organisasional akan berdampak terhadap kualitas layanan dalam mencapai tujuan perusahaan.

PT. Asuransi Jasa Indonesia (Persero) atau lebih dikenal dengan nama Asuransi Jasindo merupakan salah satu instansi yang memberikan layanan asuransi kepada masyarakat. PT. Asuransi Jasindo (Persero) selalu berusaha mengutamakan kepuasan kerja karyawannya sehingga tetap berkomitmen kepada perusahaan serta dapat memberikan kualitas layanan yang prima kepada *customer*. Hasil observasi terhadap *customer* PT. Asuransi Jasindo (Persero) Kantor Cabang Korporasi dan Ritel Bandung yang dilakukan selama 9 bulan dari Maret sampai dengan Desember 2016, yaitu dengan mencatat keluhan/*complain* para *customer*, terutama *customer business to business*. *Customer business to business* dipilih karena *desicion maker* atau *influencer* di dalam organisasi *customer* sangat menentukan untuk melakukan *repeat order*, *cross selling*, ataupun *referall selling* ke departemen lain atau perusahaan lain yang membutuhkan asuransi. *Complain* ini penulis ketahui dengan cara diminta ataupun tidak pada saat penulis mengunjungi mereka. *Customer* yang penulis kunjungi adalah *customer existing* dan *customer* yang sudah tidak lagi membeli dari Jasindo atau telah beralih kepada pesaing. Beberapa dari *komplain* yang penulis catat diantaranya penerbitan sertifikat surety bond yang lama yang dikeluhkan oleh PT. LEN Industri (Persero) dan PT. INTI (Persero) serta pernah di keluhkan oleh PT. Sarana Janesia Utama Insurance Broker Cabang Bandung mengenai lamanya proses akseptasi. *Komplain* terhadap lamanya penyelesaian klaim pernah disampaikan oleh PT. Dirgantara Indonesia (Persero) sehubungan ada beberapa perhitungan yang belum tuntas dan memakan waktu yang cukup lama. Respon

dari karyawan Asuransi Jasindo dan terhadap order asuransi dan kunjungan yang kurang sering pernah disampaikan oleh Bank BNI Perintis Kemerdekaan Bandung.

Complain yang disampaikan oleh para *customer* tersebut merupakan bukti bahwa tidak semua karyawan PT. Asuransi Jasindo (Persero) mampu memberikan layanan yang terbaik bagi *customer*, demikian juga dengan kepuasan kerja dan komitmen organisasional para karyawannya yang mengakibatkan layanan yang kurang maksimal. Berdasarkan teori dan hasil observasi yang telah diuraikan maka peneliti tertarik untuk melaksanakan suatu penelitian yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional Terhadap Kualitas Layanan Di PT. Asuransi Jasindo (Persero) Kantor Cabang Korporasi dan Ritel Bandung”.

1.1 Perumusan Masalah

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kepuasan kerja di PT. Asuransi Jasindo (Persero) Kantor Cabang Korporasi dan Ritel Bandung?
2. Bagaimana komitmen organisasional di PT. Asuransi Jasindo (Persero) Kantor Cabang Korporasi dan Ritel Bandung?
3. Bagaimana kualitas layanan di PT. Asuransi Jasindo (Persero) Kantor Cabang Korporasi dan Ritel Bandung?
4. Apakah kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan PT. Asuransi Jasindo (Persero) Kantor Cabang Korporasi dan Ritel Bandung?
5. Apakah komitmen organisasional berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan PT. Asuransi Jasindo (Persero) Kantor Cabang Korporasi dan Ritel Bandung?
6. Apakah kepuasan kerja dan komitmen organisasional berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan PT. Asuransi Jasindo (Persero) Kantor Cabang Korporasi dan Ritel Bandung?

1.2 Tujuan Penelitian

Tujuan dari dilaksanakannya penelitian ini antara lain:

1. Untuk mengetahui kepuasan kerja di PT. Asuransi Jasindo (Persero) Kantor Cabang Korporasi dan Ritel Bandung
2. Untuk mengetahui komitmen organisasional di PT. Asuransi Jasindo (Persero) Kantor Cabang Korporasi dan Ritel Bandung
3. Untuk mengetahui kualitas layanan di PT. Asuransi Jasindo (Persero) Kantor Cabang Korporasi dan Ritel Bandung
4. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kualitas layanan PT. Asuransi Jasindo (Persero) Kantor Cabang Korporasi dan Ritel Bandung.
5. Untuk menganalisis pengaruh komitmen organisasional terhadap kualitas layanan PT. Asuransi Jasindo (Persero) Kantor Cabang Korporasi dan Ritel Bandung.
6. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasional terhadap kualitas layanan PT. Asuransi Jasindo (Persero) Kantor Cabang Korporasi dan Ritel Bandung

2. Metode Penelitian

2.1 Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Kuncoro (2009) mengemukakan bahwa penelitian deskriptif merupakan pengumpulan data yang bertujuan untuk menguji hipotesis atau menjawab pertanyaan mengenai status dari objek penelitian. Menurut Sugiyono (2009), penelitian deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih, tanpa menghubungkan ataupun membandingkan antara satu variabel dengan yang lainnya.

Penelitian ini selanjutnya akan digunakan untuk menjelaskan dan menggambarkan kepuasan kerja (X_1), komitmen organisasional (X_2) dan kualitas layanan (Y) di PT. Asuransi Jasindo (Persero) Kantor Cabang Korporasi dan Ritel Bandung.

2.2 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif yaitu metode penelitian yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu dengan melakukan pengumpulan data dengan menggunakan instrumen penelitian dan analisis data bersifat kuantitatif dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang ditetapkan (Sugiyono, 2013).

2.3 Teknik Analisis Data

1) Uji Validitas

Valid artinya instrumen dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2013). Uji Validitas dimaksudkan untuk melihat konsistensi independensi variable dengan apa yang akan diukur, selain itu untuk mengetahui seberapa jauh alat ukur dapat memberikan gambaran terhadap objek yang akan diukur. Diharapkan kuesioner yang digunakan dapat berfungsi sebagai alat pengukur data yang akurat dan dapat dipercaya.

2) Uji Reliabilitas

Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama Sugiyono (2013). Reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Pengukuran yang memiliki reliabilitas tinggi berarti pengukuran tersebut reliabel atau terpercaya

3) Analisis Deskriptif

Analisis Deskriptif digunakan untuk menganalisis kualitas layanan berdasarkan kepuasan kerja dan komitmen organisasional. Tahapan analisis dilakukan dengan menjabarkan arti skor dari frekuensi dan persentase yang didapatkan ke dalam bentuk kalimat agar memperoleh kesimpulan

4) Uji Normalitas

Pengujian Normalitas ini harus dilakukan terlebih dulu sebelum melakukan pengujian hipotesis karena model path yang baik adalah data yang berdistribusi normal atau mendekati normal. Cara yang digunakan untuk mendeteksi apakah data berdistribusi normal atau tidak dapat digunakan dengan beberapa metode, antara lain yaitu, dengan *Normal Probability Plots* dan *Kolmogorov-Smirnov (K-S)*

5) Analisis Path (Analisis Jalur)

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis *path* (jalur) dan analisis data dengan menggunakan *software* program SPSS. Teknik analisis jalur digunakan untuk menguji besarnya kontribusi yang ditunjukkan oleh setiap koefisien pada diagram jalur dari hubungan variabel kepuasan kerja (X_1) dan komitmen organisasional (X_2) terhadap kualitas layanan (Y). Analisis jalur didasari oleh asumsi sebagai berikut:

- (a) Hubungan antar variabel pada model analisis jalur bersifat linier dan normal.
- (b) Hanya terdapat satu arah aliran kausal, artinya tidak terdapat arah kausalitas yang berbalik.
- (c) Variabel terikat minimal berbentuk skala ukur interval dan *ratio*.
- (d) Menggunakan *sampling probability* yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama pada setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.
- (e) Variabel observasi diukur tanpa ada kesalahan menggunakan instrumen pengukuran yang valid dan *reliable*, maksudnya variabel yang diteliti dapat diobservasi secara langsung.

Model yang dianalisis telah diidentifikasi dengan benar berdasarkan teori dan konsep yang relevan, artinya model teori yang diuji, dibangun berdasarkan kerangka teoritis yang mampu menjelaskan hubungan kausalitas antara variabel yang diteliti. Pola hubungan antara kepuasan kerja (X_1) dan komitmen organisasional (X_2) terhadap kualitas layanan (Y)

digambarkan terlebih dahulu setelah dilakukan transformasi data (Riduwan, 2011)

3. Hasil Penelitian dan Pembahasan

3.1 Hasil Penelitian

1) Uji Validitas

Hasil uji validitas untuk variabel kepuasan kerja (X_1), komitmen organisasional (X_2) dan kualitas layanan (Y) menunjukkan seluruh r-hitung lebih besar daripada r-tabel (0,300) artinya seluruh instrument penelitian dinyatakan valid.

2) Uji Reliabilitas

Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama Sugiyono (2012). Hasil uji reliabilitas untuk variabel kepuasan kerja (X_1), komitmen organisasional (X_2) dan kualitas layanan (Y) dapat disimpulkan reliabel.

3) Analisis Deskriptif

Skor tanggapan responden mengenai kepuasan kerja (X_1), komitmen organisasional (X_2) dan kualitas layanan (Y) termasuk dalam kategori cukup baik.

4) Uji Normalitas

Hasil uji normalitas *kolmogorov-smirnov* menunjukkan nilai sig. kepuasan kerja (X_1) sebesar 0.578, nilai sig. komitmen organisasional (X_2) sebesar 0.368 dan nilai sig. kualitas layanan sebesar 0.578. Tolak H_0 jika sig < α . Terima H_0 dalam hal lain artinya semua variabel nilai sig. yang didapatkan lebih besar dari nilai α (0.05) dapat disimpulkan bahwa data untuk semua variabel berdistribusi normal.

5) Analisis Path (Analisis Jalur)

(a) Pengaruh total variabel kepuasan kerja terhadap kualitas layanan adalah sebesar 18,93%.

- (b) Pengaruh total variabel komitmen organisasional terhadap kualitas layanan adalah sebesar 29.79%.
- (c) Pengaruh total variabel kepuasan kerja dan komitmen organisasional terhadap kualitas layanan adalah sebesar 48.72%.
- (d) Pengaruh total terhadap kualitas layanan di luar pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasional adalah sebesar 51.28%.

3.2 Pembahasan

3.2.1 Pembahasan Pengaruh Kepuasan Kerja (X₁) Terhadap Komitmen Organisasional (X₂)

Pengaruh variabel kepuasan kerja terhadap variabel komitmen organisasional adalah sebesar $(\rho^2_{yx1} \times r_{x1x2} \times \rho^2_{yx2}) \times 100\% = (0.321 \times 0.585 \times 0.460) \times 100\%$ atau sebesar 8,63%, hal ini menunjukkan pengaruh yang kecil antara kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional, semakin baik kepuasan kerja maka akan berdampak pada komitmen organisasional yang baik namun jika kepuasan kerja menurun akan berdampak pula pada komitmen organisasional yang menurun.

Penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Boles *et al* (2007) yang menyatakan bahwa pemberian gaji dan promosi yang sesuai akan memberikan dampak terhadap keinginan karyawan untuk setia pada organisasi, penelitian Hsiao dan Chen (2012) menyatakan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional serta Luqman *et al.* (2012) menyatakan bahwa karyawan akan berkomitmen untuk memberikan layanan kepada *customer* apabila merasa puas terhadap pekerjaan dan diberikan kesempatan untuk berkarir lebih baik lagi. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ni Made Dwi Puspitasai (2013) membuktikan bahwa kesesuaian beban kerja dan gaji sangat penting untuk diperhatikan untuk menjaga komitmen karyawan terhadap perusahaan. Kepuasan kerja akan meningkatkan komitmen karyawan terhadap perusahaan dan kerelaan karyawan untuk memberikan kualitas layanan yang baik sehingga konsumen merasa puas.

3.2.2 Pembahasan Pengaruh Kepuasan Kerja (X_1) Terhadap Kualitas Layanan (Y)

Perhitungan korelasi antara kepuasan kerja (X_1) terhadap kualitas layanan (Y) menunjukkan nilai (R) sebesar 0,590. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan antara kepuasan kerja dan kualitas layanan mencapai taraf hubungan antara dua variabel tersebut kuat. Hasil koefisien jalur variabel kepuasan kerja (X_1) secara langsung terhadap kualitas layanan (Y) adalah sebesar 0,321 yang berarti mempunyai nilai positif, hal ini menunjukkan hubungan searah antara kepuasan kerja (X_1) terhadap kualitas layanan (Y), artinya jika setiap terjadi penambahan kepuasan kerja (X_1) sebesar satu satuan maka akan menambah kualitas layanan (Y) sebesar 0,321, sedangkan jika setiap terjadi pengurangan kepuasan kerja (X_1) sebesar satu satuan maka akan mengurangi kualitas layanan (Y) sebesar 0,321. Pengaruh total variabel kepuasan kerja terhadap kualitas layanan adalah sebesar 18,93%.

Hasil penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Shelvye Kuncoro (2017) serta Dita Oki Berliyanti dan Maylan Imelda (2008) bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Penelitian Munhurrun *et al* (2010) yang menyatakan bahwa kualitas layanan yang maksimal dapat terbentuk oleh loyalitas karyawan melalui kepuasan kerja. Karyawan akan memberikan layanan yang berkualitas ketika merasa puas terhadap pekerjaannya. Penelitian Yee *et al* (2008) menyatakan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dalam memberika layanan kepada *customer* serta penelitian Hella (2011) yang melakukan penelitian di PT. PLN (Persero) Bali menyatakan apabila kompensasi, komunikasi dan kondisi kerja dapat tercipta dengan baik maka akan berpengaruh positif terhadap kualitas layanan.

3.2.3 Pembahasan Komitmen Organisasional (X_2) Terhadap Kualitas Layanan (Y)

Perhitungan korelasi antara komitmen Organisasional (X_2) Terhadap Kualitas Layanan (Y) sebesar 0,648. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan antara komitmen organisasional dan kualitas layanan mencapai taraf hubungan antara dua variabel tersebut kuat. Hasil koefisien jalur variabel komitmen organisasional

(X₂) secara langsung terhadap kualitas layanan (Y) adalah sebesar 0,460 yang berarti mempunyai nilai positif, hal ini menunjukkan hubungan searah antara komitmen organisasional (X₂) terhadap kualitas layanan (Y), artinya jika setiap terjadi penambahan komitmen organisasional (X₂) sebesar satu satuan maka akan menambah kualitas layanan (Y) sebesar 0,460, sedangkan jika setiap terjadi pengurangan komitmen organisasional (X₂) sebesar satu satuan maka akan mengurangi kualitas layanan (Y) sebesar 0,460. Pengaruh total variabel komitmen organisasional terhadap kualitas layanan adalah sebesar 29.79%.

Hasil penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Shelvye Kuncoro (2017) yang menyatakan bahwa komitmen organisasional berpengaruh positif terhadap kualitas layanan. Penelitian Malhotra dan Mukherjee (2004) menyatakan bahwa karyawan akan memberikan layanan yang optimal apabila memiliki komitmen untuk memberikan layanan yang terbaik. Tsai *et al.* (2008) menyatakan bahwa keinginan karyawan untuk menerima dan mendukung tujuan organisasi berpengaruh terhadap keinginan karyawan untuk memberikan kualitas layanan optimal. Penelitian yang dilakukan Ping *et al.* (2012) menyatakan bahwa karyawan akan memberikan layanan berkualitas apabila organisasi mampu memberikan rasa aman kepada karyawan

4. PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kepuasan kerja di PT. Asuransi Jasindo (Persero) Cabang Korporasi dan Ritel Bandung berada pada kategori cukup baik artinya kepuasan kerja di PT. Asuransi Jasindo (Persero) Cabang Korporasi dan Ritel Bandung belum terbentuk dengan cukup baik.
2. Komitmen organisasional di PT. Asuransi Jasindo (Persero) Cabang Korporasi dan Ritel Bandung berada pada kategori cukup baik artinya komitmen organisasional di PT. Asuransi Jasindo (Persero) Cabang Korporasi dan Ritel Bandung belum terlaksana dengan cukup baik.

3. Kualitas layanan di PT. Asuransi Jasindo (Persero) Cabang Korporasi dan Ritel Bandung berada pada kategori cukup baik artinya kualitas layanan di PT. Asuransi Jasindo (Persero) Cabang Korporasi dan Ritel Bandung belum terlaksana dengan cukup baik.
4. Kepuasan kerja (X_1) memiliki hubungan yang kuat terhadap kualitas layanan (Y) serta memiliki pengaruh positif dan signifikan, hal ini menunjukkan hubungan yang searah artinya jika setiap terjadi peningkatan kepuasan kerja (X_1) maka akan meningkatkan kualitas layanan (Y) sedangkan jika setiap terjadi penurunan kepuasan kerja (X_1) maka akan menurunkan kualitas layanan (Y)
5. Komitmen organisasional hubungan yang kuat terhadap kualitas layanan serta memiliki pengaruh positif dan signifikan, hal ini menunjukkan hubungan yang searah artinya jika setiap terjadi peningkatan komitmen organisasional (X_2) maka akan meningkatkan kualitas layanan (Y) sedangkan jika setiap terjadi penurunan komitmen organisasional (X_2) maka akan menurunkan kualitas layanan (Y).
6. Variabel kepuasan kerja (X_1) dan komitmen organisasional (X_2) memiliki hubungan yang kuat terhadap kualitas layanan serta memiliki pengaruh yang positif dan signifikan, hal ini menunjukkan variasi atau perubahan pada variabel kualitas layanan dapat dijelaskan oleh variabel kepuasan kerja dan komitmen organisasional.

4.2 Saran

Saran penulis setelah melakukan penelitian, pembahasan, dan merumuskan kesimpulan mengenai pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasional terhadap kualitas layanan di PT Asuransi Jasindo Cabang Korporasi dan Ritel Bandung antara lain :

1. PT. Asuransi Jasindo (Persero) Cabang Korporasi dan Ritel Bandung lebih memperhatikan kesempatan promosi yang harus dilaksanakan secara adil dan memberikan gaji yang lebih baik dengan mengacu pada kinerja serta pendidikan terakhir karyawan.

2. PT. Asuransi Jasindo (Persero) Cabang Korporasi dan Ritel Bandung mampu meningkatkan komitmen organisasional sehingga membuat karyawan merasa berat untuk meninggalkan perusahaan dengan cara meningkatkan kesejahteraan karyawannya
3. Penelitian yang telah dilakukan hanya terdiri dari tiga variabel yaitu kepuasan kerja, komitmen organisasional dan kualitas layanan agar lebih baik lagi maka untuk penelitian lainnya disarankan untuk menambah variabel penelitian seperti kinerja karyawan serta menambahkan objek dan sampel penelitian agar hasil yang diperoleh lebih akurat.

Daftar Pustaka

- Afrizawati, (2012). Analisis Flypaper Effect Pada Belanja Daerah (BD) Kabupaten/Kota Di Sumatra Selatan. *Journal Ekonomi Dan Informasi Akuntansi*, Vol.2, No.1
- Allen, N. J. & Meyer, J. P, (2007). The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization. *Journal of Occupational Psychology*, No.63, halaman 1-18
- Berliyanti, D. O. & Imelda, M. (2008). Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi Terhadap Kualitas Jasa Layanan Call Center. *Media Riset Bisnis & Manajemen*, Vol. 8, No. 3, halaman 225-244
- Boles, J. Madupalli R, Rutherford, B dan Wood J.a (2007). The relationship of facet of salesperson job satisfaction with affective organizational commitment. *Journal of Business and Industrial Marketing*, Vol 22, No. 5 pp. 311-321
- Hella, M. A (2011) Pengaruh Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja dan Kualitas Pelayanan Karyawan PT PLN (Persero) Bali. Thesis. Program Pasca Sarjana Universitas Udayana
- Hsiao, J.M dan Chen. Y.C (2012). Antecedent and consequences of job satisfaction: A case of automobile component manufacture in taiwan. *Journal of Organizational Innovation*, Vol 5, No 2. Pp 164-178
- Kasmir. (2005). *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada

- Kotler, P. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran Jilid 1* (Edisi 12). Jakarta: Erlangga
- Kuncoro, M. (2009). *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*. Jakarta: Erlangga
- Kuncoro, S. (2017). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan Administrasi di Surabaya. Widya Mandala Catholic University, Surabaya, Indonesia
- Kuuruzum, A., Cetin, E.I. & Irmak, S. (2009). Path Analysis of Organizational Commitment, Job Involvement and Job Satisfaction In Turkish Hospitality Industry. *Journal of Tourism Review*, Vol. 64, No. 1, halaman 4-16
- Luthans, F. (2006). *Organization Behavior* (Eighth Edition). New York: The McGraw-Hall Co,INC
- Luqman, O.O., Bolaji, S. dan Abuubakar, M.J. 2012. Job satisfaction and job commitment: A study of quantity surveyors in Nigerian Public Service. *Journal of Business and Management*, Vol. 7, No. 5, halaman 179-192
- 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.
- Mathis, R. L. & Jackson, J. H. (2006). *Human Resource Management* (alih bahasa). Jakarta: Salemba Empat.
- Maulana, I. M. (2011). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Insentif Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Persepsional Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Bandung. *Skripsi* tidak dipublikasikan, UPI, Bandung, Indonesia.
- McShane, S. L. & Glinow, M. A. V. (2003). *Organizational Behavior* (2nd Edition). New York: McGraw-Hill.
- Munhurrun, P.T, Naido P dan Bhiwajee, SDL. (2010). Measuring service quality perception of employees. *Journal of business research*, Vol 4, No 1, pp 47-58

- Nursalam. (2009). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan. Pedoman Skripsi, Tesis dan Instrumen Penelitian Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika
- Ping, H., Murman, S.K dan Perdue, R.R (2012) Management commitment and employee perceived service quality: The mediating role of affective commitment. *Journal of Applied Management and Entrepreneurship*, Vol 17, No 3, pp. 79-97.
- Puspitawati, N. M. D. (2013). *Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional: Pengaruhnya terhadap Layanan Hotel Bali Hyatt Sanur*. Tesis Program Magister Manajemen. Universitas Udayana, Denpasar, Indonesia.
- Riduwan & Kuncoro. (2011). *Cara Menggunakan dan Memakai Path Analysis (Analisis Jalur)*. Bandung: Alfabeta
- Rivai, V. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Robbins, S. P. & Judge, T. A. (2008). *Perilaku Organisasi* (Edisi Dua Belas), Jakarta: Salemba Empat
- Robbins, S. P. & Judge, T. A. (2009). *Organizational Behavior* (13th Edition), USA: Pearson International Edition, Prentice –Hall
- Sahertian, P. & Soetjipto, B. E. (2011). Improving Employee's Organizational Commitment, Self-Efficacy, and Organizational Citizenship Behavior Through the Implementation of Task-Oriented and Relationship-Oriented Leadership Behavior. *The Business Review*, Vol. 17, No 2, halaman 48-60
- Saleh, M. A. (2010). *Public Service Communication*. Malang: UMM Press
- Simamora, H. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Edisi 2). Yogyakarta: STIE YKPN
- Soekidjan. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Bisnis* (Edisi Kesepuluh). Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Sutrisno, E. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group

- Suwatno & Priansa, D. J. (2011). *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset
- Thio, S. (2001). Membangun Service Quality untuk Mencapai Kepuasan Konsumen di Industri Hospitality. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, Vol. 3, No. 1, halaman 61 – 71
- Tsai, Y. & Wu, S. W. (2011). Using internal marketing to improve organizational commitment and service quality. *Journal of Advanced Nursing*, No. 67, No. 12, halaman 2593–2604.
- Wati, E. (2013). Pengaruh Budaya Organisasi dan Komitmen Organisasi Terhadap Hubungan Partisipasi Penyusunan Anggaran Dengan Kinerja Pemerintah Daerah. *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang*
- Wibowo. (2007). *Manajemen Kinerja* (Edisi Ketiga), Jakarta: Rajawali Press.
- Wibowo. (2012). *Manajemen Kinerja* (Edisi Keempat). Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Yee, R.W.Y, Yeung, A.C.L dan Cheng, T.C.E. (2008) The impact of employee satisfaction on quality and profitability in high contact service industries. *Journal of Operations Management*, Vol 25. No. 5. pp 651-668