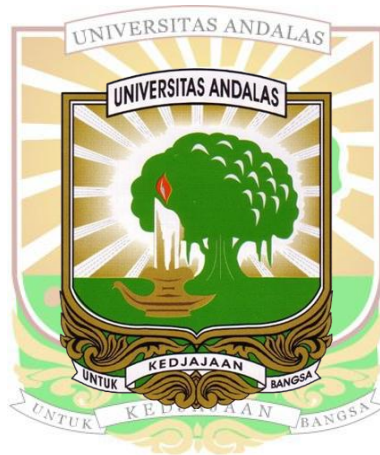


**DAMPAK ORIENTASI PELAYANAN (*SERVICE ORIENTATION*) TERHADAP  
KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI DI RUMAH SAKIT SEMEN  
PADANG HOSPITAL (SPH) PADANG**

**(Studi Pada Pegawai Rumah Sakit Semen Padang Hospital)**

**THESIS**



**OLEH:**

**YOMI AKMAL**

**1920522015**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS ANDALAS**

**PADANG**

**2022**

**DAMPAK ORIENTASI PELAYANAN (*SERVICE ORIENTATION*) TERHADAP  
KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI DI RUMAH SAKIT SEMEN  
PADANG HOSPITAL (SPH) PADANG**

**(Studi Pada Pegawai Rumah Sakit Semen Padang Hospital)**

**THESIS**

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar Magister Manajemen Pada  
Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Andalas, Padang**



**OLEH:**

**YOMI AKMAL**

**1920522015**

**Pembimbing :**

**Prof. Dr. Syukri Lukman, SE, MS**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS ANDALAS**

**PADANG**

**2022**

# **DAMPAK ORIENTASI PELAYANAN (*SERVICE ORIENTATION*) TERHADAP KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI DI RUMAH SAKIT SEMEN PADANG HOSPITAL (SPH) PADANG**

**(Studi Pada Pegawai Rumah Sakit Semen Padang Hospital)**

## **ABSTRAK**

Thesis Oleh Yomi Akmal

Pembimbing 1 : Prof. Dr. Syukri Lukman

Pembimbing II : Dr. Syafrizal, S.E, M.E

Peningkatan daya saing jasa kesehatan, Rumah Sakit SEMEN PADANG HOSPITAL (SPH), membutuhkan orientasi internal dalam melakukan implementasi strategi dan peningkatan kinerja karyawan yang melibatkan semua komponen perusahaan. Orientasi pelayanan ini berperan sangat penting pada operasional perusahaan, dimana peran orientasi pelayanan ini dapat dirasakan baik pada karyawan maupun tingkat organisasi (rumah sakit) selain itu menambahkan orientasi pelayanan akan mempengaruhi tingkatan komitmen organisasi karyawan, karena kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh orientasi pelayanan terhadap kepuasan kerja dan komitmen organisasi dan untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja dalam komitmen organisasi. Peneliti lakukan menggunakan metode survey dengan menggunakan data kuisioner pada karyawan ini di rumah sakit SPH Padang sebanyak 120 responden dengan kriteria minimal 2 tahun bekerja. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan uji validitas, reabilitas uji validitas kuantitatif dan data dianalisis menggunakan metode PLS- SEM. Hasil penelitian yang didapatkan terdapat pengaruh antara orientasi pelayanan terhadap kepuasan kerja serta terdapat pengaruh positif kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi. Orientasi pelayanan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan kerja terlihat nilai koefisien orientasi pelayanan terhadap kepuasan kerja ( $t$  statistic  $> t$  (tabel)  $0,809 > 1,96$  yang merupakan besarnya pengaruh yang diberikan konstruk orientasi pelayanan terhadap kepuasan kerja pada pegawai rumah sakit SPH Padang. Orientasi pelayanan tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap komitmen organisasi dengan nilai  $t$  (statistic)  $0,914 < t$  (tabel)  $1,96$  dengan  $p$  (value) signifikan  $0,361$  lebih besar dari  $0,05$  dan kepuasan kerja memberikan dampak yang positif terhadap komitmen organisasi dengan nilai  $t$  (statistic)  $0,863 > t$  (tabel)  $1,96$ , dengan  $p$  value signifikan  $0,000$  kecil dari  $0,05$ .

**Kata kunci:** Orientasi Pelayanan, Kepuasan Kerja, Komitmen, Organisasi, Semen Padang Hospital (SPH)

# **IMPACT OF SERVICE ORIENTATION ON JOB SATISFACTION AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT AT SEMEN PADANG HOSPITAL HOSPITAL (SPH) PADANG**

**(Study on Semen Padang Hospital Employees)**

## **ABSTRACT**

Thesis Oleh Yomi Akmal

Pembimbing 1 : Prof. Dr. Syukri Lukman

Pembimbing II : Dr. Syafrizal, S.E, M.E

Increasing the competitiveness of health services, SEMEN PADANG HOSPITAL Hospital (SPH), requires internal orientation in implementing strategies and improving employee performance involving all components of the company. This service orientation plays a very important role in the company's operations, where the role of this service orientation can be felt both at the employee and organizational level (hospital) besides adding service orientation will affect the level of employee organizational commitment, because job satisfaction has a positive effect on organizational commitment. This study aims to determine the effect of service orientation on job satisfaction and organizational commitment and to determine the effect of job satisfaction on organizational commitment. The researcher uses a survey method using questionnaire data on this employee at SPH Padang Hospital as many as 120 respondents with a minimum of 2 years of work criteria. The analysis used in this study used a validity test, the reliability of the criminal validity test and the data were analyzed using the PLS-SEM method. The results of the study found that there was an influence between service orientation on job satisfaction and there was a positive effect of job satisfaction on organizational commitment. Service orientation has a positive effect on job satisfaction, it can be seen that the value of the service orientation coefficient on job satisfaction ( $t$  statistic  $> t$  (table)  $0.809 > 1.96$  which is the magnitude of the influence given by the service orientation construct on job satisfaction in SPH Padang hospital employees. Service orientation does not have a significant effect on organizational commitment with a  $t$  value (statistic) of  $0.914 < t$  (table)  $1.96$  with a significant  $p$  (value) of  $0.361$  greater than  $0.05$  and job satisfaction has a positive impact on organizational commitment with a value of  $t$  (statistic)  $0.863 > t$  (table)  $1.96$ , with a significant  $p$  value of  $0.000$  less than  $0.05$ .

**Keywords:** Service Orientation, Job Satisfaction, Organizational Commitment, Semen Padang Hospital (SPH), Hospital