

# PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KUALITAS LAYANAN DIMEDIASI OLEH KOMITMEN ORGANISASI DI PT. TATA MANDIRI DAERAH (LIPPO GROUP)

Jesselyn Giovanni<sup>1)</sup>, Tigor Sitorus<sup>2)</sup>

<sup>1)2)</sup>Magister Manajemen, Universitas Bunda Mulia, Jakarta, Indonesia  
<sup>1)2)</sup>Jl. Lodan Raya No. 2 Ancol, Pademangan Jakarta Utara

Diterima 4 April 2020 / Disetujui 5 April 2020

## ABSTRACT

*This research is a quantitative study that examines the effect of job satisfaction and work motivation on service quality mediated by organizational commitment. The research problem proposed refers to some previous research and the existence of a research gap from previous research. Five hypotheses have been formulated and a model has been developed to answer this research problem.*

*The type of data used is primary data obtained from a questionnaire distributed with a sample of 200 respondents who work at PT Tata Mandiri Daerah that aims to determine the effect of job satisfaction and work motivation on service quality mediated by organizational commitment measured by how many samples agree with the variables examined in this study. Sampling was done by sampling technique in which the number of samples tested in the study were 100 employees. The analytical tool used is the Partial Least Square - Structural Equation Model (PLSSEM) in the SmartPLS 3.0 program.*

*The results showed that job satisfaction, organizational commitment and work motivation affect service quality.*

**Keywords:** *Job Satisfaction, Work Motivation, Organizational Commitment and Service Quality*

## ABSTRAK

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang meneliti pengaruh kepuasan kerja dan motivasi kerja terhadap kualitas layanan dimediasi oleh komitmen organisasi. Permasalahan penelitian yang diajukan merujuk kepada beberapa penelitian terdahulu dan adanya *research gap* dari penelitian terdahulu. Lima hipotesis telah dirumuskan dan sebuah model telah dikembangkan untuk menjawab masalah penelitian ini.

Jenis data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari kuesioner yang di bagikan dengan sample 200 responden yang bekerja di PT Tata Mandiri Daerah yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja dan motivasi kerja terhadap kualitas layanan dimediasi oleh komitmen organisasi yang diukur melalui seberapa banyak sample yang setuju dengan variable-variable yang di teliti di penelitian ini. Pengambilan sampel dilakukan teknik *sampling* dimana jumlah sampel yang diuji dalam penelitian sebanyak 100 karyawan . Alat analisa yang digunakan adalah *Partial Least Square - Structural Equation Model* (PLSSEM) pada program *SmartPLS 3.0*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepuasan kerja, Komitmen Organisasi dan Motivasi Kerja mempengaruhi Kualitas Layanan.

**Kata kunci:** *Kepuasan Kerja , Motivasi Kerja , Komitmen Organisasi dan Kualitas Layanan*

---

\*Korespondensi Penulis:

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

## PENDAHULUAN

Perumahan Swasta adalah salah satu usaha yang bergerak di bidang jasa memiliki keharusan untuk menjamin kualitas layanan yang secara langsung maupun tidak langsung dan berdampak kepada konsumen. Perumahan Swasta yang bergerak di bidang jasa biasanya memperhatikan tangibles dan intangibles, karena perusahaan jasa sulit menentukan ukuran atau standart kualitas dengan ukuran konsumen, maka dari hal tersebut, pengalaman yang di bangun dan di kembangkan sesuai dengan apa yang di peroleh dari konsumen. Menurut Parasuraman (2003) Menyatakan lima dimensi untuk mengukur kualitas jasa, dimensi pertama adalah Bukti langsung (tangibles) yang adalah segala sesuatu yang dapat dilihat dan berwujud, seperti fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan dan sarana komunikasi. Dimensi kedua adalah Keandalan (reliability) yaitu kemampuan dalam hal memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan. Dimensi ketiga dan keempat adalah Daya tanggap (responsiveness) dan Jaminan (assurances). Daya tanggap merupakan kesediaan atau keinginan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat tanggap sedangkan Jaminan (assurances) mencakup kesopanan, kemampuan, sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan, bebas dari bahaya, risiko, atau keraguan. Dimensi terakhir adalah Empati (empathy) merupakan rasa memahami dan kepedulian meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Perumahan Lippo Karawaci sebagai salah satu perumahan swasta di Tangerang dan selalu berusaha memberikan kualitas layanan terbaik. Sampai saat ini masalah yang selalu dihadapi oleh Perumahan Lippo Karawaci adalah masalah penanganan keluhan konsumen. Karyawan yang berhadapan langsung dengan konsumen memiliki tugas dan tanggung jawab yang besar untuk tetap menjaga kualitas layanan sehingga keluhan yang terjadi tidak berlarut-larut.

Perumahan Swasta Lippo Karawaci terus meningkatkan kualitas layanan kepada konsumen dan menjadikan perumahan Lippo

Karawaci nyaman untuk di huni dan di nikmati oleh konsumen dengan berbagai fasilitas yang di sediakan di dalam perumahan, semua yang di inginkan ada di Perumahan Lippo Karawaci, dengan banyaknya fasilitas, harus tetap ada yang namanya pelayanan yang berkualitas juga dalam melayani konsumen atau penghuni perumahan Lippo karawaci. Perusahaan harus lebih memperhatikan kesejahteraan karyawannya jika tuntutan memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen tinggi, di karenakan jika karyawannya tidak nyaman dalam bekerja dan tidak puas dengan kerjaan dan akhirnya tidak memiliki motivasi kerja maka dari itu pencapaian kualitas layanan tidak akan terpenuhi. Identifikasi masalah

### a. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti mengidentifikasi beberapa masalah didalam penelitian ini, diantaranya:

1. Pengaruh kualitas layanan bagi perusahaan terhadap konsumen sangat tinggi, maka wajib di perhatikan oleh perusahaan
2. Kepuasan kerja dan motivasi kerja sangat berpengaruh terhadap kualitas layanan yang ada di perusahaan
3. Kualitas layanan saat ini sangat berpengaruh terhadap baik buruknya sebuah perusahaan dan untuk meningkatkan kualitas layanan di butuhkan karyawan yang tepat
4. Komitmen organisasi yang sangat berpengaruh besar terhadap kualitas layanan
5. Karyawan yang memiliki tingkat kebutuhan yang besar juga sangat berpengaruh dalam kualitas layanan maka di butuhkan motivasi dan kepuasan kerja
6. Penting bagi perusahaan untuk mengetahui hal-hal yang dapat meningkatkan kinerja perusahaan.

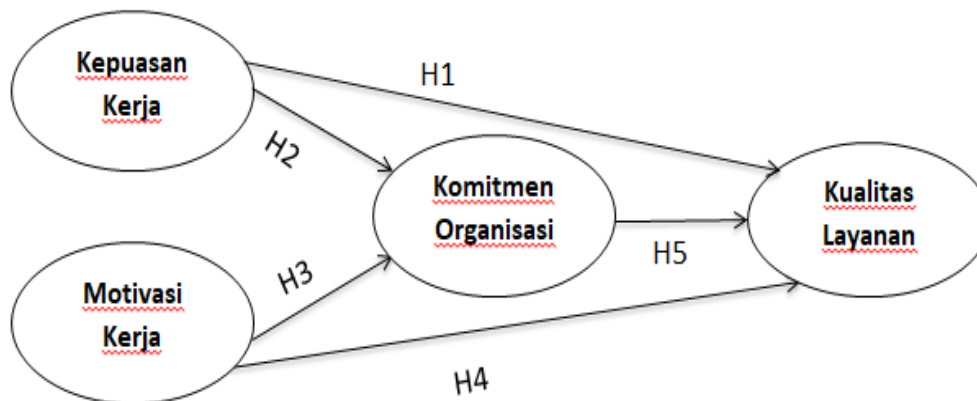
### b. Tujuan dan manfaat penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk

1. Mengetahui komitmen Organisasi dipengaruhi secara positif signifikan oleh kepuasan kerja
2. Mengetahui Komitmen Organisasi dipengaruhi secara positif signifikan oleh motivasi kerja
3. Mengetahui Kualitas Layanan

- dipengaruhi secara positif signifikan oleh Komitmen Organisasi
4. Mengetahui Kualitas Layanan dipengaruhi secara positif signifikan oleh kepuasan kerja
  5. Mengetahui Kualitas Layanan dipengaruhi secara positif signifikan

oleh motivasi kerja.



**Gambar 1. Rerangka Pemikiran**  
Sumber: Jurnal Henry Haris, (2017)

Dari hasil penelitian yang dilakukan, diharapkan akan bermanfaat bagi peneliti, pembaca dan khususnya PT TATA MANDIRI DAERAH (Lippo Group). Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah :

### 1. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan yang berarti bagi PT Tata Mandiri Daerah (Lippo Karawaci) khususnya terkait sumber daya manusia diaman perusahaan dapat melihat seberapa besar kualitas layanan yang mereka lakukan untuk customer dan mampu meningkatkan pelayanan maksimal guna mencapai tujuan perusahaan.

### 2. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi pengembangan dan dinamika ilmu pengetahuan, terutama ilmu manajemen SDM khususnya yang terkait dengan penelitian ini.

## METODE PENELITIAN

Model penelitian yang digunakan pada Penelitian ini menggunakan studi penjelasan (explanatory research), yaitu menjelaskan suatu hubungan antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis (Ghozali, 2006). Di mana model yang digunakan dalam penelitian ini adalah model kausalitas yaitu suatu penelitian yang bertujuan untuk menentukan pengaruh diantara variabel bebas dan variabel tidak bebas.

Desain penelitian merupakan suatu kerangka kerja yang digunakan untuk memandu dan mengarahkan proses penelitian kearah tujuan yang diharapkan (Aaker, Kumar & Day, 2001). Salah satu keputusan paling penting yang diambil dalam mendesain suatu penelitian adalah pendekatan penelitian (research approach) yang digunakan, karena hal ini akan menentukan bagaimana informasi untuk penelitian akan diperoleh. Desain penelitian yang digunakan dalam riset ini adalah riset deskriptif (descriptive research).

Riset deskriptif yang dilaksanakan adalah cross-sectional study atau yang sering juga disebut sample survey, dimana

pengumpulan data mengenai sampel yang telah ditentukan dari elemen populasi diambil hanya satu kali. Riset deskriptif merupakan jenis riset yang bertujuan untuk menjelaskan atau menggambarkan sesuatu. Seringkali riset deskriptif dilakukan sebagai lanjutan dari riset eksploratori untuk lebih mendalami atau mendapatkan penjelasan atas suatu isu, ide atau permasalahan. Karena itu, riset deskriptif dilakukan dengan lebih terstruktur dan detail. Riset deskriptif ditandai dengan pendeskripsian permasalahan yang jelas, hipotesis yang spesifik dan detail mengenai informasi yang dibutuhkan (Malhotra, 2007; Istijanto, 2009). Pertanyaan yang diajukan berkaitan dengan data sikap, kebiasaan, demografis, psikografis, gaya hidup dan lainnya (Malhotra, 2007).

Dalam penelitian ini penggunaan pendekatan riset deskriptif digunakan untuk menjelaskan faktor apa yang lebih mempengaruhi variable-variable, keinginan mereka dan perubahan kualitas layanan. Riset ini juga berupaya mengetahui faktor-faktor apa yang mempengaruhi kualitas layanan dalam bekerja.

a. Populasi dan sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya menurut Sugiyono (2010:117). opulasi yang di ambil dari karyawan Lippo Karawaci di PT Tata Mandiri Daerah.

Menurut Sugiyono (2010:118) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Apabila peneliti melakukan penelitian terhadap populasi yang besar, sementara peneliti ingin meneliti tentang populasi tersebut dan peneliti memiliki keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel, sehingga generalisasi kepada populasi yang diteliti. Sampel di ambil dari 210 responden karyawan Lippo Karawaci , PT Tata Mandiri Daerah.

Menurut Sugiyono (2010) Menyatakan bahwa populasi adalah keseluruhan yang terdiri dari obyek atau subyek yang berkualitas dengan spesifikasi karakteristik yang ditentukan oleh peneliti untuk diolah

dan kemudian dapat disimpulkan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang berhadapan langsung atau bertemu customer di perumahan Lippo Karawaci. Menurut Sugiyono (2010). Menyatakan bahwa sampel adalah bagian dari populasi dengan jumlah tertentu dan karakteristik tertentu. Penarikan dengan sampel dilakukan mengingat keterbatasan waktu, tenaga, dan biaya untuk menghadapi populasi yang begitu besar. Data yang diperoleh dari sampel tersebut kemudian dipelajari dan ditarik kesimpulannya dan kesimpulan tersebut berlaku untuk populasi. Karena sampel ini merupakan sebagian jumlah yang mewakili populasi, maka sampel harus benar-benar representatif.

Sampel adalah bagian dari populasi yang diambil untuk berpartisipasi dalam penelitian dengan harapan bahwa sampel ini akan mewakili karakteristik dari populasi. Mengingat pentingnya sampling dalam penelitian, maka sampel yang diambil dari populasi harus mewakili karakteristik populasi (Malhotra, 2007).

Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah probability sampling - Simple Random Sampling. Probability sampling adalah teknik pengambilan sample yang dilakukan secara acak sehingga memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Sedangkan Simple Random Sampling adalah Metode sample jenis ini dilakukan dengan memberikan kesempatan yang sama pada semua elemen untuk dapat dipilih sebagai sample. (Sujoko Efferin, 2008; Istijanto, 2009). Total populasi yang bekerja di PT. Tata Mandiri Daerah adalah 300 orang, dengan menggunakan rumus Slovin, Jumlah Populasi 300 orang dan Tingkat signifikansinya 5%, sebagai berikut :

$$\begin{aligned} &= N : (1 + (n \times 0.0025) ) \\ &= 300 : (1 + (300 \times 0.0025) ) \\ &= 300 : (1 + 0.75) \\ &= 300 : 1,75 \\ &= 171 \text{ sampel} \end{aligned}$$

Populasi 300 orang terdiri dari :

- RR & CS : 20 orang :  $300 \times 171 = 11,4$  (11 orang)

- BCC & Eng : 155 orang :  $300 \times 171 = 88,35$  (88 orang)

- Envi : 50 orang :  $300 \times 171 = 28,5$  (29 orang)
- WSD : 35 orang :  $300 \times 171 = 19,95$  (20 orang)
- PSD : 40 orang :  $300 \times 171 = 22,8$  (23 orang)

b. Sumber Data

Dalam penelitian ini data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada karyawan PT Tata Mandiri Daerah (Lippo Group), Data lainnya yang menunjang data primer bersumber dari buku, jurnal ilmiah, litelatur dan dokumen lain yang berhubungan dengan persoalan penelitian

**Tabel 1. Hasil Kuesioner**

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner

**Bagian A: Informasi Tentang Anda dan Perusahaan Anda**

Silahkan beri tanda centang V atau silang X hanya satu pilihan

Gender	<input type="radio"/> Pria	<input type="radio"/> Wanita	
Umur	<input type="radio"/> 20 - 25 Tahun	<input type="radio"/> 25 - 30 Tahun	<input type="radio"/> 30 Tahun >
Lama Bekerja	<input type="radio"/> < 1 Tahun	<input type="radio"/> 1 – 5 Tahun	<input type="radio"/> 5 Tahun >

**Bagian B : Kepuasan Kerja, Motivasi Kerja, Komitmen Organisasi dan Kualitas Layanan**

Mohon berikan peringkat sejauh mana anda setuju dengan setiap pernyataan dibawah ini. *Silangkan Lingkari atau beri tanda centang V atau silang X untuk pilihan yang paling tepat.*

1 = Sangat Tidak Setuju (STS); 2 = Tidak Setuju (TS); 3 = Ragu (R); 4 = Setuju (S); 5 = Sangat Setuju (SS)						
		STS	TS	R	S	SS
1	kepuasan kerja ketika saya mendapatkan gaji dan gaji merupakan faktor utama saya bekerja	1	2	3	4	5
2	kepuasan kerja saya ketika saya mendapatkan promosi dan saya selalu mengalami kenaikan dan pengembangan	1	2	3	4	5
3	Jika saya bekerja dengan Team / Rekan kerja dan Pemimpin yang selalu dapat di andalkan dalam segala hal itu akan membuat kepuasan kerja tinggi.	1	2	3	4	5
		STS	TS	R	S	SS
1	Movitasi kerja terus meningkat ketika kebutuhan berprestasi terpenuhi untuk dapat di pandang oleh rekan kerja dan di hargai	1	2	3	4	5
2	Kebutuhan untuk berkuasa / memimpin adalah salah satu untuk meningkatkan motivasi kerja	1	2	3	4	5
3	Jika kebutuhan afiliasi saya terpenuhi agar rekan kerja menyukai, mengembangkan, atau memelihara persahabatan dengan orang lain baik.	1	2	3	4	5
		STS	TS	R	S	SS

1 = Sangat Tidak Setuju (STS); 2 = Tidak Setuju (TS); 3 = Ragu (R); 4 = Setuju (S); 5 = Sangat Setuju (SS)						
		STS	TS	R	S	SS
1	saya akan cenderung memberikan pelayanan optimal jika lebih mencintai pekerjaan yang tepat dan sesuai.	1	2	3	4	5
2	karena saya memiliki kebutuhan yang besar , maka saya akan berkomitmen dengan perusahaan tempat saya bekerja dengan standart gaji yang tinggi.	1	2	3	4	5
3	Karena saya bekerja di lingkungan yang nyaman dan budaya kerja yang baik, maka saya akan lebih berkomitmen dalam bekerja	1	2	3	4	5
		STS	TS	R	S	SS
1	Penampilan saya dalam bekerja menjadi hal yang paling utama sebelum melayani customer.	1	2	3	4	5
2	Jika saya sudah memiliki standart bekerja yang sesuai dengan perusahaan akan lebih jujur kepada customer	1	2	3	4	5
3	Karena saya memiliki komunikasi yang baik dengan rekan kerja maka akan berpengaruh positif kepada pelayanan terhadap customer	1	2	3	4	5

### c. Pengujian Intrumen Penelitian

#### 1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan suatu uji yang bertujuan untuk menentukan kemampuan suatu indikator dalam mengukur variabel laten (Gozali, 2005)

#### 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk menentukan konsistensi pengukuran indikator-indikator dari variabel suatu variabel laten.

### c. Teknik Analisis

Berdasarkan hipotesis dalam penelitian ini, dibutuhkan suatu alat analisis yang memungkinkan dilakukannya analisis secara simultan atas satu variabel independen dengan 3 variabel dependen berikut indikator-indikatornya. Teknik analisis yang tepat digunakan dalam tesis ini adalah *Partial Least Square (PLS)*. adalah SmartPLS 3.0.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### a. Analisis Deskriptif

#### a.1. Profil Responden

Responden penelitian ini adalah karyawan Pt Tata Mandiri daerah yang ada di Lippo Karawaci. Dalam penelitian ini,

kuesioner yang disebarakan adalah 171 dan kembali dengan baik serta bisa di input. Responden yang telah dipilih dapat dikatakan cukup mewakili karakteristik seluruh karyawan. Terdiri dari beberapa elemen berdasarkan: gender, usia, lama berkerja.

Berdasarkan hasil data gender dapat diketahui bahwa perbandingan jumlah responden berdasarkan gender tidak berimbang, di mana jumlah responden Pengumpulan data dilakukan selama sekitar 1 bulan mulai Berdasarkan hasil data kuisioner yang disebarakan secara online, dari 171 sampel responden terdapat 72 orang pria dan 99 orang wanita.

Berdasarkan hasil data usia, menunjukkan bahwa rentang usia responden penelitian menunjukkan bahwa dari 171 sampel responden, 26 orang memiliki rentang usia antara 20 tahun sampai 25 tahun. Setelah itu terdapat 52 orang memiliki rentang usia antara 25 tahun sampai 30 tahun dan terdapat 93 orang memiliki usia diatas 30 tahun.

Berdasarkan hasil data lama bekerja, menunjukkan bahwa responden menunjukkan bahwa dari 171 sampel responden, 9 orang yang bekerja < 1 tahun , 74 orang yang bekerja 1 – 5 tahun dan 88 orang yang bekerja di atas 5 tahun.

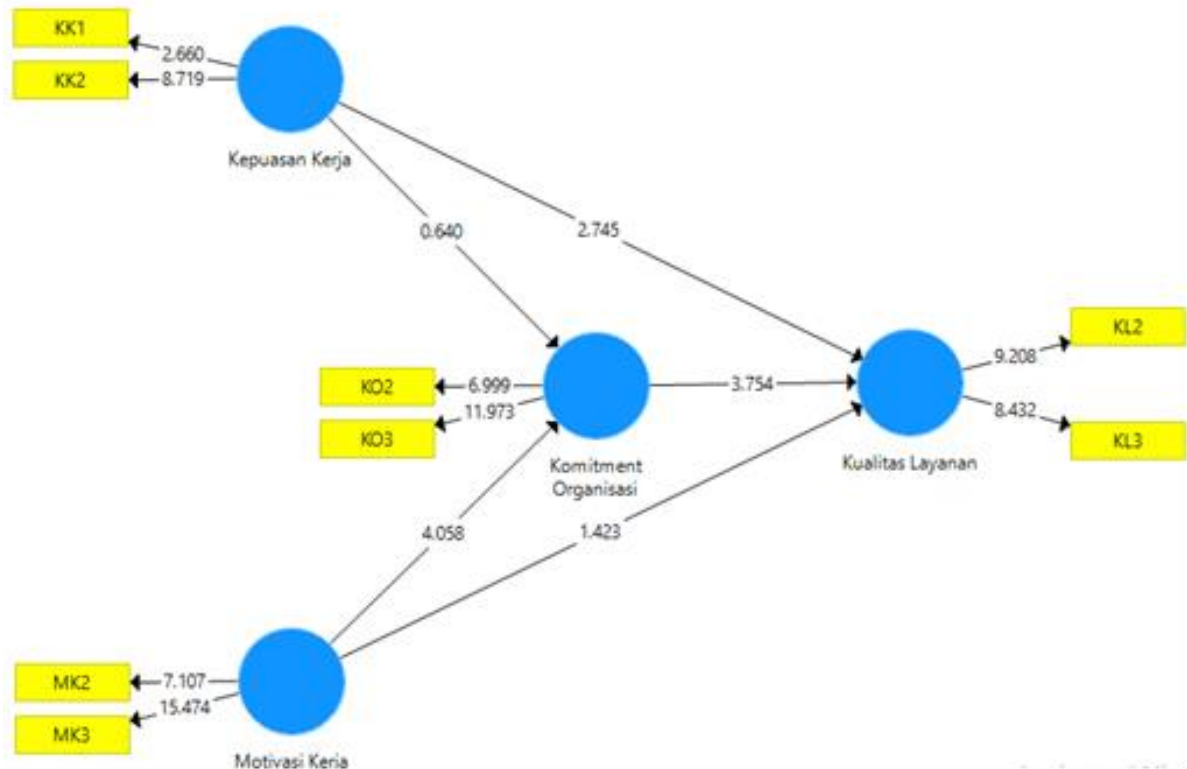


b. Analisis Deskriptif Indikator

Deskriptif indikator adalah gambaran umum mengenai jawaban responden terhadap masing-masing indikator penelitian. Sebagaimana terlihat pada lampiran

merupakan rekapitulasi jawaban responden terkait pernyataan masing-masing indikator.

Dari 12 indikator rata-rata responden menjawab setuju kemudian diikuti dengan jawaban sangat setuju, pengujian dengan metode bootstrapping data dilihat pada gambar berikut :



**Gambar 2. Diagram Jalur Koreksi Bootstrapping**  
(Sumber : Olah Data *Output SmartPLS 3.0*)

**Tabel 6. Path Coefficients**

	Original Sampl...	Sample Mean (...)	Standard Devia...	T Statistics ( O/...	P Values
Kepuasan Kerja -> Komitmen Organisasi					
Kepuasan Kerja -> Kualitas Layanan	0.017	0.020	0.028	0.621	0.535
Komitment Organisasi -> Kualitas Layan...					
Motivasi Kerja -> Komitmen Organisasi					
Motivasi Kerja -> Kualitas Layanan	0.105	0.106	0.038	2.765	0.006

Ditambahkan pengujian terhadap model struktural dapat dimulai dengan mengevaluasi *R Square* dari setiap peubah laten dependen. Nilai dari *R Square* dapat menunjukkan seberapa kuat pengaruh dari satu peubah laten independen terhadap peubah laten dependen. Nilai *R Square* 0,67 mengindikasikan model yang kuat, sementara

0,33 mengindikasikan model yang moderat dan nilai 0,19 mengindikasikan model yang lemah (Gozali,2014).Hasil pengujian *R Square* dengan *Software Smart PLS* 3.0 dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 7. R-Square Coefficients**

	R Square	R Square Adjusted
Komitment Organisasi (KO)	0.120	0.110
Kualitas Layanan (KL)	0.229	0.215

Hasil  $R^2$  untuk variabel Komitmen Organisasi adalah sebesar 0.120. Hal tersebut berarti sebanyak 12% variasi atau pengaruh kualitas layanan bagi perusahaan yang di pengaruhi oleh kepuasan kerja, komitmen organisasi dan kualitas layanan. Sedangkan sisanya sebanyak 88% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Disamping melihat nilai R-square, model juga dievaluasi dengan melihat Q square prediktif relevansi untuk model konstruktif. Q-square mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model dan juga estimasi parameternya. Besaran  $Q^2$  memiliki nilai rentang  $0 < Q^2 < 1$ , dimana semakin mendekati 1 berarti model semakin baik. Besaran  $Q^2$  ini setara dengan koefisien determinasi total pada analisis jalur path (path analysis). Nilai  $Q^2 > 0$  menunjukkan model memiliki prediktif relevansi, sebaliknya jika

nilai  $Q^2 \leq 0$  menunjukkan model kurang memiliki prediktif relevansi.

$$\begin{aligned}
 Q\text{-Square} &= 1 - [(1-R^2)] \\
 &= 1 - [1-0.110] \\
 &= 1 - (0.89) \\
 &= 0.110
 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, diketahui nilai Q-Square sebesar 0.110. Hal ini menunjukkan bahwa besarnya keragaman data penelitian yang dapat dijelaskan dari penelitian ini adalah sebesar 12% dan sebesar 88% sisanya dijelaskan oleh faktor lain di luar penelitian ini. Loyalitas Konsumen termasuk **Kuat**.

**C1. Kualitas Layanan di pengaruhi secara positif oleh Kepuasan Kerja**

Berdasarkan tabel 4.8, hipotesis pertama yaitu Kualitas Layanan karyawan di pengaruhi secara positif oleh kepuasan kerja memiliki nilai *T Statistic* sebesar 2.892 yang berarti  $> 1.96$  dan nilai *P-Values* 0.004 yang berarti  $<$



0.05. Hasil uji hipotesis tersebut menunjukkan H1 diterima secara signifikan. Kualitas Layanan karyawan di PT Tata Mandiri Daerah terbukti dipengaruhi secara positif signifikan oleh kepuasan kerja. Hasil penelitian ini sejalan dengan Henry Haris (2017) Kepuasan kerja (X1) memiliki hubungan yang kuat terhadap kualitas layanan (Y) serta memiliki pengaruh positif dan signifikan.

### **C2.Komitmen Organisasi di pengaruhi secara positif signifikan oleh Kepuasan Kerja**

Berdasarkan tabel 4.8, hipotesis kedua yaitu komitmen organisasi karyawan di pengaruhi secara tidak signifikan oleh kepuasan kerja memiliki nilai *T-Statistic* sebesar 0.635 yang berarti  $< 1.96$  dan nilai *P-Values* 0.526 yang berarti  $> 0.05$ . Hasil uji hipotesis tersebut menunjukkan H2 ditolak secara tidak signifikan.

Komitmen Organisasi di PT Tata Mandiri Daerah terbukti Hasil penelitian menyatakan bahwa komitmen organisasi di pengaruhi secara tidak signifikan oleh komitmen organisasi. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan Firman, Akbar, Hamid (2016) memiliki pengaruh positif dan signifikan Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasional.

### **C3.Komitmen Organisasi di pengaruhi secara positif oleh Motivasi Kerja**

Berdasarkan tabel 4.8, hipotesis ketiga yaitu komitmen organisasi di pengaruhi secara positif oleh motivasi kerja memiliki nilai *T-Statistic* sebesar 3.904 yang berarti  $> 1.96$  dan nilai *P-Values* 0.000 yang berarti  $< 0.05$ . Hasil uji hipotesis tersebut menunjukkan H3 diterima secara signifikan.

Hasil penelitian menyatakan bahwa komitmen organisasi di pengaruhi secara positif oleh motivasi kerja. Hal tersebut berarti, kualitas layanan yang di karena kan oleh karyawan yang memiliki motivasi tinggi dalam bekerja akan sangat berpengaruh positif terhadap kualitas layanan. Hal ini sejalan dengan Laurita dan Femmy (2017) motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Layanan.

### **C4.Kualitas Layanan dipengaruhi Secara Positif signifikan oleh Motivasi Kerja**

Berdasarkan tabel 4.8, hipotesis keempat yaitu kualitas layanan di pengaruhi secara positif oleh motivasi kerja memiliki nilai *T-Statistics* sebesar 1.431 yang berarti  $< 1.96$  dan nilai *P-Values* 0.153 yang berarti  $> 0.05$ . Hasil uji hipotesis tersebut menunjukkan H4 ditolak secara tidak signifikan.

Hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas layanan di pengaruhi secara tidak signifikan oleh motivasi kerja. Hal ini tidak sejalan dengan Laurita dan Femmy (2017) motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Layanan.

### **C5.Kualitas Layanan dipengaruhi secara positif signifikan oleh Komitmen Organisasi sebagai mediasi**

Berdasarkan tabel 4.8, hipotesis kelima yaitu Kualitas Layanan di pengaruhi secara positif oleh komitmen organisasi memiliki nilai *T-Statistic* sebesar 4.001 yang berarti  $> 1.96$  dan nilai *P-Values* 0.000 yang berarti  $< 0.05$ . Hasil uji hipotesis tersebut menunjukkan H5 diterima secara signifikan.

Hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas layanan di pengaruhi secara positif oleh komitmen organisasi. Hal ini sejalan dengan Made Dwi Puspitawati dan I Gede Riana2 (2014) Komitmen organisasional berpengaruh positif terhadap kualitas layanan.

## **KESIMPULAN**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja dan motivasi kerja terhadap kualitas layanan dengan dimediasi oleh komitmen organisasi pada perusahaan pelayanan seperti pengelola Lippo Karawaci yaitu PT TATA MANDIRI DAERAH. Metode yang digunakan untuk menganalisis hubungan antar variable adalah PLS-SEM (Partial Least Square - Structural Equation Model) dengan perangkat lunak SmartPLS 3.0. Pengujian hipotesis menunjukkan bahwa dari lima hipotesis yang diajukan pada penelitian ini, satu hipotesis dinyatakan diterima dan sisanya sebanyak empat hipotesis dinyatakan ditolak.

1. Hipotesis yang ditolak dalam penelitian ini adalah hipotesis kedua dan keempat. Dimana hipotesis kedua yang

menyatakan Hasil uji hipotesis tersebut menunjukkan H2 ditolak secara tidak signifikan. Kualitas Layanan karyawan di PT Tata Mandiri Daerah terbukti tidak dipengaruhi secara positif oleh komitmen Organisasi.

2. Sedangkan untuk hipotesis keempat yang menyatakan Hasil uji hipotesis tersebut menunjukkan H4 ditolak secara tidak signifikan. Komitmen Organisasi di PT Tata Mandiri Daerah terbukti Hasil penelitian menyatakan bahwa komitmen organisasi tidak di pengaruhi oleh Motivasi Kerja.

3. Dapat disimpulkan bahwa hipotesis ke satu, ke tiga dan ke lima berpengaruh positif signifikan. Artinya, semakin besar pengaruh kepuasan kerja terhadap kualitas layanan, Motivasi Kerja terhadap komitmen organisasi dan komitmen organisasi terhadap kualitas layanan, maka semakin tinggi kualitas layanan pada PT.Tata Mandiri Daerah (Lippo Gorup).

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan simpulan di atas maka penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Sulit bagi penulis untuk menilai secara obyektif terhadap penelitian kinerja karyawan yang baik. Maka diperlukan instrumen atau alat pendukung yang lain untuk meyakinkan jawaban responden adalah obyektif. Disarankan untuk penelitian selanjutnya indikator penilaian kualitas layanan didukung dengan kuisioner yang diisi oleh warga dan pemimpin yang berwenang menilai kualitas layanan di PT Tata Mandiri Daerah.

2. Dalam penelitian ini hasil responden adalah karyawan di PT Tata Manidir Daerah, maka belum menggambarkan hasil kualitas layanan menurut Pemimpin atau warga. Dalam penelitian selanjutnya disarankan untuk meneliti warga dan pemimpin sehingga bisa membantu manajerial untuk mengambil kebijakan terkait peningkatan kualitas layanan.

3. Menurut jawaban responden sistem organisasi yang baik adalah sistem organisasi yang memiliki kepuasan kerja dan motivasi kerja yang kuat dan kerjasama tim dengan perusahaan, tapi hal ini bertentangan dengan hasil penelitian bahwa komitmen organisasi

yang baik belum tentu mempengaruhi kualitas layanan. Karena keterbatasan waktu peneliti menyarankan untuk melihat kembali indikator komitmen Organisasi yang baik bagi peningkatan kualitas layanan karyawan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D.A., Kumar, V. And Day, G.S. 2001. *Marketing Research*, 7th edition., John Wiley and Son Inc, New York.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Cetakan Keempat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, 2014. *Aplikasi analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit UNDIP, Semarang.
- Henry Haris, 2017. *Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kualitas Layanan di PT. Asuransi Jasindo (Persero) Kantor Cabang Korporasi dan Ritel Bandung*.
- 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.
- Malhotra,2007.*MarketingResearchanApplied OrientationInternationalEdition:Pears on*.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu, 2007. *Human Resource Management, Seventh Edition*, Remaja Rosdakarya,Bandung
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosadakarya.
- Ni Made Dwi Puspitawati I Gede Riana, 2014. *Pengaruh kepuasan kerja terhadap Komitmen Organisasional dan Kualitas Layanan*.
- Berry dan Parasuraman (2003) *jurnal "pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan"* vol. 21 24-30 (januari 2003)

- 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.
- Sujoko Efferin, 2008. Metode Penelitian Akuntansi.
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta