

JOB
- ORGANISATIONAL BEHAVIOR
- ADLN - Perpustakaan Unair

PENGARUH SERVICE ORIENTATION TERHADAP KOMITMEN ORGANISASI DENGAN VARIABEL INTERVENING KEPUASAN PADA PEKERJAAN KARYAWAN PT. BANK MANDIRI (PERSERO) Tbk. SURABAYA

SKRIPSI

DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI JURUSAN MANAJEMEN

B 236/08
Pra
P



UNIVERSITAS AIRLANGGA
FAKULTAS EKONOMI
SURABAYA

**DIAJUKAN OLEH :
SAFINA HALIDA PRATIWI
No. Pokok : 040317732**

**KEPADA
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2008**

ABSTRAK

Orientasi pada pelayanan (*Service Orientation*) merupakan kunci kesuksesan keberhasilan perusahaan jasa. *Service Orientation* akan lebih tercipta dengan baik dalam perusahaan jika menjadikan *Service Orientation* sebagai iklim dari perusahaan. Menjadikan *service orientation* sebagai iklim dari perusahaan akan membuat karyawan merasa puas akan pekerjaannya, wujud kepuasan karyawan akan pekerjaannya adalah dapat ditunjukkan oleh perilaku karyawan yang dapat memenuhi kebutuhan nasabah dan melayani nasabah dengan baik. Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaan akan memiliki komitmen yang tinggi terhadap perusahaan, sehingga mereka akan melakukan hal yang terbaik untuk perusahaan. Terkait dengan hal tersebut maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh langsung *Service Orientation* terhadap Komitmen Organisasi dan pengaruh tidak langsung antara *Service Orientation* terhadap Komitmen Organisasi melalui Kepuasan pada Pekerjaan. Penelitian ini terdiri dari 3 variabel yaitu: *Service Orientation*, Kepuasan pada Pekerjaan, dan Komitmen Organisasi. Sampel penelitian adalah karyawan PT. BANK MANDIRI (PERSERO) Tbk. Surabaya yang berjumlah 100 karyawan pada bagian *frontliner* yaitu *customer service officer*, *customer service representative*, *head teller* dan *teller*. Berdasarkan landasan teori yang digunakan dan rumusan masalah yang diajukan terdapat 2 hipotesis yang akan diuji. Teknik analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah teknik analisis jalur (*path analysis*)

Hasil penelitian menunjukkan: (1) *Service Orientation* berpengaruh langsung yang signifikan terhadap komitmen organisasi, (2) *Service Orientation* berpengaruh tidak langsung yang signifikan terhadap komitmen organisasi melalui Kepuasan pada Pekerjaan.

Kata kunci : *Service Orientation*, Kepuasan pada Pekerjaan, Komitmen Organisasi