

## DAFTAR ISI

|                            |       |
|----------------------------|-------|
| Halaman Sampul Luar.....   | i     |
| Halaman Sampul Dalam ..... | ii    |
| Lembar Pernyataan.....     | iii   |
| Halaman Persetujuan.....   | iv    |
| Halaman Pengesahan .....   | v     |
| Halaman Motto .....        | vi    |
| Halaman Persembahan .....  | vii   |
| Ucapan Terima Kasih .....  | viii  |
| Daftar Isi .....           | xii   |
| Daftar Tabel .....         | xv    |
| Daftar Gambar.....         | xvi   |
| Daftar Lampiran .....      | xvii  |
| Abstrak .....              | xviii |

### BAB I PENDAHULUAN

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| 1.1 Latar Belakang Masalah .....     | 1  |
| 1.2 Identifikasi Masalah .....       | 10 |
| 1.3 Batasan Masalah .....            | 12 |
| 1.3.1. Orientasi Pelanggan .....     | 12 |
| 1.3.2. Komitmen Organisasi.....      | 13 |
| 1.4 Rumusan masalah .....            | 13 |
| 1.5 Tujuan penelitian .....          | 14 |
| 1.6 Manfaat Penelitian .....         | 14 |
| 1.6.1. Manfaat Secara Teoritis ..... | 14 |
| 1.6.2. Manfaat Secara Praktis .....  | 14 |

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

|  |    |
|--|----|
| 2.1. Pengemudi Taksi .....   | 16 |
| 2.2. Orientasi Pelanggan .....                                     | 17 |
| 2.2.1. Definisi Orientasi Pelanggan .....                          | 17 |
| 2.2.2. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Orientasi Pelanggan ..... | 22 |
| 2.2.3. Karakteristik dari Orientasi Pelanggan .....                | 24 |
| 2.3. Komitmen Organisasi .....                                     | 27 |
| 2.3.1. Definisi Komitmen Organisasi .....                          | 27 |
| 2.3.2. Aspek – Aspek Komitmen Organisasi .....                     | 30 |
| 2.3.3. Antecedent Komitmen Organisasi .....                        | 32 |
| 2.3.3.1. Karakteristik Personal .....                              | 32 |
| 2.3.3.2. Peran Karyawan dan Karakteristik Pekerjaan .....          | 33 |
| 2.3.3.3. Pengalaman Kerja .....                                    | 33 |
| 2.3.3.4. Karakteristik Struktural.....                             | 33 |

|   |    |
|---|----|
| 2.3.4. Konsekuensi – Konsekuensi dari Komitmen Organisasi ..... | 34 |
| 2.4. Hubungan Antara Komitmen Organisasi dengan Orientasi       |    |
| Pelanggan .....   | 36 |
| 2.5. Kerangka Konseptual .....                                  | 38 |
| 2.6. Hipotesis .....  | 38 |

### **BAB III METODE PENELITIAN**

|   |    |
|---|----|
| 3.1. Tipe Penelitian .....                          | 39 |
| 3.2. Identifikasi Variabel Penelitian .....         | 40 |
| 3.3. Definisi Operasional Variabel Penelitian ..... | 41 |
| 3.3.1. Variabel Komitmen Organisasi .....           | 41 |
| 3.3.2. Variabel Orientasi Pelanggan .....           | 42 |
| 3.4. Subjek Penelitian .....                        | 43 |
| 3.4.1. Populasi .....                               | 43 |
| 3.4.2. Sampel .....                                 | 44 |
| 3.5. Teknik Pengumpulan Data .....                  | 46 |
| 3.5.1. Validitas dan Reliabilitas .....             | 50 |
| 3.5.1.1. Validitas Alat Ukur .....                  | 50 |
| 3.5.1.2. Reliabilitas Alat Ukur .....               | 55 |
| 3.6. Analisis Data .....                            | 59 |

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

|   |    |
|---|----|
| 4.1. Gambaran Subjek .....                                  | 61 |
| 4.1.1. Gambaran Lokasi Penelitian .....                     | 61 |
| 4.1.2. Gambaran Subjek Penelitian .....                     | 63 |
| 4.2. Pelaksanaan Penelitian .....                           | 67 |
| 4.2.1. Persiapan Penelitian .....                           | 67 |
| 4.2.2. Pengambilan Data .....                               | 70 |
| 4.2.3. Hambatan Penelitian .....                            | 71 |
| 4.3. Hasil Penelitian .....                                 | 72 |
| 4.3.1. Analisa Deskriptif .....                             | 72 |
| 4.3.1.1. Analisa Deskriptif Data Skala Komitmen Organisasi  |    |
| Organisasi .....  | 73 |
| 4.3.1.2. Analisis Deskriptif Data Skala Orientasi Pelanggan |    |
| . ....  | 76 |
| 4.3.2. Deskripsi Subjek Berdasarkan Norma .....             | 78 |
| 4.3.2.1 Deskripsi subjek berdasarkan kategori               |    |
| skala komitmen organisasi.....                              | 78 |
| 4.3.2.2 Deskripsi subjek berdasarkan kategori               |    |
| skala orientasi pelanggan .....                             | 80 |
| 4.3.3. Uji Normalitas .....                                 | 82 |
| 4.3.4. Uji Korelasi .....                                   | 84 |
| 4.4. Pembahasan .....                                       | 85 |

### **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

|                       |    |
|-----------------------|----|
| 5.1. Kesimpulan ..... | 94 |
|-----------------------|----|

|   |            |
|---|------------|
| 5.2. Saran .....  | 94         |
| 5.2.1. Saran untuk PT. Serasi Transportasi Nusantara<br>O-Renz Taksi..... | 94         |
| 5.2.2. Saran untuk Penelitian Selanjutnya .....                           | 95         |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>   | <b>96</b>  |
| <b>LAMPIRAN .....</b>   | <b>101</b> |

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 3.1. Skor Penilaian Item Skala Likert .....   | 50 |
| Tabel 3.2. <i>Blueprint</i> Awal Sebelum Ujicoba .....  | 54 |
| Tabel 3.3. Tahap Pemilihan Item Skala Komitmen Organisasi .....   | 56 |
| Tabel 3.4. <i>Blueprint</i> Akhir Skala Komitmen Organisasi .....   | 57 |
| Tabel 3.5. Tahap Pemilihan Item Skala Orientasi Pelanggan .....   | 57 |
| Tabel 3.6. <i>Blueprint</i> Akhir Skala Komitmen Organisasi dan Orientasi<br>Pelanggan .....  | 59 |
| Tabel 4.1. Frekuensi Subjek Penelitian Berdasarkan Masa Lama Kerja .....  | 63 |
| Tabel 4.2. Frekuensi Jumlah Subjek Berdasarkan Usia .....   | 65 |
| Tabel 4.3. Interval Usia Sampel .....   | 66 |
| Tabel 4.4. Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin .....  | 66 |
| Tabel 4.5. Analisis Deskriptif .....  | 73 |
| Tabel 4.6. Nilai <i>mean</i> , <i>variance</i> , dan <i>std.deviation</i><br>Komitmen Organisasi Menggunakan <i>SPSS 16.0 for Windows</i> ..... | 78 |
| Tabel 4.7. Norma Kategorisasi Skala Komitmen Organisasi .....   | 79 |
| Tabel 4.8. Deskripsi Kategorisasi Subjek dalam Skala Komitmen Organisasi ..   | 79 |
| Tabel 4.9. Nilai <i>mean</i> , <i>variance</i> , dan <i>std.deviation</i><br>Orientasi Pelanggan Menggunakan <i>SPSS 16.0 for Windows</i> ..... | 80 |
| Tabel 4.10 Norma Kategorisasi Skala Orientasi Pelanggan .....   | 81 |
| Tabel 4.11 Deskripsi Kategorisasi Subjek dalam Skala Orientasi Pelanggan ....   | 81 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov .....  | 83 |
| Tabel 4.13 Hasil Uji Korelasi Spearman's Rho .....  | 84 |
| Tabel 4.14 Intepretasi Nilai Korelasi .....   | 85 |
| Tabel 4.15 Skor Skala Komitmen Organisasi dan Orientasi Pelanggan .....   | 88 |

## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| Gambar 3.1. Identifikasi Variabel Penelitian .....          | 40 |
| Gambar 4.1. Distribusi Data Skala Komitmen Organisasi ..... | 76 |
| Gambar 4.2. Distribusi Data Skala Orientasi Pelanggan ..... | 77 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|  |     |
|--|-----|
| Lampiran 1. Skala Untuk Rater .....  | 101 |
| Lampiran 2. Hasil <i>Professional Judgement</i> .....  | 109 |
| Lampiran 3. Tahap Pemilihan Item Alat Ukur Komitmen Organisasi Dan<br>Orientasi Pelanggan..... | 113 |
| Lampiran 4. Skala Uji Coba Komitmen Organisasi dan Orientasi Pelanggan ..                      | 124 |
| Lampiran 5. Skala Komitmen Organisasi dan Orientasi Pelanggan .....                            | 127 |
| Lampiran 6. Hasil Nilai Korelasi Item-Total Skala Komitmen Organisasi .....                    | 129 |
| Lampiran 7. Hasil Nilai Korelasi Item-Total Skala Orientasi Pelanggan .....                    | 131 |
| Lampiran 8. Statistik Deskriptif .....   | 133 |
| Lampiran 9. Rekap Data Skala Komitmen Organisasi .....   | 134 |
| Lampiran 10. Rekap Data Skala Orientasi Pelanggan .....  | 138 |
| Lampiran 11. Dokumentasi Pengambilan Data .....  | 142 |
| Lampiran 12. Surat Ijin Pengambilan Data.....  | 143 |
| Lampiran 13. Masukan <i>Judgement</i> .....  | 143 |