

ABSTRAK

Dewi Melani, 11081011, Hubungan Antara Komitmen Organisasi dengan Orientasi Pelanggan pada Pengemudi Taksi PT. Serasi Transportasi Nusantara (O-Renz Taksi), Fakultas Psikologi Universitas Airlangga, 2012.
xix + 100 pages, 43 lampiran

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara komitmen organisasi dengan orientasi pelanggan pada pengemudi taksi PT. Serasi Transportasi Nusantara (O-Renz Taksi). Alat pengumpul data menggunakan kuisisioner, berupa skala komitmen organisasi (12 item valid) dan orientasi pelanggan (8 item valid) yang telah diujicobakan terlebih dahulu kepada 30 pengemudi. Reliabilitas skala komitmen organisasi (r) adalah 0,872, sedangkan reliabilitas skala orientasi pelanggan (r) adalah 0,831. Populasi subjek penelitian ini adalah pengemudi taksi O-Renz yang aktif yang telah bekerja selama minimal 15 bulan yakni berjumlah 253 orang. Namun yang menjadi sampel penelitian yakni berjumlah 83 orang ($N=83$; laki-laki=98,8 %, perempuan=1,2%). Teknik sampling yang digunakan adalah purposive sampling. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah statistik non parametrik dengan teknik uji korelasi Spearman's Rho. Uji korelasi Spearman's Rho menggunakan bantuan program SPSS 16.0 for Windows.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komitmen organisasi tidak berkorelasi dengan orientasi pelanggan pada pengemudi taksi PT. Serasi Transportasi Nusantara (O-Renz Taksi). Besarnya koefisien korelasi antara dua variabel tersebut adalah 0,206 dengan taraf signifikansi 0,062. Taraf signifikansi tidak memenuhi persyaratan $p>0,05$, sehingga hal ini membuat hipotesis nol diterima dan hipotesis alternative ditolak. Hasil temuan ini menunjukkan bahwa tidak adanya hubungan antara komitmen organisasi dan orientasi pelanggan.

Kata kunci: komitmen organisasi, orientasi pelanggan

Daftar pustaka, 53 (1979-2012)

ABSTRACT

Dewi Melani, 11081011, The Correlation Between Organizational Commitment and Customer Orientation of O-Renz's Taxi Drivers in PT. Serasi Transportasi Nusantara, *Undergraduate Thesis*, Psychology Faculty of Airlangan University, 2012.
xix + 100 pages, 43 attachments

This undergraduate thesis is written to find whether there is a correlation between organizational commitment and customer orientation of O-Renz's Taxi Drivers in PT. Serasi Transportasi Nusantara. Data collecting instruments used for this undergraduate thesis are: questionnaires, in the form of organizational commitment scale (12 valid items) and customer orientation scale (8 valid items) which are given to 30 of pilot study respondents first. The value of organizational commitment scale reliability (r) is 0,872 and the value of customer orientation scale reliability (r) is 0,831. The population of research subject in this undergraduate thesis consist of O-Renz's taxi drivers who are employed in minimum 15 months in PT. Serasi Transportasi Nusantara (253 peoples). However, sample used in this undergraduate thesis are only 83 people (N=83; male=98,8%; female=1,2%). The sampling method used in this thesis is purposive sampling. The data is then analyzed using statistic non parametric method with correlation test technique of Spearman's Rho. The Spearman's Rho correlation test is done with the help of SPSS 16.0 for Windows.

The result of this research shows that organizational commitment is not in correlation with customer orientation in O-Renz's taxi drivers. The value of correlation coefficient between those two variables is 0,206 with significance rating of 0,062. Although that correlation coefficient value could be interpreted as minor correlation existed, nevertheless the significance rating does not meet the requirement $p > 0,05$. Therefore these facts made the hypothesis zero can be accepted and alternative hypothesis is rejected. These findings demonstrate that there is no correlation between organizational commitment and customer orientation.

Keyword: *organizational commitment, customer orientation*
Bibliography, 53 (1979-2012)