

## ABSTRAK

*Service orientation* merupakan orientasi penyediaan pelayanan karyawan untuk memuaskan pelanggan. Perusahaan jasa yang mengedepankan budaya *service-oriented* diharapkan lebih dapat menarik konsumen baru, mendapatkan lebih banyak peluang usaha dari pelanggan yang telah ada, meminimalisasi dampak kehilangan pelanggan, melindungi dari perang harga, dan lebih siap menghadapi keluhan dari para pelanggan. *Service orientation* diwujudkan karyawan dalam bentuk perilaku untuk memuaskan kebutuhan pelanggan. Karyawan yang merasa puas dan memiliki komitmen terhadap perusahaan lebih kecil kemungkinannya untuk meninggalkan perusahaan (*intention to quit*).

Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini dijabarkan dalam empat variabel yang terdiri dari *service orientation*, kepuasan atas pekerjaan, komitmen organisasi, dan *intention to quit* yang akan diajukan pada karyawan Hotel Singgasana Surabaya. Berdasarkan landasan teori yang digunakan dan rumusan masalah yang diajukan terdapat tiga hipotesis yang akan diuji.

Penelitian dilakukan pada 117 karyawan Hotel Singgasana Surabaya pada departemen *housekeeping, food & beverages, room division, sales & marketing, personel, dan financial control*. Teknik analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah teknik analisis jalur (*path analysis*).

Berdasarkan hasil analisis dihasilkan kesimpulan bahwa : (1) *service orientation* berpengaruh signifikan secara tidak langsung terhadap *intention to quit* melalui kepuasan atas pekerjaan, (2) *service orientation* berpengaruh tidak signifikan secara tidak langsung terhadap *intention to quit* melalui komitmen organisasi, (3) *service orientation* tidak memiliki pengaruh secara langsung terhadap *intention to quit*.

Kata kunci : *service orientation*, kepuasan atas pekerjaan, komitmen organisasi, *intention to quit*.