

ABSTRAK

Dalam perusahaan jasa yang diutamakan adalah pelayanan ke pelanggan, oleh karena itu kunci keberhasilan perusahaan jasa adalah SDM yang berkualitas yang mampu memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan. Segala hal yang dilakukan oleh karyawan dalam berinteraksi langsung dengan konsumen akan membentuk kesan (*image*) konsumen terhadap organisasi. Mengingat begitu sentralnya peran karyawan terutama di perusahaan jasa, maka pihak manajemen harus sebisa mungkin memperlakukan karyawan dengan baik sehingga karyawan merasa puas dengan pekerjaannya dan memiliki komitmen yang tinggi terhadap perusahaan. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh langsung *service orientation* terhadap kepuasan pada pekerjaan dan komitmen organisasi dan pengaruh langsung kepuasan pada pekerjaan terhadap komitmen organisasi, serta untuk mengetahui pengaruh tidak langsung *service orientation* terhadap komitmen organisasi yang melalui kepuasan pada pekerjaan pada karyawan bagian *frontliner* Bank BRI cabang Pasuruan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang menitikberatkan pada pengujian hipotesis melalui analisis jalur dengan menggunakan metode *partial least square* (PLS). Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada seluruh karyawan bagian *frontlier* Bank BRI cabang Pasuruan yang berjumlah sebanyak 75 orang. Variabel eksogen yang digunakan adalah *service orientation* (X), variabel *intervening* adalah kepuasan pada pekerjaan (Z), sedangkan komitmen organisasi (Y) sebagai variabel endogen.

Berdasarkan hasil analisis data dapat disimpulkan bahwa *service orientation* mempunyai pengaruh langsung positif signifikan terhadap kepuasan pada pekerjaan, kepuasan pada pekerjaan juga mempunyai pengaruh langsung positif signifikan terhadap komitmen organisasi, sedangkan *service orientation* disimpulkan tidak mempunyai pengaruh langsung terhadap komitmen organisasi. Selain itu juga dapat diketahui bahwa pengaruh tidak langsung *service orientation* terhadap komitmen organisasi yang melalui kepuasan pada pekerjaan sebesar 0,262 lebih besar jika dibandingkan pengaruh langsung *service orientation* terhadap komitmen organisasi yang hanya sebesar 0,157. Hal ini berarti *service orientation* yang diikuti dengan kepuasan pada pekerjaan yang tinggi akan lebih meningkatkan komitmen karyawan Bank BRI cabang Pasuruan.

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