

KEPUASAN KERJA DAN PENGARUHNYA TERHADAP KOMITMEN ORGANISASIONAL DAN KUALITAS LAYANAN PEGAWAI BRSU TABANAN

Ni Made Kariati
I Wayan Edi Arsawan
Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali

Abstrack : Dewasa ini proses dalam sebuah organisasi berjalan dengan kompleks dimana berlangsungnya suatu kegiatan secara terintegrasi dan bersinergi memerlukan pendekatan yang dinamis antar semua departemen dalam sebuah organisasi. Karena secara holistic sebuah organisasi berkeinginan membuat terciptanya kepuasan dari dalam (kepuasan karyawan) dan kepuasan dari luar (kepuasan pelanggan). Kepuasan kerja dapat ditinjau dari dua sisi yakni sisi karyawan dan sisi perusahaan. Karakteristik umum dari pekerjaan-pekerjaan yang bergerak dibidang jasa tersebut adalah interaksi intensif dengan konsumen, Rumah sakit merupakan lini organisasi yang bersentuhan langsung dengan konsumen yakni pasien dan kerabatnya. Badan Rumah Sakit Umum Tabanan merupakan salah satu rumah sakit pemerintah yang sudah bersertifikat nasional maupun internasional. Sampai saat ini masalah yang dihadapi secara langsung adalah mengenai keluhan pasien baik berupa, sistem dan prosedur pelayanan pengobatan yang relatif lama dan kurang sigapnya bagian-bagian yang terlibat langsung dalam pemberian layanan kepada para pasien. Berdasarkan hasil analisis dan pengujian hipotesis maka dapat disimpulkan sebagai berikut; (1) Kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas layanan dengan koefisien jalur sebesar 0,612. (2) Kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas layanan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,475. (3) Komitmen organisasional berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan layanan dengan koefisien jalur sebesar 0,411.

Kata-kata Kunci : kepuasan, layanan, kualitas, prima, koefisien, analisa

Abstract: Today processes within an organization run by the complex where the occurrence of an activity in an integrated and dynamic approach requires a synergy between all departments within an organization. Holistically an organization willing to make the creation of satisfaction of the (employee satisfaction) and satisfaction of external (customer satisfaction). Job satisfaction can be viewed from two sides of which are the employees and the company. General characteristics of the jobs that are engaged in such services are intensive interaction with consumers, hospital an organizational lines in direct contact with the patient and relatives consumers. Tabanan General Hospital is one of the government hospitals are already certified nationally and internationally. Problems encountered until now, is directly on the patient's complaints either, systems and procedures are relatively long treatment services and less rapidly parts directly involved in the delivery of services to patients. The results of the analysis and hypothesis testing, it can be concluded as follows: (1) Job satisfaction significant positive effect on the quality of service with a path coefficient of 0.612. (2) Job satisfaction significant positive effect on the quality of service with the value of the path coefficient of 0.475. (3) organizational commitment is significant positive effect on satisfaction with the service path coefficient of 0.411.

PENDAHULUAN

Dewasa ini proses dalam sebuah organisasi berjalan dengan kompleks dimana berlangsungnya suatu kegiatan secara terintegrasi dan bersinergi memerlukan pendekatan yang dinamis antar semua departemen dalam sebuah organisasi. Karena secara holistic sebuah organisasi berkeinginan membuat terciptanya kepuasan dari dalam (kepuasan karyawan) dan kepuasan dari luar (kepuasan pelanggan).

Pemberdayaan dan pengelolaan karyawan melalui kondisi lingkungan yang kondusif, komunikasi yang baik, imbalan kerja yang sesuai serta sikap dan perilaku atasan yang akan

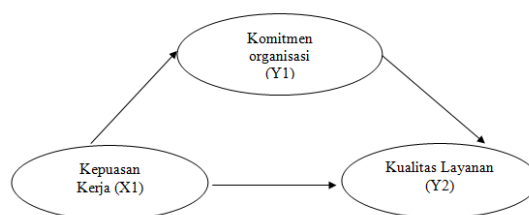
memunculkan kepuasan kerja bagi karyawan sehingga dapat menumbuhkan sikap loyal terhadap perusahaan dan pada akhirnya akan berdampak kepada kualitas layanan yang diberikan oleh karyawan (Hella, 2011). Perusahaan harus mampu menciptakan kepuasan kerja bagi karyawan demi meningkatkan kualitas layanan yang maksimal (Munhurrun et al, 2010). Kepuasan kerja dapat ditinjau dari dua sisi yakni sisi karyawan kepuasan kerja akan menimbulkan persaaan menyenangkan dalam bekerja sedangkan dari sisi perusahaan kepuasan kerja akan meningkatkan produktifitas perbaikan sikap dan tingkah laku karyawan dalam memberikan layanan prima (Suwatno dan Priansa, 2011). Hammer dan Afgar (2005) menyatakan bahwa karyawan akan cenderung meninggalkan organisasi apabila merasa tidak puas dengan iklim kerja dan karakteristik pekerjaan. Kualitas layanan merupakan faktor kunci suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa seperti salon, rumah sakit, bank dan hotel (Bellou dan Thanopoulos, 2006). Karakteristik umum dari pekerjaan-pekerjaan yang bergerak dibidang jasa tersebut adalah interaksi intensif dengan konsumen, sehingga manajemen harus memperhatikan apakah karyawan telah melakukan yang terbaik untuk menyenangkan konsumen (Robbins dan Judge, 2011). Kualitas layanan yang optimal dapat tercapai apabila perusahaan mampu mewujudkan kepuasan kerja dan komitmen organisasional (Scmit dan Allscheid, 1995). Kepuasan kerja adalah sikap emosional seseorang yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya (Hasibuan, 2009). Seseorang akan membawa serta perangkat keinginan, kebutuhan, hasrat dan pengalaman masa lalu, yang menyatu membentuk harapan kerja ketika bergabung dengan sebuah organisasi sebagai seorang pekerja (Umar, 2010). Menurut Judge et al (2001) kepuasan kerja harus tetap dipertahankan untuk dapat meningkatkan kinerja organisasi. Rivai (2004) menganjurkan untuk mengacu pada Job Descriptive Index (JDI) menurut indeks ini, kepuasan kerja dibangun atas dasar lima dimensi yakni 1) bekerja pada tempat yang tepat, 2) pembayaran yang sesuai, 3) organisasi dan manajemen, 4) penyelia dan 5) hubungan dengan rekan sekerja. Karyawan akan memiliki komitmen organisasi yang tinggi ketika merasa puas dengan pekerjaan supervise, gaji, promosi dan rekan kerja (Harrison dan Hubbard, 1998). Menurut Dessler (2004), program kualitas sangat tergantung pada karyawan yang terlatih dan berkomitmen tinggi sehingga sulit untuk memisahkan keduanya. Rumah sakit merupakan lini organisasi yang bersentuhan langsung dengan konsumen yakni pasien dan kerabatnya. Badan Rumah Sakit Umum Tabanan merupakan salah satu rumah sakit pemerintah yang sudah bersertifikat nasional maupun internasional. Sampai saat ini masalah yang dihadapi secara langsung adalah mengenai keluhan pasien baik berupa waktu penanganan yang lama, sistem dan prosedur pelayanan pengobatan yang relatif lama dan kurang sigapnya bagian-bagian yang terlibat langsung dalam pemberian layanan kepada para pasien.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka yang menjadi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: (1). Apakah variabel kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap komitmen organisasional pegawai BRSU Tabanan?. (2). Apakah variabel komitmen organisasional berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas layanan pegawai BRSU Tabanan?. (3) Apakah variabel kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas layanan pegawai BRSU Tabanan?

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian merupakan penelitian penjelasan (*explanatory research*) yakni menjelaskan suatu hubungan antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis (Ghozali, 2004). Jenis penelitian ini dipilih mengingat tujuan yang hendak dicapai mencakup usaha-usaha untuk menjelaskan hubungan dan pengaruh yang terjadi dengan kuisioner sebagai alat pengumpul data primer.

Gambar 1
Kerangka konsep penelitian



Kepuasan kerja menjadi sebuah titik ukur keadaan psychological pegawai di dalam memandang dirinya dalam organisasi. Kepuasan kerja menjadi cerminan perusahaan secara tidak langsung dihadapan konsumennya. Jika kepuasan kerja dapat dipenuhi maka bukan hal yang mustahil pegawai akan memiliki komitmen yang kuat terhadap organisasinya.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai BRSU Tabanan yang terdiri dari pegawai administrasi, perawat, dokter umum, dokter spesialis dan pihak manajemen rumah sakit. Responden dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai tetap di Badan Rumah Sakit Umum Tabanan yang berjumlah. 120 orang yang selanjutnya di pilah menjadi sampel penelitian berjumlah 40 orang dengan menggunakan stratified random sampling dengan karakteristik sebagai berikut ;

1. Pegawai tetap BRSU Tabanan
2. Semua departemen terwakili dengan proporsional
3. Dengan bantuan kepala operasional masing-masing departemen memberikan hak yang sama kepada pegawai untuk menjadi responden penelitian ini

Untuk mendapatkan data primer yang akan diolah adalah melalui penyebaran kuisisioner kepada pegawai BRSU Tabanan. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan *skala Likert* yaitu dari 1 sampai 5 dan selanjutnya setiap jawaban dikategorikan dalam lima kategori yakni: (5) Sangat Setuju, (4) Setuju, (3) Cukup (2) Tidak Setuju dan (1) Sangat Tidak Setuju.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi kuisisioner, wawancara dan observasi

Variabel-variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: 1. Kepuasan kerja. 2. Komitmen organisasional. 3. Kualitas layanan

Kualitas layanan kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan yang diukur dengan dimensi: (a.) Bukti fisik (b). Daya tanggap (c.) Komunikasi yang lancar. (d). Jaminan (d.) Empati merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Selanjutnya empati (*empathy*) diukur melalui indikatornya: 1) Memberikan perhatian pada *customer* secara individual, 2) Memberikan perhatian lebih pada *customer* bahkan secara detail, 3) Memiliki kemampuan yang dapat mengambil hati *customer* 4) Mengerti kebutuhan customer

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Faktor kesungguhan responden dalam menjawab kuisisioner merupakan hal sangat penting, oleh sebab itu sebelumnya perlu dilaksanakan pengujian validitas dan realibilitas untuk memastikan bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini memiliki valid dan reliabel.

Uji Validitas ini dimaksudkan untuk menguji seberapa baik instrumen penelitian mengukur konsep yang seharusnya diukur. Menurut Sugiyono,(2006), pengujian validitas dapat dilakukan dengan menggunakan korelasi *product moment*, adapun rumusnya adalah:

$$r_{xy} = \frac{n\sum x_i y_i - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{\{n\sum x_i^2 - (\sum x_i)^2\}\{n\sum y_i^2 - (\sum y_i)^2\}}}$$

Keterangan :

n = banyaknya pasangan data

x = (nilai pengamatan) variabel bebas yi ke i

y = (nilai pengamatan) variabel terikat yi ke i

Ketentuan penilaian validitas dengan kriteria sebagai berikut:

- a. $0.800 \leq r_{xy} \leq 1.000$ valid sangat tinggi
- b. $0.600 \leq r_{xy} \leq 0.800$ valid tinggi
- c. $0.400 \leq r_{xy} \leq 0.600$ valid cukup
- d. $0.200 \leq r_{xy} \leq 0.400$ valid rendah
- e. $0.000 \leq r_{xy} \leq 0.200$ valid sangat rendah
- f. $r_{xy} \leq 0.000$ tidak valid

Uji realibilitas ini merupakan bentuk uji kualitas data yang menunjukkan stabilitas dan konsistensi dari instrumen untuk mengukur konstruk (*variable*) (Sugiyono,2006). *Realibility instrument* merupakan syarat untuk pengujian validitas instrumen. Untuk menguji realibilitas dalam penelitian ini dapat digunakan teknik analisis dengan formulasi *alpha cronbach* melalui program komputer SPSS versi 17.0. Teknik uji reliabilitas yang digunakan adalah reliabilitas internal dengan menggunakan rumus *cronbach alpha* (α). (Ghozali:2002) berpendapat pengujian statistik dengan menggunakan teknik statistik *cronbach alpha*, instrument dikatakan reliabel untuk mengukur variabel bila memiliki nilai alpha lebih besar dari 0,6. Analisis jalur adalah suatu teknik untuk menganalisis hubungan sebab akibat yang terjadi pada regresi berganda jika variabel bebasnya mempunyai variabel tergantung tidak hanya secara langsung tetapi juga secara tidak langsung. Sedangkan definisi lain mengatakan bahwa analisis jalur merupakan pengembangan langsung dari bentuk regresi berganda dengan tujuan untuk memberikan estimasi tingkat kepentingan (*magnitude*) dan signifikansi (*significance*) hubungan sebab akibat hipotetikal dalam seperangkat variabel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Data karakteristik responden merupakan data responden yang dikumpulkan untuk mengetahui profil responden. Dari hasil penelitian yang dilakukan terhadap karyawan pada BRSU Tabanan, maka dapat diketahui gambaran tentang karakteristik responden. Uraian tentang karakteristik responden menyangkut empat aspek yaitu, umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan responden dan lama bekerja.

Pada penelitian ini setiap variable sudah melewati tahap analisis factor dalam pembentukan konstruk. Berdasarkan analisis tersebut dapat dinyatakan sebagai berikut

Table 1 Nilai varian komulatif variable kualitas layanan

Indicator	Varian Komulatif
Berwujud	61,771 persen
Keandalan	64,227 persen
Daya Tanggap	65,443 persen
Jaminan	63,036 persen
Empathy	74,833 persen

Sumber : hasil analisis data diolah, 2014

Berdasarkan tabel 1 diatas dapat dilihat bahwa nilai varian komulatif variable kualitas layanan lebih besar dari 60% hal ini berarti bahwa analisis factor dapat digunakan karena setiap indicator baik berwujud, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati memiliki kontribusi lebih dari 60 persen dalam membentuk variable kualitas layanan.

Tabel 2 Nilai varian komulatif variable komitmen organisasional

Indicator	Varian komulatif
Komitmen afektif	66,111 persen
Komitmen berkelanjutan	60,050 persen
Komitmen normative	72,453 persen

Sumber; Data diolah 2014

Berdasarkan table 2 diatas dapat dilihat bahwa nilai varian komulatif variable komitmen organisasional lebih besar dari 60% hal ini berarti bahwa analisis factor dapat digunakan karena setiap indicator baik komitmen afektif, komitmen berkelanjutan maupun komitmen normatif memiliki kontribusi lebih dari 60 persen dalam membentuk variable komitmen organisasional.

Table 3 Nilai varian komulatif variable kepuasan Kerja

Indicator	Varian komulatif
Beban kerja	68,010 persen
Gaji	67,421 persen
Kenaikan jabatan	69,598 persen
Pengawasan	69,852 persen
Rekan kerja	69,679 persen

Sumber; Data diolah 2014

Berdasarkan table 3 diatas dapat dilihat bahwa nilai varian komulatif variable kepuasan kerja lebih besar dari 60% hal ini berarti bahwa analisis factor dapat digunakan karena setiap indicator baik beban kerja, gaji, kenaikan jabatan, pengawasan maupun rekan kerja memiliki kontribusi lebih dari 60 persen dalam membentuk variable kepuasan kerja.

Tabel 4 Loading factor dan mean Variabel Penelitian

No	Indicator	Loading factor	Mean
1	Kualitas Layanan		
	Berwujud	0,866	3,73
	Keandalan	0,825	3,66
	Daya Tanggap	0,855	3,71
	Jaminan	0,846	3,76
	Empati	0,836	3,79
2	Komitmen organisasional		
	Komitmen afektif	0,669	3,80
	Komitmen berkelanjutan	0,635	3,77
	Komitmen normative	0,735	3,97
3	Kepuasan Kerja		
	Beban Kerja	0,905	3,78
	Gaji	0,927	3,76
	Kenaikan Jabatan	0,900	3,81
	Pengawasan	0,865	3,82
	Rekan kerja	0,908	3,77

Sumber; analisis data 2014

Dalam Tabel 3 diatas dapat dijelaskan bahwa indicator-indikator pembentuk konstruk adalah kuat. Indicator yang memiliki loading factor tertinggi membentuk kualitas layanan adalah berwujud dengan nilai loading factor 0,866, ini mengindikasikan penampilan pegawai BRSU Tabanan dalam memberikan layanan memuaskan.

Indicator tertinggi membentuk komitmen organisasional adalah komitmen normative dengan nilai sebesar 0,735 yang berarti bahwa pegawai BRSU Tabanan percaya pada nilai setia kepada instansi dan tetap bekerja di BRSU Tabanan.

Indicator tertinggi membentuk kepuasan kerja adalah indicator gaji sebesar 0,927 yang mengindikasikan bahwa factor gaji membuat pegawai BRSU Tabanan merasakan kepuasan kerja yang tinggi.

Pengujian data menggunakan analisis jalur yaitu menguji pola hubungan antar variable yang diteliti sehingga dapat menunjukkan pengaruh langsung maupun tidak langsung dari variable yang dihipotesiskan. Pemeriksaan validitas model dalam analisis jalur yang menunjukkan baik atau tidaknya suatu hasil analisis tergantung pada asumsi yang melandasinya. Dua indicator validitas model dalam analisis jalur adalah koefisien determinasi total dan theory trimming dengan hasil perhitungan sebagai berikut;

Hasil koefisien determinasi total

$$R^2_m = 1 - (e_1)^2 / (e_2)^2$$

$$R^2_m = 1 - (0,791)^2 / (0,605)^2$$

$$R^2_m = 0,771$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas dinyatakan bahwa keragaman data adalah sebesar 77,1 persen atau dengan kata lain informasi yang terkandung dalam data sebesar 77,1 persen dapat dijelaskan oleh model, sedangkan sisanya sebesar 22,9 persen dijelaskan oleh variable lain di luar model penelitian ini.

Theory trimming

Pada *theory trimming*, jalur-jalur yang non signifikan dibuang sehingga di dapatkan model yang di dukung oleh data empiric. Uji validitas koefisien jalur untuk pengaruh langsung adalah sama dengan regresi dengan melihat nilai level of significant (sig) < 0,05. Berikut adalah level of significant masing-masing variable

Substruktur 1

$$X = 0,000 < 0,005$$

Substruktur 2

$$X = 0,000 < 0,005$$

$$Y_1 = 0,000 < 0,005$$

Pengaruh kepuasan terhadap komitmen organisasional

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai t hitung 9,917 dengan tariff signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau $0,000 < 0,05$ maka koefisien analisis jalur adalah signifikan. Jadi kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas layanan. Artinya bahwa apabila karyawan merasa puas terhadap pekerjaan mereka akan lebih berkomitmen terhadap perusahaan.

Pengaruh kepuasan kerja terhadap kualitas layanan

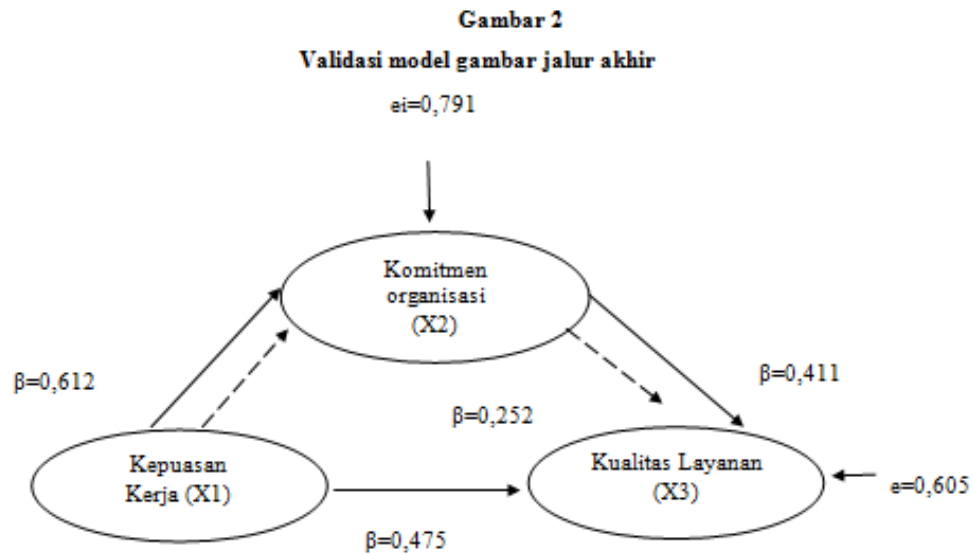
Hasil perhitungan menunjukkan nilai t hitung 7,925 dengan tariff signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau $0,000 < 0,05$ maka koefisien adalah signifikan. Jadi kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas layanan. Artinya bahwa apabila kepuasan kerja diberikan dengan baik maka kualitas layanan meningkat

Pengaruh komitmen organisasional terhadap kualitas layanan

Hasil perhitungan menunjukkan nilai t hitung 6,6866 dengan tariff signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari probabilitas atau $0,000 < 0,05$ maka koefisien jalur adalah signifikan. Jadi komitmen organisasional berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan layanan. Artinya apabila karyawan memiliki komitmen organisasional yang tinggi pada perusahaan maka akan dapat meningkatkan kualitas layanan yang akan diberikan.

Table 5 Rangkuman hasil koefisien jalur

Kontribusi	Beta	Nilai t	Nilai sig	Ket
Kepuasan kerja (X) terhadap komitmen organisasional (Y1)	0,612	9,917	0,000	Sig
Kepuasan kerja (X) terhadap kualitas layanan (Y2)	0,475	7,925	0,000	Sig
Komitmen organisasional (Y1) terhadap kualitas layanan (Y2)	0,411	6,866	0,000	Sig



a) Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasional.

Kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap komitmen organisasional, yang menunjukkan bahwa semakin baik kepuasan kerja maka semakin tinggi komitmen organisasional pegawai dan sebaliknya. Penelitian ini sejalan dengan pernyataan Handoko (2001), Mathis dan Jackson (2011) bahwa kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya, ketika seseorang puas terhadap pekerjaannya maka pegawai akan lebih berkomitmen terhadap organisasi.

b) Pengaruh Kepuasan Terhadap Kualitas Layanan

Kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas layanan yang mengindikasikan bahwa semakin puas pegawai terhadap pekerjaan mereka maka kualitas layanan yang diberikan semakin tinggi dan sebaliknya. Hal ini sesuai dengan pernyataan Munhurrun (2010), kualitas layanan yang maksimal akan dapat terwujud dengan membangun loyalitas karyawan dan konsumen melalui kepuasan kerja. Seseorang akan berupaya memberikan layanan yang berkualitas ketika merasa puas terhadap pekerjaannya (Hasibuan, 2009)

c) Pengaruh Komitmen Organisasional terhadap Kualitas Layanan

Komitmen organisasional berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas layanan yang berarti bahwa semakin pegawai memiliki komitmen yang kuat terhadap organisasi maka kualitas layanannakan semakin meningkat. Pihak manajemen harus memperhatikan semua factor yang mendorong karyawan untuk selalu memberikan layanan optimal sehingga

konsumen merasa puas. Hal ini sejalan dengan penelitian Malhotra dan Mukherjee (2004) yang dilakukan pada karyawan bank di Inggris yang menyatakan bahwa pegawai akan memberikan layanan yang optimal ketika mereka memiliki komitmen untuk memberikan layanan terbaik.

d) Pengaruh Tidak Langsung Kepuasan Kerja terhadap Kualitas Layanan melalui Komitmen Organisasional

Kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas layanan melalui komitmen organisasional hal ini berarti bahwa semakin baik kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan maka akan meningkatkan komitmen organisasional dan kesediaan karyawan untuk memberikan layanan yang optimal.

Kepuasan kerja karyawan terhadap beban kerja, gaji, kenaikan jabatan, supervise dan hubungan dengan rekan kerja telah memberikan kontribusi sehingga karyawan percaya terhadap nilai tetap setia pada perusahaan dan bersedia memberikan layanan terbaik. Karyawan menilai bahwa factor gaji yang adil dan layak dan kesediaan pihak manajemen dalam mendengarkan saran mereka untuk bersikap loyal kepada perusahaan dan selalu melayani konsumen dengan baik.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pengujian hipotesis maka dapat disimpulkan sebagai berikut;

- Kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas layanan dengan koefisien jalur sebesar 0,612. Artinya bahwa apabila karyawan merasa puas terhadap pekerjaan mereka akan lebih berkomitmen terhadap organisasi.
- Kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas layanan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,475. Artinya bahwa apabila kepuasan kerja diberikan dengan baik maka kualitas layanan yang diberikan kepada pasien akan meningkat.
- Komitmen organisasional berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan layanan dengan koefisien jalur sebesar 0,411. Artinya apabila karyawan memiliki komitmen organisasional yang tinggi pada perusahaan maka akan dapat meningkatkan kualitas layanan yang akan diberikan.

Saran

Adapun saran yang dapat diberikan adalah;

- Pihak pimpinan penting dalam menumbuhkan komitmen berkelanjutan para karyawan sebagai bagian dari organisasi sehingga terbentuk suatu budaya organisasi yang berlandaskan orang-orang dengan perilaku dan budaya yang loyal, dalam rangka peningkatan kinerja organisasi secara berkelanjutan.
- Walaupun penampilan memiliki nilai tertinggi yang mencerminkan identitas organisasi, tetapi dalam dunia medis, kecepatan, ketepatan dan respon yang tinggi menjadi indikator yang lebih penting dalam berbagai kasus karena menyangkut nyawa manusia. Dalam hal ini pimpinan rumah sakit tidak boleh menurunkan kualitas indikator kecepatan, ketepatan dan daya tanggap menangani pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, Dorothea Wahyu. 2003. *Manajemen Kualitas Pendidikan Sisi Kualitatif*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Bellou, Victoria dan Thaopoulos, John. 2006. Enhancing Service Quality in Hospital Setting. *Review of Business*, Vol.27, No.1, pp.26-32

- Boles, J, Madupalli R., Rutherford,B. Dan Wood J.A 2007. The relationship of facets of salesperson job satisfaction with affective organizational commitment. ***Journal of Business and Industrial Marketing***. Vol.22, No.5, pp.311-321
- Edvardsson, B.,Larsson, G. Dan Setterlind, S. 1997. Internal service quality and psychosocial work environment ; an empirical analysis of conceptual interrelatedness. ***The services industries journal***, Vol. 17, No.2,pp 252-263
- Hallowell, R., Schlesinger, L.A. dan Zornitsky, J.1996. Internet service quality, customer and job satisfaction : linkages and implication for management. ***Journal of Human Resource Planning***, Vol.19, No.2, pp 20-31
- Hammer, T.H. dan Avgar, A. 2005. The impact of union on job satisfaction, organizational commitment and turnover. ***Journal of Labour Research***, Vol. 26, No. 2, pp. 241-266
- Harrison, J.Kline dan Hubbard, Russell. 1998. Antecedent to organizational commitment among Mexican employees of US firm in Mexico. ***The journal of Social Psychology***, Vol. 138, No.5, pp. 609-623
- Hella, M.A. 2011. ***Pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja dan kualitas layanan PT. PLN (Persero) distribusi Bali***. Thesis. Program Pasca Sarjana Universitas Udayana.
- Hsiao, J.M dan Chen Y.C. 2012. Antecedent and consequences of job satisfaction : A case of automobile component manufacturer in Tiwan, ***Journal of organizational innovation***, Vol.5, No.2, pp.164-178
- Huang, Tung-Chun dan Hsiao, Wan-Jung.2007. The Causal relationship between job satisfaction and organizational commitment. ***Journal of social behaviour and personality***, Vol.35, No.9,pp.1265-1275
- Judge, T.A., Thoresen, C.J.,Bono,J.E. dan Patton,G.K.2001. The job satisfaction-job performance relationship: A qualitative and quantitative review. ***Psychological bulletin***, Vol.127, No.3, pp.376-407
- Kuuruzum, A., Cetin, E.I dan Irmak, S.2009. Path analysis for organizational commitment, job involvement and job satisfaction in Turkish hospitality industry, ***Journal of tourism review***, vol. 64, No.1, pp.4-16
- Luthans, f. 2006. ***Perilaku organisasi***. Yogyakarta : ANDI
- Malhotra, N. Dan Mukherjee, A.2004. The relative influence of organizational commitment and job satisfaction on service quality of customer contact employees in banking call centres. ***Journal of service marketing***, vol.18, No.3, pp.162-174
- Munhurrun, P.T. Naido P. Dan Bhiwajee, SDL.2010. measuring service quality; perception of employees. ***Journal of business research***. Vol.4 No.1 pp.47-58