

## **ABSTRACT**

*Employee service quality and excellence in serving customers is needed in an increasingly competitive environment for companies to retain customers. Thus every company should focus on employee job satisfaction at the forefront of dealing directly with customers in order to serve customers well and can certainly satisfy customers. In this regard, this study identifies the influence of management commitment to service quality on employees job satisfaction on the frontline in PT. Bank OCBC NISP, Tbk Cibeunying Bandung. The management commitment to service quality is measured through the use of training, empowerment and rewards.*

*Population and sample in this study as many as 25 people were taken by using purposive sampling method. Multiple regression model used in this study as a method of data analysis by software SPSS 17,0. The results show that management commitment on service quality as measured through training and empowerment has no effect on employee job satisfaction (0,958;0,281) whereas the management commitment to service quality as measured through the rewards show a positive effect on employee job satisfaction (0,000). Simultaneously, all used variables affect the job satisfaction of employees. The variables that have a dominant influence on the management commitment on service quality is measured through the rewards.*

*Keywords: The management commitment on service quality, training, empowerment, rewards, job satisfaction.*

## ABSTRAK

Pelayanan karyawan yang berkualitas dan keunggulan dalam melayani pelanggan sangat dibutuhkan dalam lingkungan perusahaan yang semakin kompetitif untuk dapat mempertahankan pelanggan. Dengan demikian setiap perusahaan perlu mengutamakan kepuasan kerja karyawan pada bagian garis depan yang berhubungan langsung dengan pelanggan agar dapat melayani pelanggan dengan baik dan dipastikan dapat memuaskan pelanggan. Berkenaan dengan hal tersebut, maka penelitian ini mengidentifikasi pengaruh komitmen manajemen atas kualitas pelayanan terhadap kepuasan kerja karyawan pada bagian *frontline* di PT Bank OCBC NISP, Tbk Cibeunying Bandung. Komitmen manajemen atas kualitas pelayanan tersebut yang digunakan diukur melalui pelatihan, pemberdayaan dan penghargaan.

Populasi dan sampel dalam penelitian ini sebanyak 25 orang diambil dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Model regresi berganda digunakan dalam penelitian ini sebagai metode analisis data dari *software* SPSS 17,0. Hasil penelitian menunjukkan komitmen manajemen atas kualitas pelayanan yang diukur melalui pelatihan dan pemberdayaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan (0,958;0,281) sedangkan komitmen manajemen atas kualitas pelayanan yang diukur melalui penghargaan menunjukkan pengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan (0,000). Secara simultan, semua variabel yang digunakan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Adapun variabel yang memiliki pengaruh yang dominan adalah komitmen manajemen atas kualitas pelayanan yang diukur melalui penghargaan.

Kata-kata kunci: Komitmen manajemen atas kualitas pelayanan, pelatihan, pemberdayaan, penghargaan, kepuasan kerja.

## ABSTRAK

Pelayanan karyawan yang berkualitas dan keunggulan dalam melayani pelanggan sangat dibutuhkan dalam lingkungan perusahaan yang semakin kompetitif untuk dapat mempertahankan pelanggan. Dengan demikian setiap perusahaan perlu mengutamakan kepuasan kerja karyawan pada bagian garis depan yang berhubungan langsung dengan pelanggan agar dapat melayani pelanggan dengan baik dan dipastikan dapat memuaskan pelanggan. Berkenaan dengan hal tersebut, maka penelitian ini mengidentifikasi pengaruh komitmen manajemen atas kualitas pelayanan terhadap kepuasan kerja karyawan pada bagian *frontline* di PT Bank OCBC NISP, Tbk Cibeunying Bandung. Komitmen manajemen atas kualitas pelayanan tersebut yang digunakan diukur melalui pelatihan, pemberdayaan dan penghargaan.

Populasi dan sampel dalam penelitian ini sebanyak 25 orang diambil dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Model regresi berganda digunakan dalam penelitian ini sebagai metode analisis data dari *software* SPSS 17,0. Hasil penelitian menunjukkan komitmen manajemen atas kualitas pelayanan yang diukur melalui pelatihan dan pemberdayaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan (0,958;0,281) sedangkan komitmen manajemen atas kualitas pelayanan yang diukur melalui penghargaan menunjukkan pengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan (0,000). Secara simultan, semua variabel yang digunakan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Adapun variabel yang memiliki pengaruh yang dominan adalah komitmen manajemen atas kualitas pelayanan yang diukur melalui penghargaan.

Kata-kata kunci: Komitmen manajemen atas kualitas pelayanan, pelatihan, pemberdayaan, penghargaan, kepuasan kerja.

# DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	5
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Kegunaan Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....	7
2.1 Kajian Pustaka .....	7
2.1.1 Komitmen Manajemen Atas Kualitas Pelayanan .....	7
2.1.2 Kepuasan Kerja.....	11
2.1.3 Pengukuran Kepuasan Kerja.....	12

2.1.4 Kajian Penelitian Sebelumnya .....	13
2.1.5 Hubungan Komitmen Manajemen atas kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Kerja .....	15
2.2 Rerangka Pemikiran.....	17
2.2.1 Rerangka Teoritis.....	18
2.2.2 Model Penelitian .....	18
2.3 Pengembangan Hipotesis .....	19
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>20</b>
3.1 Jenis Riset .....	20
3.2 Populasi dan Sampel.....	20
3.2.1 Populasi.....	20
3.2.2 Sampel .....	21
3.3 Metode Pengambilan Sampel dan Pengukuran Sampel.....	21
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	22
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	23
3.6 Uji Pendahuluan.....	24
3.6.1 Uji Instrumen .....	24
3.7 Uji Asumsi Klasik.....	26
3.8 Uji Regresi Berganda.....	27
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>29</b>
4.1 Karakteristik Responden.....	29
4.2 Uji Pendahuluan.....	30
4.2.1 Uji Instrumen .....	30
4.3 Uji Asumsi Klasik.....	32

4.4 Uji Regresi Berganda.....	33
BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....	37
5.1 Simpulan .....	37
5.2 Saran.....	38
DAFTAR PUSTAKA .....	40
LAMPIRAN .....	44
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENELITI ( <i>CURRICULUM VITAE</i> ).....	54

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Rerangka Pemikiran .....	17
Gambar 2 Rerangka Teoritis .....	18
Gambar 3 Model Penelitian .....	18

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Kajian Peneliti Terdahulu .....	14
Tabel 2 Definisi Operasional Variabel.....	22
Tabel 3 Karakteristik Responden .....	29
Tabel 4 Uji Kecukupan Sampel .....	30
Tabel 5 Uji Validitas .....	31
Tabel 6 Uji Reliabilitas .....	31
Tabel 7 Uji Normalitas dengan Kolmogorof Smirnov.....	32
Tabel 8 Uji Heteroskedasitas .....	33
Tabel 9 Uji Regresi Berganda .....	33
Tabel 10 Koefisien Determinasi.....	34
Tabel 11 Uji Hipotesis .....	34



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A Kuesioner Penelitian.....	45
Lampiran B Karakteristik Responden.....	48
Lampiran C Uji Instrumen .....	49
Lampiran D Uji Asumsi Klasik .....	52
Lampiran E Uji Regresi Berganda .....	53