

BAB 5

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Setelah peneliti melakukan penelitian mengenai kepuasan kerja dan komitmen organisasional terhadap kualitas pelayanan karyawan administrasi di Surabaya, maka penjabaran kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil uji t menunjukkan bahwa nilai t hitung variabel kepuasan kerja lebih kecil dari t kritis, sehingga kepuasan kerja tidak mempengaruhi kualitas pelayanan. Oleh karena itu, hasil penelitian ini tidak mendukung hipotesis 1 (H_1).
2. Hasil uji t menunjukkan bahwa nilai t hitung variabel komitmen organisasional lebih besar dari t kritis, sehingga komitmen organisasional mempengaruhi kualitas pelayanan. Oleh karena itu, hasil penelitian ini mendukung hipotesis 2 (H_2).

5.2. Saran

Bedasarkan kesimpulan yang telah ditemukan, dapat diberikan beberapa rekomendasi saran atau masukan yang dapat menjadi bahan pertimbangan bagi manajemen staf karyawan administrasi di Surabaya yang menjadi objek penelitian serta bagi penelitian selanjutnya:

1. Saran bagi Manajemen Staf Administrasi di Surabaya
 - a. Berdasarkan hasil *mean* statistik deskriptif variabel kepuasan kerja, nilai *mean* terendah ada pada indikator KP5 dengan pernyataan “saya tidak pernah terlalu sibuk untuk merespon keinginan pelanggan”. Skor pada jawaban indikator telah melalui transformasi data *reverse scoring*). Hal ini menunjukkan bahwa responden, merasa sibuk untuk merespon keinginan

pelanggan. Sehubungan dengan hal itu, maka peneliti memberikan saran agar perusahaan lebih memperhatikan kapasitas pekerjaan karyawan.

b. Berdasarkan hasil *mean* statistik deskriptif variabel komitmen organisasional, nilai *mean* terendah ada pada indikator KO14 dengan pernyataan “Saya tidak merasa benar untuk meninggalkan organisasi saya pada saat ini, meskipun hal tersebut untuk kebaikan saya.” (skor pada jawaban indikator telah melalui transformasi data *reverse scoring*). Hal ini menunjukkan bahwa responden, merasa benar untuk meninggalkan organisasi meskipun hal itu untuk kebaikan responden. Sehubungan dengan hal itu, maka peneliti memberi saran agar perusahaan bisa membangun hubungan yang kuat dengan karyawan demi terciptanya komitmen organisasional.

2. Saran Bagi Penelitian Selanjutnya

a. Penelitian ini memiliki keterbatasan berupa hanya mengukur pengaruh dua variabel yaitu kepuasan kerja dan komitmen organisasional terhadap kualitas Pelayanan, serta menggunakan objek penelitian 100 karyawan administrasi di Surabaya. Pada penelitian-penelitian selanjutnya, diharapkan untuk menambah jumlah sampel serta variabel lain seperti, variabel kompensasi, reward, gaya kepemimpinan, ataupun motivasi kerja.

b. Penelitian selanjutnya diharapkan untuk dapat mengambil sampel secara lebih spesifik. Contohnya: karyawan administrasi bekerja di perbankan, industri, asuransi, dan lain-lain.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Amilin, Dewi R., 2008, Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kepuasan Kerja Akuntan Publik dengan Role Stress sebagai Variabel Moderating, *JAAI*, Vol. 12. No 1., pp 13-24
- Brahmasari, Ayu I, dan Suprayetno Agus., 2008, Pengaruh Motivasi Kerja, Kepemimpinan dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan serta Dampaknya pada Kinerja Perusahaan, *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 10, No 2., pp 124-135.
- Djati, S.Panja, dan M.Khusaini, 2003, Kajian Terhadap Kepuasan Kompensasi, Komitmen Organisasi dan Prestasi Kerja, *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, Vol. 5, No. 1., pp 25 – 41.
- Ghozali, Imam., 2013, *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 23*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Juliandi Azuar, Irfan, dan Saprinan Manurung, 2014, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Medan: Umsu Press.
- Koesmono, Teman, 2005, Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Motivasi Dan Kepuasan Kerja Serta Kinerja Karyawan Pada Sub Sektor Industri Pengolahan Kayu Skala Menengah Di Jawa Timur, *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 7, No. 2., pp 171-188.
- Kompas, 2009, Survey Membuktikan, Rumah Sakit Belum Ramah pada Pasien Miskin, 22 Desember, <http://health.kompas.com/read/2009/12/22/10070114/Survei.Membuktikan.Rumah.Sakit.Belum.Ramah.pada.Pasien.Miskin> diakses 2 september 2016.
- Kuncoro, Mudrajad, 2001, *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*, Jakarta: Erlangga.
- Lomanto, Silvia L., 2012, Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Dengan Moderasi Locus of Control dan Kejelasan Tugas Pada Peran Auditor Yuniior, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akutansi*, Vol. 1, No 1., pp 21-25.
- Malhotra, Neeru, dan Mukherjee, Avinandan., 2004, The Relative Influence of Organisational Commitment and Job Satisfaction on Service

Quality of Customer-Contact Employees in Banking Call Centres, *The Journal of Services Marketing*, Vol.18, No. 3, pp 162-164.

- Marganingsih, Arywarti, dan Martani, Dwi, 2010, Anteseden Komitmen Organisasi dan Motivasi Konsekuensinya Terhadap Kinerja Auditor Intern Pemerintah, *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Indonesia*, Vol. 7, No 1., pp 79-108.
- Mira, Wike S., dan Margaretha, Meily, 2012, Pengaruh Servant Leadership terhadap Komitmen Organisasi dan Organization Citizenship Behavior, *Jurnal Manajemen*, Vol. 11, No 2., pp 189-206.
- Praditya, Ilyas I., 2015, 73% Karyawan di RI Tak Puas dengan Pekerjaannya, <http://bisnis.liputan6.com/read/2287728/73-karyawan-di-ri-tak-puas-dengan-pekerjaannya>, diakses 2 September 2016, liputan6.com.
- Rini, Dyah Puspita, Rusdarti, dan Suparjo, 2013, Pengaruh Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja, dan Budaya Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB), *Jurnal Ilmiah Dinamika Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 1, No 1., pp 69-88.
- Ruvendi, Ramlan, 2005, Imbalan dan Gaya Kepemimpinan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Balai Besar Industri Hasil Pertanian Bogor, *Jurnal Ilmiah Binaniagara*, Vol. 01, No. 1., pp 17-26.
- Santoso, Purbayu B., dan Ashari, *Analisis Statistik dengan Microsoft Excel & SPSS*, Yogyakarta: Andi Offset
- Sugiarto, Dergibson Siagian., 2006, *Metode Statistika untuk Bisnis dan Ekonomi*, Jakarta: PT Gramedia Putaka Utama.
- Sugiyono, 2010, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, Cv
- Susilo, Tri, 2012, Analisis Pengaruh Faktor Lingkungan Fisik dan Non Fisik terhadap Stress Kerja pada PT Indo Bali di Kecamatan Negara, Kabupaten Jimbaran, Bali. *Jurnal Tekmapro*, Vol. 2, No. 2.
- Suyasa, P.Tommy Y.S., dan Coawanta, Julia A., 2004, Sikap Terhadap Budaya Organisasi dan Komitmen Organisasi, *Jurnal Psikolog*, Vol. 2, No 1., pp 1-21.

- Taurisa, Chatrina Melina, dan Ratnawati, Intan, 2012, Analisis Pengaruh Budaya Organisasi dan Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasional Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan, *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, Vol. 19, NO 2., pp 170-181.
- Widarjono, Agus, 2010, *Analisis Statistika Multivariat Terapan*, Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan.
- Widodo, Purwanto, 2012, Hubungan Service Quality Dengan Kepuasan Konsumen di Restoran X, *Jurnal Agribisnis dan Pengembangan Wilayah* Vol. 3, No. 2., pp 56-70.
- Windy, Salim, dan Subagio, Hartono, 2013, Analisa Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Rempah Indonesia Restaurant, *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, Vol. 1, No. 2, pp 1-9.