

**PENGARUH KOMITMEN ORGANISASIONAL,  
KEPUASAN KERJA, DAN BUDAYA ORGANISASI  
TERHADAP KUALITAS LAYANAN  
(Studi Kasus pada Karyawan PT Kereta Api Indonesia  
Di Kabupaten Lamongan)**

**M.Bahaudin**

Fakultas Ekonomi, jurusan manajemen  
Universitas Islam Lamongan.  
email: [atickrastaman@gmail.com](mailto:atickrastaman@gmail.com)

---

**Website:**

<https://jurnalekonomi.unisla.ac.id/index.php/jekma>

---

**ABSTRAK**

---

**Kata Kunci:**

komitmen organisasional, kepuasan kerja,, budaya organisasi, kualitas layanan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui komitmen organisasional, kepuasan kerja, dan budaya organisasi terhadap kualitas layanan secara parsial pada Karyawan di perusahaan PT Kereta Api Indonesia di Kabupaten Lamongan. Selain itu untuk menguji kelayakan model regresi pengaruh variabel komitmen organisasional, kepuasan kerja, dan budaya organisasi terhadap Kualitas Layanan secara simultan pada Karyawan di perusahaan PT. Kereta Api Indonesia di Kabupaten Lamongan. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Perusahaan PT. Kereta Api Indonesia di Kabupaten Lamongan. yang telah bergabung selama kurang lebih 2 Tahun, dan sampel yang terpilih sebanyak 100 karyawan yang ada di 6 stasiun Kabupaten Lamongan. Data diperoleh melalui data primer. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji regresi linier berganda, korelasi berganda, koefisien determinasi, uji t, uji F. dari analisis regresi linier berganda. Hasil pengujian menunjukkan bahwa kinerja karyawan yang dibagi menjadi tiga variable komitmen organisasional, kepuasan kerja, dan budaya organisasi seluruhnya berpengaruh terhadap kualitas layanan baik secara parsial maupun secara simultan, dan komitmen organisasional adalah faktor yang

---

paling dominan mempengaruhi kualitas layanan.

---

**Keywords :**

organizational  
commitment, job  
satisfaction,  
organizational  
culture, service  
quality.

**Abstract**


---

This study aims to determine organizational commitment, job satisfaction, and organizational culture towards service quality partially for employees at PT Kereta Api Indonesia in Lamongan Regency. In addition to testing the feasibility of a regression model the influence of organizational commitment variables, job satisfaction, and organizational culture on Service Quality simultaneously on Employees in the PT Kereta Api Indonesia in Lamongan Regency. The population in this study were employees of PT Kereta Api Indonesia in Lamongan Regency. who have joined for approximately 2 years, and the sample chosen is 100 employees in six sation of Lamongan. Hypothesis of this study uses multiple linear regression. The sampling technique used was purposive sampling. The analytical tool used in this study is the validity test, reliability test, multiple linear regression test, multiple correlation, coefficient of determination, t test, F. test of multiple linear regression analysis. The test results show that employee performance which is divided into three organizational commitment variables, job satisfaction, and organizational culture all affect service quality both partially and simultaneously, and organizational commitment is the most dominant factor affecting service quality.

---

**DAFTAR PUSTAKA**

Azis Alimul Hidayat, & bayu aji, n. (2017, januari). Pengaruh komitmen organisasional, kepuasan kerja, dan budaya organisasi terhadap kualitas layanan (Studi Kasus Karyawan PT Kereta Api Indonesia Daop VI Yogyakarta). (b. aji, Ed.) *journal prodi manajemen* 2017, 2(3), 3. Retrieved 05 juni 2017, from <http://repository.upy.ac.id/eprint/137>

Amirullah. 2015. Pengantar manajemen. Jakarta: mitra wacana media.  
Allen, N.J dan Meyer, J.P 1997, "A Three Component Conceptualization of Organizational Commitment", *Journal Resource Management Review* Volume 1 Number 1.

M.Bahaudin

- Allen, M., A. M., & any, d. (2015). Pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasional terhadap kinerja pegawai bank kalsel. *Jurnal Wawasan Manajemen,, 3*(3), 269-270.
- Allen, N.J. and Meyer, J.P., Meyer, J. P., 1991, *A three-component conceptualization of organizational commitment. Human Resource Management Review*, 1(1): 61-89
- Bibin Puspitasari, Musriha, Indah Noviandari. *Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan loyalitas terhadap kepuasan konsumen properti rumah di citraland surabaya periode 2013-2015 jurnal manajemen branchmark vol 3 issue 3, 2017*
- Buku Informasi Perkeretaapian Edisi 2014. Direktorat Jenderal Perkeretaapian Kementerian Perhubungan RI Jl .Medan Merdeka Barat No. 8 Gd. Karsa Lt. 2 Jakarta 10110 <http://djka.dephub.go.id>
- Bangun, Wilson, (2012). "*Manajemen Sumber Daya Manusia*". Jakarta: Erlangga
- Dessler, Gary. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia Jilid 1* Edisi Kesembilan. Jakarta : PT. Indeks
- Dessler, gary. 2005. *Manajemen sumber daya manusia. Jakarta*. Alih bahasa: eli tanya. Penyunting bahasa: budi supriyanto. Jakarta: indeks
- Dr.Ir Bejami bukit,.MM, Dr. Tasman Malusa,.M.Pd. & Dr.Abduk Rahmat,.M.Pd.(2017) Pengembangan Sumber Daya Manusia. Kadisoka RT.05 RW.20, Purwomartani Kalasan, Sleman,Yogyakarta 5557: Zahr. Hal : 130-140
- Ejurnal Administrasi Reform, Volume 2, Nomor 2, 2014: 1226-1237 pada tanggal 24 Januari 2017 pada pukul 12: 10 WITA
- Edward H. Schein, & Hikmawati. (2017). "*Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Sekretariat Daerah Kabupaten Gowa*. FAKULTAS ILMU SOSIAL UNIVERSITAS NEGERI MAKASSAR, hal 9
- Fahmi, irham. 2016. *Manajemen sumber daya manusia (teori dan aplikasi)*. Bandung: alfabeta.
- G. Lumintang., rotinsulu j.j. asnalisis kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pada *holland bakery boulevard manado* vol.3 no.1 maret 2015, 1291-1302
- Gunawan dan fahmi hubungan obesitas dengan kinerja petugas kesehatan di puskesmas kabupaten bireuen (*factors affecting obesity and its relationship with the performance of health personnel in the health center of bireuen district*) *jurnal action: aceh nutrition journal*, mei 2019 (4)1: 49-57: [indragunawanmb76@gmail.com](mailto:indragunawanmb76@gmail.com)

Ghozali, imam. (2016). *Aplikasi analisis multivariete dengan program ibm spss 23* (edisi 8). Cetakan ke viii. Semarang : badan penerbit universitas diponegoro.

H. Teman Koesmono. 2005. <http://puslit.petra.ac.id/-puslit/journals/165>.

Handoko, ahmad. (2015). *Pengaruh kepemimpinan transformasional dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening (studi pada pt. Kereta api indonesia (persero) daop 4 semarang)*. *Unpublished* skripsi. Semarang: universitas diponegorokurniawan,

Hidayat,2014. Faktor-faktor komitmen organisasi serta pengaruhnya terhadap *organizational citizenship behavior* (ocb). (studi pada karyawan pt.nusa tama furniture).

<http://lamongankab.bps.go.id/statictable/2016/11/121630/-jumlah-penumpang-keereta-api-distasiun-lamongan-kabupaten-lamongan-2015.html>.

Hasibuan, malayu sp, *manajemen sumber daya manusia*, edisi revisi: bumi aksara, 2001

Ivancevich, d., & Yati Suhartini . (2018). *organizational commitment, affective commitment, continuity commitment, normative commitment, and organizational citizenship behavior* (OCB). Yati Suhartini Jurnal Akuntansi & Manajemen Akmenika, 15(2), 95-95.

Ivan Andrian Halim. 2015. *Pengaruh Kepuasan Kerja dan Disiplin Kerja Pada Kualitas Layanan Sopir* di PT Usaha Jaya Gresik, AGORAVol. 3, No. 2. Program Manajemen Bisnis,

Isyanahapsari, shri. (2016). *Pengaruh periklanan dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian secara online pada elevenia di kota semarang (studi kasus pada pengguna e-commerce elevenia di kota semarang)*. Skripsi. Semarang : universitas diponegoro.

James a.f. stoner. 2006. *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: bumi aksara.

James a.f. stoner r edward freeman. 1992, *manajemen teori*, edisi keempat, jakarta: intermedia.

M.Bahaudin

Jackson dj, sykes a, mallia p .*Asthma :current status and future directions asthma exacerbations :origin, effect, and prevention.* J allergy clin immunol. 2011;128(6):1165–74.

Jurnal neo-bis. 8(1), 49-62 *Pengembangan sumber daya manusia hal:139-140 thn 2017 dr.ir benjami Bukit,mm./dr.tasman malusa,m.pd./dr.abdul rahmat,m.pd.*

Jamaludin hardiyansah, (2016) *pengaruh brand equity dan kualitas pelayanan terhadap keputusan menabung nasabah di bank bjb syariah kcp sumber cirebon. Bachelor thesis, iain syekh nurjati cirebon.* :<http://repository.syekhnurjati.ac.id>

Jamaludin (2016) *Pengaruh budaya organisasi, kepemimpinan dan kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi dan kinerja karyawan pt. Telkom medan , skripsi, universitas sumatera utara*

Kaswan. 2013. *Pelatihan dan pengembangan untuk meningkatkan kinerja SDM.* Bandung: alfabeta.

Kurniawan,albert.2015. *Pengaruh komitmen organisasi terhadap organizational citizenship behavior (ocb) pt.x bandung. Jurnal manajemen, 15(1), pp.95-11*

Kumar, mohd. Muzamil & shawkat ahmad shah, 2015. *Psychometric properties of podsakoffs organizational citizenship behavior scale in the asian contex. The international journal of indian psychology, 3(1),pp.51-60.*

Luthans, F. 2006. *Perilaku Organisasi.* Yogyakarta : ANDI.

Luthans, Robbins, J., & Yati Suhartini . (2018). Analisis dimensi komitmen organisasional yang mempengaruhi organizational citizenship behavior karyawan pt kai daop vi yogyakarta. *Yati Suhartini Jurnal Akuntansi & Manajemen Akmenika , 15(2), 94-95.*

Martoyo, dalam Hartatik (2014 :223). *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.

Umar, Husein. 2010. *Desain Penelitian MSDM dan Perilaku Karyawan.* Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

Widi, restu kartiko. (2010). *Asas metodologi penelitian.* Yogyakarta: graha ilmu.

Wibowo. 2013. *Perilaku dalam organisasi..* Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

- Wibowo. 2016. *Budaya Organisasi: Sebuah Kebutuhan Untuk Meningkatkan Kinerja Jangka Panjang*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Wibowo. 2013. *Perilaku dalam organisasi.. Jakarta: pt. Raja grafindo persada. A,shimp,terence. (2003). periklanan promosi&aspek tambahan komunikasi pemasaran.terpadu, jilid i ( edisi 5), jakarta:erlangga.*
- Robbins, s. P. 2008. *Perilaku organisasi : edisi indonesia*. Pt indeks : kelompok gramedia, jakarta.
- Riduwan. (2013). *Skala pengukuran vaiabel-variabel penelitian*. Bandung: alfabeta.
- Robbins s. P, dan judge. 2008. *Perilaku organisasi*. Buku 2. Jakarta : salemba empat.
- Nickpour, a. 2017. *The impact of organizational culture on organizational performance: the mediating role of employee's organizational commitment. International journal of organizational leadership*, vol.6, no.4 : 65-72.
- Suwati, yuli. (2013). *Pengaruh kompensasi dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada pt tunas hijau samarinda. Ejournal ilmu administrasi bisnis*, 1 (1), 41-55.
- George r. Terry dan leslie w. Rue. (2008). *Dasar-dasar manajemen*, bumi aksara: jakarata.
- Siwi, iga swandaru. (2015). *Analisis pengaruh gaya kepemimpinan transformasional dan budaya organisasiterhadap kinerja karyawan (studi pada karyawan pt kereta api indonesia (persero) daop iv semarang). Unpublished skripsi*. Semarang: universitas diponegoro.
- Irawan, h. (2002). *10 kepuasan pelanggan*. Jakarta: elex media komputindo.
- Yati Suhartini (2018) *Analisis dimensi komitmen organisasional yang mempengaruhi organizational citizenship behavior karyawan PT KAI Daop vi yogyakarta Akuntansi & Manajemen Akmenika* Vol. 15 No. 2 Tahun 2018
- Sukotjo, H. (2011). Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan pada Perguruan Tinggi Swasta (PTS) di Jawa Timur. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 9(2), 650-658.
- Suwatno, H dan Priansa, D.J. 2011. *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung : Alfabeta.

M.Bahaudin

- Sarwono, sarlito wirawan. (1996). *Pengantar umum psikologi*. Jakarta: bulan
- Stanton, william j. (2003). *Prinsip pemasaran. Alih bahasa oleh sadu sundaru*. Jilid satu. Edisi kesepuluh. Jakarta :erlangga.
- Suwatno, H dan Priansa, D.J. 2011. *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono, 2016, *metode peneliiian pendidikan pendekan, kuantitatif, kualitatif, dan r&d, cetakan ke-23, alfabeta*, bandung.
- Sugiyono, (2014). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan r & d, cetakan ke-20*. Cv alfabeta, bandung.
- Taliziduhu Ndraha.2005. *Teori Budaya Organisasi*.Jakarta: Rineka Cipta, Hal 76.
- Tjiptono, fandy, 2014, pemasaran jasa, c.v andi offset, yogjakarta.zelvia, debby, 2015.
- Nickpour, a. 2017. *The impact of organizational culture on organizational performance: the mediating role of employee's organizational commitment. International journal of organizational leadership*, vol.6, no.4 : 65-72.