

## ABSTRAK

### HUBUNGAN ANTARA KOMITMEN ORGANISASI DENGAN MUTU PELAYANAN PRAMUNIAGA PT. PANEN LESTARI INTERNUSA ( SOGO DEPARTMENT STORE MEDAN )

Nama : RISKI KARTIKA

No. Stmbk : 05 860 0107

( 136 Halaman + 8 Tabel )

( 11 Lampiran + 31 Daftar Pustaka, dari tahun 1981-2008 )

Universitas Medan Area

Penelitian yang dilakukan oleh penulis pada kesempatan ini bertujuan untuk melihat hubungan antara komitmen dari pramuniaga terhadap organisasi tempat dimana mereka bekerja dengan mutu pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Dalam penelitian ini, sampel yang digunakan dalam penelitian adalah 126 orang, dimana pada pramuniaga yang tetap terdiri dari 85 orang dan pada pramuniaga yang menjadi target *try out* terdiri dari 41 orang. Penelitian ini dilaksanakan pada pramuniaga yang bekerja di PT. PANEN LESTARI INTERNUSA ( SOGO Department Store ) yang dilaksanakan pada tanggal 5-8 September 2009.

Penelitian ini menggunakan 2 skala, yaitu skala mutu pelayanan dan skala komitmen organisasi. Skala mutu pelayanan terdiri dari 5 aspek berdasarkan teori Parasuraman,dkk (dalam Richard, 2000) yaitu penampilan fisik (*tangibles*), reliabiliti (*reliability*), responsif (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Sedangkan skala komitmen organisasi terdiri dari 3 aspek berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Meyer,dkk (dalam Kunjoro, 2002) yaitu: aspek afektif, aspek kontinuitas, dan aspek normatif.

Berdasarkan hasil dari peneliitan diketahui bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara komitmen organisasi dengan mutu pelayanan. Hasil ini dibuktikan dengan koefisien korelasi  $r_{xy} = 0,446$ ;  $p < 0,010$ . Berdasarkan penelitian diketahui bahwa secara umum, bahwa para pramuniaga dinyatakan memiliki mutu pelayanan yang tergolong sangat tinggi sebab nilai rata-rata hipotetik (122,5) > dari nilai rata-rata empirik (157,49). Nilai mutu pelayanan yang tinggi ini menunjukkan komitmen organisasi yang tinggi juga sebab nilai rata-rata empirik (136,21) < nilai rata-rata hipotetik (112,5).

Kata kunci : Mutu Pelayanan, Komitmen Organisasi.