

**PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PADA PT. MATAHARI DEPARTMENT STORE PLAZA MULIA
SAMARINDA**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Ekonomi



DISUSUN OLEH :

Bayu Siswanto

17111024310213

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI, HUKUM, POLITIK DAN PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KALIMANTAN TIMUR
SAMARINDA**

2020

**Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan
pada PT. Matahari Department Store Plaza Mulia
Samarinda**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Ekonomi



DISUSUN OLEH :

Bayu Siswanto

17111024310213

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI, HUKUM, POLITIK DAN PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KALIMANTAN TIMUR
SAMARINDA**

2020

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PADA PT. MATAHARI DEPARTMENT STORE PLAZA MULIA
SAMARINDA**

Oleh

**Bayu Siswanto
17111024310213**

Samarinda, 29 Juni 2020

Telah disetujui oleh :

Pembimbing

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke, positioned above the name of the supervisor.

H. Suwoko, SE., MM

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA PT. MATAHARI DEPARTMENT STORE, PLAZA MULIA SAMARINDA

Yang disiapkan dan disusun oleh:

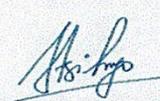
Nama : Bayu Siswanto
NIM : 17111024310213
Program Studi : Manajemen Sumberdaya Manusia

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 02 Juli 2020 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna mencapai derajat Sarjana Ekonomi pada Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.

Susunan Dewan Penguji:

1. Agus Trisihnyo, S.E, MM.
NIDN. 1126087002

2. H. Suwoko, S.E., MM
NIDN. 1117037201

()
()

Mengetahui,

Dekan
Fakultas Ekonomi, Hukum,
Politik dan Psikologi

(Prof. Dr. H. Muhammad Wahyudin, M.S.)
NIDN. 0604075802

Ketua
Program Studi Manajemen

(Ihwan Susila, S.E., M.Si., Ph.D.)
NIDN. 0620107201

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertandatangan di bawah ini, saya :

Nama : Bayu Siswanto
NIM : 17111024310213
Program Studi : Manajemen Sumberdaya Manusia

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil penjiplakan (*plagiarism*) dan hasil karya orang lain;
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (referensi) dalam skripsi ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan sumber acuan dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar pustaka sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku;
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Samarinda, 01 Juli 2020

Yang membuat pernyataan,



Bayu Siswanto

Intisari

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas layanan pada PT. Matahari Department store, Plaza Mulia Samarinda. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menyebarkan koesioner ke seluruh karyawan pada PT. Matahari Department store Plaza Mulia Samarinda yang berjumlah 210 orang dan sampel yang di gunakan 138 orang. Teknik analisis *simple random sampling* yang di gunakan adalah *probability sampling*. Data dianalisis menggunakan metode analisis linier sederhana, Pengolahan data penelitian ini menggunakan program SPSS versi 26. Hasil menunjukkan bahwa secara parsial variabel budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada PT. Matahari Department Store, Plaza Mulia Samarinda.

Kata kunci : Budaya Organisasi dan Kualitas Layanan

Abstract

This study aims to determine the effect of organizational culture on service quality at PT. Matahari Department store, Plaza Mulia Samarinda. This research uses quantitative methods by distributing questionnaires to all employees at PT. Matahari Department store Plaza Mulia Samarinda, amounting to 210 people and the sample used by 138 people. Simple random sampling analysis technique used is probability sampling. Data were analyzed using simple linear analysis method, data processing in this study used SPSS version 26 program. The results showed that partially organizational culture variables had a positive and significant effect on service quality at PT. Matahari Department Store, Plaza Mulia, Samarinda

Keywords: Organizational Culture And Service Quality

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim,

Puji syukur yang teramat dalam saya haturkan kehadiran Tuhan Yang Maha Segala, atas percikan kasih, hidayah, dan taufiq-Nya sehingga skripsi dengan judul – Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan, Pada PT. Matahari Department Store, Plaza Mulia Samarinda ini dapat terselesaikan pada waktu yang telah direncanakan.

Teriring do'a sholat semoga senantiasa melimpah ke haribaan Nabi Muhammad SAW., Rasul akhir zaman, penutup para nabi yang membawa kesempurnaan ajaran Tauhid dan keutamaan budi pekerti. Dan semoga tumpahan do'a sholat menetes kepada segenap keluarga dan sahabatnya, para syuhada', para mushonnifin, para ulama', dan seluruh umatnya yang dengan tulus ikhlas mencintai dan menjunjung sunnahnya.

Selama proses penyusunan skripsi ini, banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada saya. Sebagai ungkapan syukur, dalam kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Rektor Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, Prof. DR. H. Bambang Setiaji.
2. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi, Hukum Politik dan Psikologi Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, Prof. DR. H. Muhammad Wahyudin, M.S.
3. Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, Bapak Ihwan Susila, S.E., M.Si., Ph.D.
4. Sekretaris Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, Ibu Vera Anitra, SE., MM.
5. Dosen Pembimbing, Bapak H. Suwoko, SE., MM.
6. Dosen Wali, Ibu Sri Wahyuni Jamal, SE., MM.
7. Dosen Penguji, Bapak Agus Trisihnyo, S.E., MM.
8. Bapak/Ibu Dosen pengajar Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu, terima kasih atas ilmu yang telah diberikan kepada penulis.
9. Seluruh karyawan di PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda.
10. Teman-teman grup Majelis Ta'lim, sahabat dan teman-teman seperjuangan di Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, yang selalu memberikan dukungan kepada penulis berupa doa dan semangat sampai dalam proses pembuatan skripsi ini.
11. Ucapan terima kasih secara khusus penulis sampaikan kepada keluarga penulis, yaitu kedua orang tua saya (Alm.) bapak Wagimin Suharma dan (Alm.) ibu Buniah, Bapak dan Ibu Mertua saya, Bapak Idi Bastari dan Ibu Unah, Adik saya Deby Lia Wardhani, Istri saya tercinta Ika Supartika Dewi, anak-anak saya, Geviera Azzahra Ramadhina dan Daffa Al-Ghifari, serta seluruh anggota keluarga saya yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu, yang telah

memberikan doa, motivasi, dukungan, waktu dan segala curahan kasih sayang baik secara langsung maupun tidak langsung.

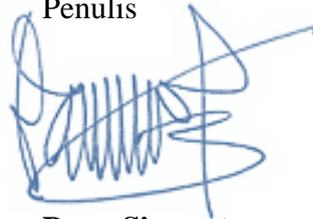
Kepada mereka semua, hanya ungkapan terima kasih dan do'a tulus yang dapat saya persembahkan, semoga segala yang telah mereka berikan kepada saya tercatat dengan tinta emas dalam lembaran catatan Roqib sebagai sebuah ibadah yang tiada ternilai, Aamiin.

Akhirnya, dengan segala keterbatasan dan kekurangannya, saya persembahkan karya tulis ini kepada siapapun yang membutuhkannya. Kritik konstruktif dan saran dari semua pihak sangat saya harapkan untuk penyempurnaan karya-karya saya selanjutnya. Terima kasih

*Billahitaufiq Wal Hidayah,
Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabaarokatuh.*

Samarinda, 01 Juli 2020

Penulis

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke extending to the right.

Bayu Siswanto

NIM : 17111024310213

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN TIDAK PLAGIASI	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan.....	5
D. Manfaat.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Landasan Teori.....	7
1. Budaya Organisasi	7
1.1. Pengertian Budaya Organisasi	7
1.2. Faktor-faktor pembentuk Budaya Organisasi	8
1.3. Fungsi Budaya Organisasi	10

1.4. Indikator Budaya Organisasi	11
2. Kualitas Pelayanan.....	12
2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	12
2.2. Prinsip–Prinsip Kualitas Pelayanan	13
2.3. Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan	15
2.4. Pengukuran Kualitas Pelayanan	20
2.5. Indikator Kualitas Pelayanan	22
C. Penelitian Terdahulu	23
D. Kerangka Berfikir	26
E. Hipotesis.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	28
A. Lokasi Penelitian	28
B. Jenis Penelitian dan Sumber Data	28
C. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	28
1. Populasi	28
2. Sampel	29
D. Defenisi Operasional Variabel	30
E. Teknik dan Metode Pengumpulan Data	32
F. Teknik Analisis Data Penelitian	33
1. Uji Validasi	35
2. Uji Reliabilitas	36
3. Uji Regresi Linier Sederhana.....	37
4. Uji Hipotesis	38

BAB IV	HASIL PENELITIAN	40
A.	Gambaran Umum Tempat Penelitian	40
1.	Sejarah Singkat tentang Perusahaan	40
2.	Sejarah Berdirinya Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda	42
B.	Gambaran Struktur Organisasi Perusahaan	45
C.	Gambaran Karakteristik Penelitian	49
1.	Responden Berdasarkan Usia	49
2.	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
3.	Responden Berdasarkan Jabatan.....	51
D.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	53
1.	Uji Validitas	53
2.	Uji Reliabilitas	55
E.	Hasil Analisa Rentang Skala.....	55
1.	Budaya Organisasi (X).....	56
2.	Kualitas Pelayanan (Y)	60
F.	Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana	66
G.	Hasil Pengujian Hipotesis (Uji t)	67
H.	Pembahasan Hasil Penelitian	69
1.	Variabel Budaya Organisasi (X).....	71
2.	Variabel Kualitas Pelayanan (Y)	75
BAB V	PENUTUP	80
A.	Kesimpulan	80

B. Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
2.1 Penelitian Terdahulu	23
3.1 Definisi Operasional Variabel	32
3.2 Skala Penilaian Budaya Organisasi dan Kualitas Pelayanan	34
3.3 Skala Likert Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan	35
3.4 Interval Koefisien variabel Budaya Organisasi dan Kualias Pelayanan	39
4.1 Data Cabang Matahari Department Store di Samarinda	43
4.2 Data Jumlah Karyawan	44
4.3 Data Responden Berdasarkan Usia	50
4.4 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
4.5 Data Responden Berdasarkan Jabatan.....	52
4.6 Uji Validitas Variabel Budaya Organisasi	53
4.7 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	54
4.8 Hasil Uji Reliabilitas Penelitian	55
4.9 Penilaian Indikator Kesadaran Diri	56
4.10 Penilaian Indikator Keagresifan	57
4.11 Penilaian Indikator Kepribadian.....	58
4.12 Penilaian Indikator Performa	59
4.13 Penilaian Indikator Orientasi Tim	60
4.14 Penilaian Indikator Bukti Fisik.....	61
4.15 Penilaian Indikator Empati	61
4.16 Penilaian Indikator Kehandalan	62

4.17	Penilaian Indikator Cepat Tanggap	63
4.18	Penilaian Indikator Jaminan	64
4.19	Penilaian Total Skor Variabel Budaya Organisasi	65
4.20	Penilaian Total Skor Variabel Kualitas Pelayanan.....	65
4.21	Hasil Analisis Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan	66

xiii
DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Kerangka pikir penelitian	26
4.1 Struktur Organisasi Perusahaan.....	45

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Balasan Penelitian
- Lampiran 2 Koesioner Penelitian
- Lampiran 3 Responden Berdasarkan Usia
- Lampiran 4 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
- Lampiran 5 Responden Berdasarkan Jabatan
- Lampiran 6 Validitas Budaya Organisasi
- Lampiran 7 Validitas Kualitas Pelayanan
- Lampiran 8 Reliabilitas Budaya Organisasi
- Lampiran 9 Reliabilitas Kualitas Pelayanan
- Lampiran 10 Indikator Kesadaran Diri
- Lampiran 11 Indikator Keagresifan
- Lampiran 12 Indikator Kepribadian
- Lampiran 13 Indikator Performa
- Lampiran 14 Indikator Orientasi Tim
- Lampiran 15 Indikator Bukti Fisik
- Lampiran 16 Indikator Empati
- Lampiran 17 Indikator Kehandalan
- Lampiran 18 Indikator Cepat Tanggap
- Lampiran 19 Indikator Jaminan
- Lampiran 20 Analisis Regresi Linier Sederhana

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Organisasi yang baik adalah organisasi yang mampu memaksimalkan semua sumberdaya yang dimiliki, termasuk sumberdaya manusianya untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Setiap organisasi memiliki sesuatu yang membedakan organisasi tersebut dengan organisasi yang lainnya. Oleh karena itu, selain tujuan, organisasi juga harus memiliki budaya yang dapat menyatukan seluruh sumberdaya yang ada, agar tetap satu arah untuk mencapai tujuan yang sama.

Menurut Robbins dan Judge (2013), budaya organisasi adalah sistem makna bersama yang diselenggarakan oleh anggota, yang membedakan organisasi dari organisasi lainnya. Dari pernyataan tersebut, dapat diartikan bahwa budaya organisasi merupakan hal yang utama yang harus ditentukan sebelum organisasi tersebut berjalan, agar organisasi memiliki kepribadian dan tujuan yang sama, yang dapat menjadi pedoman bagi seluruh anggota organisasi tersebut.

Budaya organisasi menjadi hal yang sangat penting bagi penyelenggara organisasi, karena dengan adanya budaya dalam organisasi, setiap penyelenggara organisasi memiliki satu kesatuan pandangan, yang menciptakan keseragaman berperilaku atau bertindak. Hal ini tentu saja membawa dampak yang positif bagi keberlangsungan organisasi itu sendiri.

Dengan adanya budaya organisasi, diharapkan setiap anggota dalam organisasi tersebut, memiliki pedoman yang sama, memiliki arah dan tujuan yang sama, dan memiliki tata cara pengelolaan organisasi yang sama pula. Dan diharapkan dengan adanya budaya organisasi tersebut, visi dan misi organisasi dapat berjalan dengan efektif dan efisien, serta berkesinambungan, menuju arah tujuan yang sudah ditentukan.

Budaya membedakan masyarakat yang satu dengan yang lain, dalam cara berinteraksi dan bertindak menyelesaikan suatu permasalahan atau pekerjaan. Budaya organisasi sangat dipengaruhi oleh pendiri organisasi. Pendiri organisasilah yang menciptakan budaya dalam organisasinya. Sebagai pendiri organisasi, mereka tidak dipengaruhi oleh budaya yang lain, tetapi justru merekalah yang menciptakan budaya untuk organisasinya, sesuai dengan apa yang menjadi perilaku dan pola pikirnya.

Pendiri organisasi pada umumnya merekrut anggota organisasi yang memiliki kesamaan pandangan serta pola pikir yang sama dengan dirinya. Walaupun anggota yang direkrut berbeda pandangan dan pola pikir dari sang pendiri organisasi, karena adanya keahlian lain yang dimilikinya, maka untuk menyamakan atau mempertahankan budaya yang diciptakannya, pendiri organisasi akan melakukan indoktrinasi dan mensosialisasikan cara berpikir dan berperilakunya, kepada karyawan atau anggota organisasinya. Selain itu juga, pendiri organisasi menempatkan dirinya sebagai contoh dalam pelaksanaan budaya organisasi, hal ini dilakukan agar budaya organisasi yang diciptakan dapat berjalan sesuai dengan keinginannya.

Setiap budaya organisasi memiliki pengaruh yang luas terhadap tindakan maupun perilaku anggota didalamnya. Karena budaya organisasi menjadi tolak ukur dalam berfikir dan bertindak, untuk melaksanakan pekerjaan yang dilakukan. Dalam organisasi penyedia layanan barang dan jasa, budaya organisasi juga dapat mempengaruhi dalam pemberian pelayanan yang berkualitas atau tidak terhadap konsumen.

Pelayanan yang berkualitas bergantung pada sejauh mana karyawan yang bersangkutan memahami dan menjalankan budaya yang ada dalam perusahaannya, dalam hal pemberian pelayanan kepada konsumen. Menurut Kottler (2011), Banyak faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, beberapa diantaranya adalah kehandalan (*reliability*), empati (*empathy*), dan ketanggapan (*responsiveness*). Faktor-faktor tersebut sangat berpengaruh, karena hal inilah yang sangat dituntut oleh perusahaan untuk dapat dimiliki oleh setiap karyawan dan menjadikan faktor-faktor tersebut sebagai budaya organisasi. Oleh karena itu, pemahaman karyawan terhadap budaya organisasi sangat penting karena berpengaruh terhadap pelayanan kepada konsumen.

Setiap budaya organisasi membawa pengaruhnya sendiri-sendiri kedalam kualitas pelayanan kepada konsumen. Hal ini juga yang dapat ditemukan pada PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda, yang beralamatkan di Jalan Bhayangkara No. 58, Kelurahan Bugis, Kecamatan Samarinda Ulu, Kota Samarinda, Kalimantan Timur 75242. (www.petalokasi.org).

Plaza Mulia adalah salah satu Mall yang ada di kota Samarinda. Bertempat di lahan bekas bioskop Parahyangan, gedung pusat perbelanjaan ini dibangun menghadap ke jalan Bhayangkara dan membelakangi jalan Balai kota. Lokasinya sangat strategis, dekat dengan Hotel Mesra, Stadion Segiri, Balai kota Samarinda, dan kantor instansi Pemerintah Propinsi Kalimantan Timur.

Plaza Mulia mulai dibangun pada tahun 2007, dan mulai beroperasi pada tahun 2009. Plaza mulia berdiri diatas lahan seluas 46,649 m², dengan 5 lantai terdiri dari *lower ground, ground, upper ground*. Lantai 1 dan lantai 2 ditempati oleh penyewa-penyewa besar yang sudah terkenal sebagai perusahaan besar baik skala nasional maupun internasional, salah satunya adalah PT. Matahari Department Store, Tbk. (www.wikipedia.org).

PT. Matahari Department Store, Tbk adalah sebuah perusahaan ritel di Indonesia yang merupakan pemilik dari jaringan toserba Matahari. Saat ini, PT. Matahari Department Store, Tbk merupakan salah satu anak perusahaan dari Lippo Group. Per kuartal pertama tahun 2017, PT. Matahari Department Store, Tbk sudah mempunyai 151 gerai di lebih dari 60 kota di Indonesia, beberapa gerainya ada di kota Samarinda, salah satunya di Plaza Mulia. (www.wikipedia.org).

PT. Matahari Department Store, Tbk termasuk organisasi yang besar dengan ruang lingkup yang luas (nasional), dan perusahaan ini merupakan perusahaan ritel, maka perlu untuk diteliti lebih lanjut mengenai budaya organisasi dan kualitas pelayanan yang ada di Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda.

Hal tersebut menarik karena dengan penelitian ini akan diketahui sejauh mana pengaruh suatu budaya organisasi dalam kualitas pelayanan yang diberikan. Dari latar belakang masalah diatas, maka peneliti mengambil judul :
“Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Pada PT. Matahari Department Store Plaza Mulia, Samarinda”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan apa yang telah di uraikan dalam latar belakang, maka dapat ditarik suatu permasalahan sebagai berikut : Apakah terdapat pengaruh antara budaya organisasi terhadap kualitas layanan pada PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda ?

C. Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah tersebut diatas, maka penelitian ini memiliki tujuan yaitu : Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas layanan pada PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda.

D. Manfaat

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menambah, memperdalam dan mengembangkan pengetahuan penulis serta sebagai latihan dalam menuangkan hasil pemikiran dan penelitian sesuai dengan ketentuan penulis karya ilmiah di Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.

2. Sebagai masukan yang dapat dijadikan referensi bagi pihak-pihak yang memerlukan, khususnya PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda.
3. Sebagai tambahan pengetahuan dan wawasan bagi peneliti dalam bidang ilmu manajemen sumberdaya manusia, khususnya mengenai pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Budaya Organisasi

1.1. Pengertian Budaya Organisasi

Penggunaan istilah budaya organisasi mengacu pada budaya yang berlaku dalam perusahaan, karena pada umumnya perusahaan itu merupakan suatu bentuk organisasi, yaitu kerja sama antara beberapa orang yang membentuk kelompok atau satuan kerja tersendiri. Budaya organisasi (*organizational culture*) sering diartikan sebagai nilai-nilai, simbol yang dimengerti dan dipatuhi bersama, yang dimiliki suatu organisasi sehingga anggota organisasi merasa satu keluarga dan menciptakan suatu kondisi yang berbeda dengan organisasi lain.

Beberapa definisi budaya organisasi yang dikemukakan oleh para ahli sebagai berikut, Schein (2010), mengatakan definisi budaya organisasi adalah pola asumsi dasar yang ditentukan atau dikembangkan oleh sekelompok orang ketika mereka belajar mengatasi masalah adaptasi eksternal dan integrasi internal, yang telah berhasil dengan baik sehingga dianggap sah untuk diajarkan kepada anggota baru sebagai cara yang tepat untuk berfikir, melihat, merasakan dan memecahkan masalah. Robbins dan Judge (2013) mendefinisikan budaya organisasi

adalah sistem makna bersama yang diselenggarakan oleh anggota yang membedakan organisasi dari organisasi lain. Definisi budaya organisasi menurut Kinicki dan Fugate (2012) adalah seperangkat bersama, diambil untuk memberikan asumsi implisit bahwa kelompok yang memegang dan menentukan bagaimana cara pandang, cara berpikir, dan bereaksi terhadap berbagai lingkungan.

1.2. Faktor-faktor Pembentuk Budaya Organisasi

Menurut Tika (2010), ada beberapa unsur yang mempengaruhi terbentuknya budaya organisasi yaitu:

1. Asumsi dasar;
2. Keyakinan untuk dianut;
3. Pemimpin atau kelompok pencipta pengembangan budaya organisasi;
4. Pedoman mengatasi masalah;
5. Berbagi nilai (*sharing of value*);
- f. Pewarisan (*learning process*);
- g. Penyesuaian atau adaptasi.

Faktor-faktor yang mempengaruhi terbentuknya budaya organisasi diatas dapat dijelaskan sebagai berikut (Tika, 2010) :

- a. Asumsi dasar.

Asumsi dasar berfungsi sebagai pedoman bagi anggota maupun kelompok dalam organisasi untuk berperilaku.

b. Keyakinan untuk dianut.

Dalam budaya organisasi terdapat keyakinan yang dianut dan dilaksanakan oleh para anggota organisasi. Keyakinan ini mengandung nilai-nilai yang dapat berbentuk slogan atau moto, asumsi dasar, tujuan umum organisasi/perusahaan, filosofi usaha, atau prinsip-prinsip yang menjelaskan usaha.

c. Pemimpin atau kelompok pencipta pengembangan budaya organisasi.

Budaya organisasi perlu diciptakan dan dikembangkan oleh pemimpin organisasi atau kelompok tertentu dalam organisasi tersebut.

d. Pedoman mengatasi masalah.

Dalam organisasi terdapat dua masalah pokok yang sering muncul, yakni masalah adaptasi eksternal dan integrasi internal. Kedua masalah tersebut dapat diatasi dengan asumsi dasar keyakinan yang dianut bersama anggota organisasi.

e. Berbagi nilai (*sharing value*).

Dalam budaya organisasi perlu berbagai nilai terhadap apa yang paling penting diinginkan atau apa yang lebih baik atau berharga bagi seseorang.

f. Pewarisan (*learning process*).

Asumsi dasar dan keyakinan yang dianut oleh anggota organisasi perlu diwariskan kepada anggota-anggota baru dalam organisasi sebagai pedoman untuk bertindak dan berperilaku dalam organisasi/perusahaan tersebut.

g. Penyesuaian atau adaptasi.

Perlu adanya penyesuaian terhadap pelaksanaan peraturan atau norma yang berlaku dalam organisasi tersebut, serta penyesuaian antara organisasi dengan perubahan lingkungan.

1.3. Fungsi Budaya Organisasi

Menurut Kinicki dan Fugate (2012) fungsi budaya organisasi adalah sebagai berikut:

- a. Memberikan anggota identitas organisasi;
- b. Memfasilitasi komitmen bersama;
- c. Meningkatkan stabilitas sistem sosial;
- d. Membentuk perilaku dengan membantu anggota memahami lingkungan mereka.

Budaya organisasi dapat membentuk perilaku dan tindakan anggota dalam menjalankan aktivitasnya. Budaya organisasi sangat penting peranannya dalam mendukung terciptanya suatu organisasi atau perusahaan yang efektif. Secara lebih spesifik, budaya organisasi dapat berperan dan menyajikan pedoman perilaku kerja¹¹ bagi anggota organisasi.

1.4. Indikator Budaya Organisasi

Edison (2016), menyebutkan bahwa dalam budaya organisasi memiliki beberapa indikator yang mempengaruhi, yaitu sebagai berikut :

a. Kesadaran diri.

Anggota organisasi dengan kesadarannya bekerja untuk mendapatkan kepuasan dari pekerjaan mereka, mengembangkan diri, menaati aturan, serta menawarkan produk-produk berkualitas dan layanan tinggi.

b. Keagresifan.

Anggota organisasi menetapkan tujuan yang menantang tetapi realistis. Mereka menetapkan rencana kerja dan strategi untuk mencapai tujuan tersebut serta mengejarnya dengan antusias.

c. Kepribadian.

Anggota bersikap saling menghormati, ramah, terbuka dan peka terhadap kepuasan kelompok serta sangat memperhatikan aspek-aspek kepuasan pelanggan, baik internal maupun eksternal.

d. Performa.

Anggota organisasi memiliki nilai kreatifitas, memenuhi kuantitas, mutu dan efisien.

12

e. Orientasi tim

Anggota organisasi melakukan kerjasama yang baik serta melakukan komunikasi dan koordinasi yang efektif dengan keterlibatan aktif para anggota, yang pada gilirannya mendapatkan hasil kepuasan tinggi serta komitmen bersama.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan salah satu bagian dari strategi dan suatu kewajiban yang harus dilakukan oleh perusahaan, agar mampu bertahan dalam persaingan usaha dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Kualitas pelayanan telah menjadi satu tahap dominan terhadap keberhasilan suatu organisasi. Pengembangan kualitas sangat didorong oleh kondisi persaingan antar organisasi/perusahaan, perkembangan teknologi, tahapan perekonomian dan sosial budaya di masyarakat.

2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Tjiptono (2011), menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut, untuk memenuhi keinginan pelanggan. Menurut Lewis dan Booms dalam Tjiptono (2012), menyatakan bahwa, ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Goeth dan Davis dalam Tjiptono (2012), menyatakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi

atau melebihi harapan. Menurut Parasuraman dalam Tjiptono (2011), kualitas pelayanan merupakan penentuan kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas yang membahas tentang kualitas pelayanan, dapat disimpulkan bahwa, kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang diharapkan oleh konsumen, dan menjadi tolak ukur agar perusahaan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen, sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen.

2.2. Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan

Setiap perusahaan harus mampu memenuhi enam prinsip utama kualitas pelayanan, agar dapat menimbulkan *image* yang baik bagi perusahaan, serta dapat melaksanakan kualitas yang baik dihadapan konsumen. Enam prinsip pokok kualitas pelayanan menurut Wolkins yang dikutip oleh Saleh (2010), adalah sebagai berikut :

a. Kepemimpinan

14

Strategi kualitas perusahaan, harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin perusahaan, untuk meningkatkan kinerja kualitasnya. Tanpa adanya kepemimpinan dari manajemen puncak, maka usaha untuk meningkatkan kualitas, hanya berdampak kecil terhadap perusahaan.

b. Pendidikan

Semua personil perusahaan, dari manajer puncak sampai karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek yang perlu mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut meliputi, konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknik implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.

c. Perencanaan

Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran, dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan, untuk mencapai misinya.

d. *Review*

Proses *review* merupakan satu-satunya alat yang paling efektif, bagi manajemen untuk merubah perilaku organisasional. Proses ini merupakan suatu mekanisme, yang menjamin adanya perhatian yang konsisten dalam terus menerus untuk mencapai tujuan kualitas.

e. Komunikasi

Implementasi strategi kualitas dalam organisasi, dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan. Komunikasi harus dilakukan dengan karyawan, pelanggan dan *stakeholder* perusahaan lainnya, seperti pemasok, pemegang saham, pemerintah, masyarakat umum, dan lain-lain.

f. Penghargaan dan pengakuan

Penghargaan dan pengakuan, merupakan suatu aspek penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan yang berprestasi baik, perlu diberi penghargaan, dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian, dapat meningkatkan motivasi, moral kerja, rasa bangga dan rasa kepemilikan setiap orang dalam organisasi, yang pada akhirnya dapat memberikan kontribusi besar bagi perusahaan, dan bagi pelanggan yang dilayani.

2.3. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Mewujudkan sebuah pelayanan yang berkualitas, tidaklah semudah membalikkan telapak tangan. Banyak faktor yang perlu untuk dipertimbangkan secara cermat, karena upaya penyempurnaan kualitas pelayanan, berdampak signifikan terhadap kegiatan operasional organisasi secara keseluruhan dan juga terhadap sumberdaya manusia dalam organisasi tersebut..

Menurut Parasuraman dalam Tjiptono (2011), faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diharapkan pelanggan (*expected service*), dan persepsi/pendapat terhadap pelayanan (*perceived service*). Apabila persepsi pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan, maka kualitas pelayanan yang bersangkutan akan dinilai baik dan positif.

Jika persepsi terhadap layanan melebihi apa yang diharapkan pelanggan, maka kualitas pelayanan merupakan kualitas pelayanan yang ideal. Sebaliknya apabila persepsi pelayanan lebih buruk dibandingkan dengan apa yang diharapkan pelanggan, maka kualitas pelayanan tersebut buruk. Berdasarkan pernyataan tersebut, Tjiptono (2011), mengungkapkan ada beberapa faktor yang dapat memperlancar dan menghambat pelayanan yang berkualitas, yaitu :

a. Sumberdaya Manusia (SDM)

Sumberdaya manusia merupakan salah satu hal yang paling penting dalam kemajuan suatu perusahaan. Sumberdaya manusia sangat berpengaruh bagi kualitas pelayanan suatu perusahaan, sebab jika suatu SDM tidak memiliki kompetensi dan pengetahuan yang tinggi, dapat menyebabkan buruknya kualitas pelayanan. Dan sebaliknya, jika SDM memiliki kompetensi dan pengetahuan yang tinggi, hal tersebut dapat meningkatkan kualitas pelayanan, asalkan pekerjaan yang mereka lakukan sesuai dengan tugas yang diberikan. Karyawan harus memiliki keterampilan dan pengetahuan teknis yang diperlukan untuk menjalankan tugas, sesuai dengan posisi/jabatannya. Setiap karyawan diharapkan memiliki kesempatan untuk berkembang dalam perusahaan. Karyawan merupakan bagian paling berpengaruh demi kemajuan perusahaan, diantara beberapa bagian yang dapat

mempengaruhi kualitas pelayanan yang berasal dari karyawan ialah : deskripsi pekerjaan (kejelasan pekerjaan suatu karyawan), rekrutmen dan seleksi karyawan (merekut karyawan yang memiliki potensi, pengetahuan dan kemampuan teknis), pelatihan dan pengembangan (mengadakan pelatihan dan pengembangan untuk meningkatkan potensi dan pengetahuan karyawan), sistem kompensasi (untuk memperhitungkan besarnya imbalan atau balasan jasa karyawan), jalur karir (tahapan-tahapan pekerjaan karyawan).

b. Organisasi / struktur

Dalam suatu perusahaan, karyawan harus memiliki kordinasi dan pembauran, hingga menjadi satu kesatuan yang utuh, dan menjalankan upaya pelayanan terhadap pengguna jasa, sesuai dengan tugas dan fungsinya secara tersusun, yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Organisasi merupakan suatu wadah, yang didalamnya para anggota organisasi harus melakukan dan mengupayakan, apa yang menjadi Visi dan Misi organisasi secara bersama-sama dan mencapai suatu tujuan bersama. Dalam mencapai hal tersebut, dibutuhkan kerjasama antar anggota organisasi, khususnya pegawai perusahaan yang melayani konsumen dan memiliki struktur pekerjaan yang jelas. Jika pegawai suatu

perusahaan tidak menjalankan tugas dan fungsi secara terstruktur, maka perusahaan tersebut dapat menghambat suatu pelayanan yang berkualitas.

c. Pengukuran

Pengukuran merupakan pengevaluasian kinerja dan pemantauan keluhan serta kepuasan pelanggan. Jika evaluasi suatu kinerja menghasilkan kesesuaian antara penyedia jasa dan harapan pelanggan, maka pelayanan yang diberikan berkualitas. Jika hasil evaluasi tidak menunjukkan kesetaraan antara penyedia jasa dan harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan tersebut buruk.

d. Pendukung Sistem

Pendukung sistem juga dapat memperlancar dan sekaligus menghambat layanan yang berkualitas. Misalnya pada perangkat komputer, jika didalam penggunaan komputer tersebut terjadi kesalahan yang datang baik dari pihak pengguna maupun dari komputer itu sendiri, maka hal tersebut dapat memperlambat pelayanan dan membuat pelayanan menjadi buruk.

Dengan adanya sistem komputer yang lancar tanpa gangguan dan *database* yang mendukung, suatu perusahaan akan lebih mudah memberi pelayanan kepada pengguna jasa, sebab segala bentuk data pelayanan akan tersusun dalam sistem

database secara praktis tanpa harus menyimpan secara manual. Beberapa alat pendukung sistem misalnya : *internet banking, customer care online* dan sebagainya.

e. Program

Rangkaian kegiatan dan tindakan yang dilakukan, untuk mencapai suatu tujuan perusahaan, yang meliputi pengelolaan keluhan pelanggan, alat-alat penjualan atau promosi, alat-alat manajemen berupa alat-alat yang menunjang pelayanan, seperti sumberdaya manusia, biaya pelayanan, cara yang dilakukan perusahaan dalam melayani pelanggan, mesin penunjang pelayanan (komputer, kendaraan bermotor, alat transportasi, alat pengangkut barang, dan lain-lain).

f. Komunikasi Internal

Segenap kegiatan yang secara khusus diarahkan kepada seluruh anggota, yang ada di perusahaan penyedia layanan dan terdiri atas prosedur dan kebijakan perusahaan, dalam membentuk pelayanan terhadap pelanggan, serta umpan balik dalam organisasi. Suatu perusahaan harus memberikan umpan balik terhadap pelanggan, contohnya perusahaan memberikan janji yang dapat menarik perhatian pelanggan, lalu perusahaan harus menepati janji tersebut, sehingga pada akhirnya pelanggan dapat percaya kualitas pelayanan perusahaan tersebut.

g. Komunikasi Eksternal

Komunikasi eksternal merupakan bentuk komunikasi yang diarahkan kepada pelanggan, yakni edukasi pelanggan, manajemen ekspektasi/harapan pelanggan dan pembentukan citra positif perusahaan. Edukasi pelanggan merupakan cara perusahaan dalam mendidik pelanggan misalnya mengajarkan pelanggan mengisi formulir pelayanan, mengikuti alur pembayaran sesuai dengan prosedur dan sebagainya. Sedangkan dalam manajemen ekspektasi pelanggan dan pembentukan citra positif perusahaan misalnya suatu perusahaan menyebarkan iklan, brosur, pamflet berisi kelebihan-kelebihan suatu perusahaan dan janji pelayanan yang baik kepada pelanggan.

2.4. Pengukuran Kualitas Layanan

Untuk dapat mengelola jasa atau produk dengan baik dan berkualitas, maka perusahaan harus mengenal dan memperhatikan lima kesenjangan yang berkaitan dengan sebab kegagalan perusahaan. Tjiptono (2011), mengungkapkan lima kesenjangan/gap tersebut, sebagai berikut :

21

a. Gap antara harapan konsumen dan persepsi manajemen.

Manajemen tidak selalu dapat merasakan apa yang diinginkan oleh konsumen secara cepat. Terjadinya kesenjangan ini umumnya disebabkan karena kurang efektifnya komunikasi

antara bawahan dengan atasan, kurangnya riset pemasaran dan tidak dimanfaatkannya riset pemasaran, serta terlalu banyak tingkat manajemen.

- b. Gap antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas jasa atau produk.

Manajemen mampu merasakan secara tepat apa yang diinginkan oleh para konsumen, tetapi pihak manajemen tersebut tidak menyusun suatu standar kinerja tertentu.

- c. Gap antara spesifikasi kualitas jasa atau produk dan cara penyampaiannya.

Karyawan perusahaan kurang dilatih atau bekerja melampaui batas dan tidak dapat atau tidak mau memenuhi standar, atau mereka dihadapkan pada standar-standar yang bertentangan.

- d. Gap antara penyampaian jasa atau produk dan komunikasi eksternal.

Harapan konsumen dipengaruhi oleh pernyataan-pernyataan yang dibuat oleh wakil dan iklan perusahaan. Kesenjangan ini sering terjadi karena tidak memadainya komunikasi horizontal dan adanya kecenderungan untuk memberikan janji yang²² berlebihan.

- e. Gap antara jasa atau produk yang dirasakan dan yang diharapkan. Kesenjangan ini terjadi bila konsumen mengukur kinerja atau prestasi perusahaan dengan cara yang berlainan

dan salah dalam mempersepsikan kualitas jasa atau produk tersebut.

2.5. Indikator Kualitas Layanan

Menurut Kotler (2011), lima indikator kualitas layanan yang harus dipenuhi, yaitu : “*Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness, dan Assurance*”.

a. Bukti fisik (*tangibles*).

Yaitu penampilan fisik layanan perusahaan, seperti penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, kebersihan, kerapian, dan media komunikasi.

b. Empati (*empathy*).

Yaitu kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan.

c. Keandalan (*reliability*).

Yaitu kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.

d. Cepat tanggap (*responsiveness*).

Yaitu daya tanggap perusahaan dalam memberi layanan bagi²³ pelanggan dan memberikan jasa dengan sigap dan cepat dalam melayani, menangani transaksi dan penanganan keluhan pelanggan.

e. Jaminan (*assurance*).

Yaitu kemampuan perusahaan memberikan jaminan pelayanan yang merupakan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.

B. Penelitian Terdahulu

Hasil-hasil dari penelitian sebelumnya yang digunakan untuk referensi dalam penelitian ini adalah :

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti	Judul	Variabel	Metode	Hasil Penelitian
1.	DR, Drs. HM. Rahmady Radiany, MM (2013)	Pengaruh Budaya organisasi terhadap Kualitas Pelayanan pada PTS di Kalimantan Selatan	X (Budaya Organisasi) Y (Kualitas Pelayanan)	Wawancara dan kuesioner, analisis regresi linier berganda	Berdasarkan penelitian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa budaya organisasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Dimana budaya organisasi yang kuat, mampu menciptakan pelayanan yang berkualitas
2.	Sumria, Muhamma diah, Ihyani Malik (2018)	Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan PDAM Tirta Masserempulu di Kabupaten Enrekang	X (Budaya Organisasi) Y (Kualitas Pelayanan)	Analisis metode Uji Reabilitas dan Uji Validitas	Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan PDAM Tirta Kabupaten Enrekang, Masserempulu dengan koefisien regresi sebesar 0,389 tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan pengaruh variable X terhadap variable Y adalah positif.

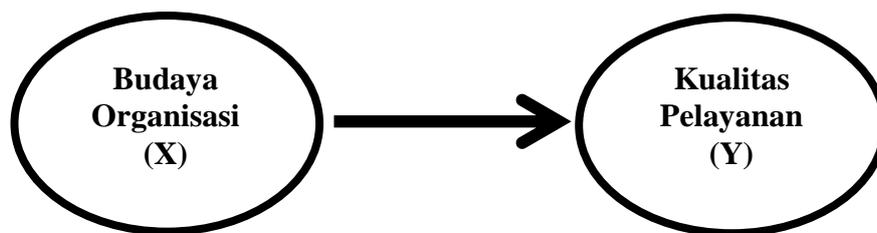
3. Agus Riadi (2016)	Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan pegawai pada Kantor Kecamatan Tanjung Pinang Timur, Kota Tanjung Pinang	X (Budaya Organisasi) Y (Kualitas Pelayanan)	Metode penelitian Asosiatif dengan pendekatan Kuantitatif	Berdasarkan penelitian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan pegawai kantor Kecamatan Tanjung Pinang, kota Tanjung Pinang.
4. Maryadi (2014)	Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Pemerintah Aceh	X (Budaya Organisasi), Y (Kualitas Layanan)	Metode Kuantitatif, Kuesioner dan analisis data regresi berganda	Analisis menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh budaya organisasi. Keberhasilan dalam mengimplementasikan value dalam budaya organisasi, mendorong RSIA berkembang secara berkelanjutan
5. Meira Nugrahani KD. (2010)	Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Probolinggo	X (Budaya Organisasi), Y (Kualitas Layanan)	Metode Kuantitatif, Metode Statistik non parametrik, analisis koefisien korelasi Rank Spearman.	Analisis menunjukkan bahwa ada pengaruh antara Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Probolinggo.
6. Yonela Gantsho, Nita Sukdeo (2018)	<i>Impact of Organizational Culture on Service Quality</i>	X (Organizational Culture), Y (Service Quality)	<i>Methods of analysis and questionnaire techniques</i>	<i>Based on research it can be concluded that there is a significant influence between organizational culture on service quality</i>

7. Evangelos Tsoukatos (2015)	<i>Cultural Influences on Service Quality and Customer Satisfaction : evidence from greek insurance</i>	X (Culture), Y1 (Service Quality), Y2 (Customer Satisfaction)	<i>Interview and questionnaire methods.</i>	<i>Based on research it can be concluded that there is an influence of Organizational Culture on service quality. There is no significant influence between organizational culture on customer satisfaction.</i>
8. Evangelos Tsoukatos (2007)	<i>Impact of culture on service quality : What We Know, and What We Need to Learn</i>	X (Culture), Y (Service Quality)	<i>Interview and questionnaire methods.</i>	<i>Based on the research it can be concluded that there is a significant influence of Culture on service quality.</i>
9. Sean. B. Chung (2014)	<i>The Role of Culture in Service Quality</i>	X (Culture), Y (Service Quality)	<i>The interview method is semi-structured and adopts exploratory qualitative research</i>	<i>Based on research it can be concluded that there is a strong influence of Culture on service quality.</i>
10. D. Koko, C.A. Van Der Merwe (2007)	<i>The Impact of Organizational Culture on Service Delivery in a Major Private Security Company</i>	X (Organizational Culture), Y (Service Delivery)	<i>Interview and questionnaire methods. Data were analyzed statistically with factor analysis, ANOVA and MANOVA.</i>	<i>Analysis shows that organizational culture does not have a significant impact on services in security companies.</i>

C. Kerangka Berfikir

Untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas layanan, maka dibuatlah suatu kerangka pemikiran. Budaya organisasi adalah sebagai variabel bebas (variabel independen), sedangkan kualitas pelayanan adalah variabel terikat (variabel dependen), maka hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat dalam penelitian ini digambarkan dalam kerangka pemikiran sebagai berikut:

Gambar 2.1
Kerangka Pikir Penelitian



D. Hipotesis

Berdasarkan latar belakang dan landasan teori, perumusan masalah serta penelitian terdahulu, maka penulis mengajukan hipotesis yang merupakan kesimpulan sementara bagaimana pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dalam penulisan hipotesis penelitian ini sebagai berikut:

27

H_0 = Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan pada PT. Matahari Departement store Plaza Mulia Samarinda

H_a = Terdapat pengaruh yang signifikan antara budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan pada PT. Matahari Departement store Plaza Mulia Samarinda.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini maka kesimpulan dari variabel budaya organisasi dan variabel kualitas pelayanan yang ada pada PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda berdasarkan rumusan masalah penelitian yang telah ditentukan sebelumnya, adalah variabel budaya organisasi pada PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda, berpengaruh signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan.

Budaya organisasi pada PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda dapat dikatakan sudah sangat baik. Hal ini dapat dilihat dari rentang skor pada masing-masing indikator penelitian yang sudah dianalisa sebelumnya yaitu, kesadaran diri, keagresifan, kepribadian, performa dan orientasi tim. Dilihat dari rentang skor penilaian penelitian, indikator – indikator tersebut masuk kedalam rentang skor sangat tinggi. Dari penilaian kuisioner yang dibagikan kepada karyawan, sebagian besar karyawan sangat setuju dengan pernyataan dari peneliti tentang budaya organisasi pada PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda, jadi dari hasil analisa tersebut, dapat disimpulkan bahwa budaya organisasi sudah berjalan dengan sangat baik.

Dari analisis yang sudah dilakukan pada penelitian sebelumnya, berdasarkan hasil analisis variabel kualitas pelayanan, dapat disimpulkan bahwa PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda memiliki kualitas pelayanan yang sangat baik, hal ini dapat dilihat dari hasil rentang skor keseluruhan indikator kualitas pelayanan yang berada pada kategori sangat tinggi, indikator tersebut adalah bukti fisik, empati, kehandalan, cepat tanggap dan jaminan. semua indikator tersebut

menunjukkan hasil yang baik dilihat dari hasil kuesioner penelitian dari karyawan perusahaan.

Dari hasil analisis regresi linier sederhana untuk variabel budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan pada PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda, diketahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan, maka hipotesis yang telah ditentukan yaitu pernyataan H_a diterima dan pernyataan H_o di tolak, sehingga hasil analisis tersebut dinyatakan signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis yang diajukan mendapat dukungan atau dapat diterima secara konsisten.

B. Saran

Budaya organisasi yang sudah tercipta dan sudah terlaksana dengan baik, hendaknya dipertahankan atau ditingkatkan menjadi lebih baik lagi. Kedepannya sosialisasi kepada karyawan terhadap budaya organisasi hendaknya dilakukan dengan terus menerus dan terprogram, sehingga tidak ada lagi karyawan yang kurang memahami atau bahkan tidak mengerti sama sekali tentang budaya organisasi yang ada di perusahaan, karena ini menyangkut tentang citra perusahaan yang sudah dibangun sejak perusahaan didirikan hingga saat ini.

Dalam mengimplementasikan suatu budaya organisasi, hendaknya dilakukan terlebih dahulu oleh top manajemen sebagai *role model* atau contoh yang baik kepada karyawan yang lain yang berada dibawahnya. Dengan adanya contoh langsung oleh atasannya, diharapkan karyawan akan segan apabila tidak mengikuti hal tersebut, terlebih lagi hal ini terkait dengan nama baik perusahaan yang berdampak langsung kepada kualitas pelayanan kepada konsumen.

Pemberian *reward* atas pencapaian terbaik seorang karyawan dalam bekerja, tentu saja akan dapat menumbuhkan motivasi yang tinggi bagi karyawan untuk berlomba-lomba memberikan hasil kerjanya yang berkualitas. Dengan adanya *reward* tersebut, secara tidak langsung karyawan akan dapat memahami dengan baik apa saja yang berhubungan dengan budaya organisasi, yang pastinya akan membantu mereka dalam bekerja, karena budaya organisasi juga dapat dijadikan sebagai pedoman dan tolak ukur seorang karyawan dalam menjalani pekerjaannya dan dalam mengambil keputusan sehubungan dengan pekerjaannya.

Bagi mahasiswa maupun para peneliti lain yang akan meneliti tentang variable budaya organisasi, hal ini sangat direkomendasikan, karena budaya organisasi dimiliki setiap perusahaan, budaya organisasi di setiap perusahaan berbeda-beda satu sama lain, dan budaya organisasi memberikan dampak yang berbeda-beda bagi masing-masing karyawan dalam bekerja, tentunya hal ini akan sangat menarik untuk dapat diteliti lebih lanjut. Begitu pula dengan kualitas pelayanan, banyak hal yang dapat diteliti tentang kualitas pelayanan, karena pelayanan yang berkualitas itu banyak dipengaruhi oleh faktor-faktor sangat menarik untuk dapat diteliti lebih lanjut. Bagi para mahasiswa atau peneliti lainnya, yang ingin melakukan penelitian tentang budaya organisasi dan kualitas pelayanan, hendaknya dapat meneliti dua variable tersebut pada perusahaan yang berskala besar, karena perusahaan yang berskala besar memiliki karyawan yang banyak, tentunya respon dari masing-masing karyawan akan berbeda-beda dan menarik untuk diteliti. Oleh karena itu jika semakin banyak peneliti yang melakukan penelitian tentang budaya organisasi, maka akan semakin banyak perusahaan yang

akan menciptakan budaya organisasi yang baik, karena mencontoh dari yang sudah ada, dengan demikian budaya organisasi yang baik akan memberikan kesejahteraan bagi karyawannya, membantu karyawannya untuk dapat bekerja dengan baik dan berkualitas.

Bagi peneliti selanjutnya hendaknya dapat menganalisa faktor – faktor lain yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda, selain budaya organisasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. 2016. "*Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*". Jakarta. Rineka Citra
- Danang, Sunyoto. 2012. "*Manajemen Sumber Daya Manusia*". Jakarta: PT. Buku Seru.
- Edison, Emron., Yohny, Anwar., dan Komariyah, Imas. 2016. "*Manajemen Sumberdaya Manusia (Strategi dan perubahan dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai dan organisasi)*". Bandung. Alfabeta.
- Ghozali, Imam. 2013. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 update PLS Regresi. *Jurnal Penelitian : Universitas Diponegoro, Semarang*.
- Kinicki, Angelo, Fugate, Mel. 2012. "*Organizational Behavior: Key Concepts, Skills, and Best Practices (Fifth Edition)*". 1221 Avenue of The Americas, New York, NY 10020: McGraw-Hill/ Irwin.
- Kotler, Philip. 2011. "*Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*". Jakarta. Salemba Empat.
- Muwafik, Saleh. 2010. "*Manajemen Pelayanan*". Jakarta. Pustaka Pelajar.
- Pabundi, Tika. 2010. "*Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*". Jakarta. PT Bumi Aksara.
- PetaLokasi. 2016. "Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda". <https://petalokasi.org/Kabupaten-Kutai-Barat/Matahari-Department-Store-Plaza-Mulia-Samarinda-366377/>. (diakses pada 3 Maret 2020).
- Robbins, Stephen and Judge, Timothy A. 2013. "*Organizational Behaviour*". 12nd edition. New Jersey. Upper Saddle River.
- Schein, Edgar H. 2010. "*Organizational Culture and Leadership*". Fourth Edition. San Fransisco CA. Jossey-Bass. A Wiley Imprint, MarketStreet.
- Sekaran, Uma dan Bougie, R. 2017. "*Metode Penelitian untuk Bisnis Pendekatan Pengembangan - Keahlian*". Jakarta. Salemba Empat.
- Sugiyono. 2013. "*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*". Bandung. CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. "*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*". Bandung. CV. Alfabeta.

- Tjiptono, F. 2011. "*Strategi pemasaran*". Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F, Chandra, G. (2012). "*Service: Quality Satisfacton*". Yogyakarta: Andi Offset.
- Triguno. 2014. "*Budaya Kerja, Menciptakan Lingkungan yang Kondusif untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*". Jakarta. PT. Golden Teravon Press.
- Usman, Husaini. 2011. "*Manajemen, Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*". Jakarta. Bumi Aksara.
- Wikipedia. 2019. "*Plaza Mulia*". https://id.wikipedia.org/wiki/Plaza_Mulia. (diakses pada 3 Maret 2020).
- Wikipedia. 2020. "*Matahari Department Store*". https://id.wikipedia.org/wiki/Matahari_Department_Store. (diakses pada 3 Maret 2020).
- www.matahari.co.id (mengenai PT. Matahari Department Store diakses pada 29 Mei 2020).

LAMPIRAN

Lampiran 1 - Surat balasan izin penelitian

 **MATAHARI**
DEPARTMENT STORE

Samarinda, 09 Maret 2020

Kepada Yth.
Ketua Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur
Di –
Samarinda

Menindak lanjuti surat saudara tentang permohonan izin penelitian tugas akhir Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur atas nama :

No.	Nama	Nim
1.	Bayu Siswanto	17111024310213
2.	Jumawal Siddiq	17111024310260
3.	Rahmadani	17111024310296
4.	Rahmat Nazarudin Amin	17111024310297
5.	Rasyid Shiddiq	17111024310301

Dengan adanya surat ini, maka kami bermaksud untuk menyampaikan bahwa kami tidak keberatan kepada mahasiswa yang namanya tertera diatas, untuk melakukan penelitian dalam rangka penulisan tugas akhir pada PT. Matahari Department Store, Tbk di Plaza Mulia Samarinda, Kalimantan Timur.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Hormat Kami,

Adi Abdullani
Store Manager

PT. Matahari Department Store, Tbk
Plaza Mulia, Jl. Bhayangkara No. 58 Kel. Bugis. Kec. Samarinda Ulu, Samarinda East Kalimantan 75242, Indonesia. Tel. : 62 541 777 085 6
Operational Head Office :
Menara Matahari 15th Floor, Jl. Bulevar Palem Raya No. 7, Lippo Village-Tangerang 15811, Indonesia Tel. 62 21 547 5333, fax. : 62 21 5475232

Lampiran 2 - Kuisioner Penelitian

Petunjuk :

Isilah pertanyaan dan atau pernyataan berikut dibawah ini dengan tepat mulai dari bagian tabel identitas responden sampai pada bagian tabel terakhir. Pertanyaan-pertanyaan dalam bagian identitas diisi dengan memberikan tanda *checklist* [√] pada kolom pilihan jawaban anda dan setiap jawaban hanya membutuhkan satu jawaban saja.

Identitas Responden :

Tingkat Usia :

- 21 tahun – 30 tahun
- 31 tahun – 40 tahun
- 41 tahun – 50 tahun
- > 50 tahun

Jenis Kelamin :

- Laki-laki
- Perempuan

Tingkat Pendidikan :

- SMA/Sederajat
- Diploma I/II/III
- Strata I (S1)
- Strata II (S2)
- Strata III (S3)

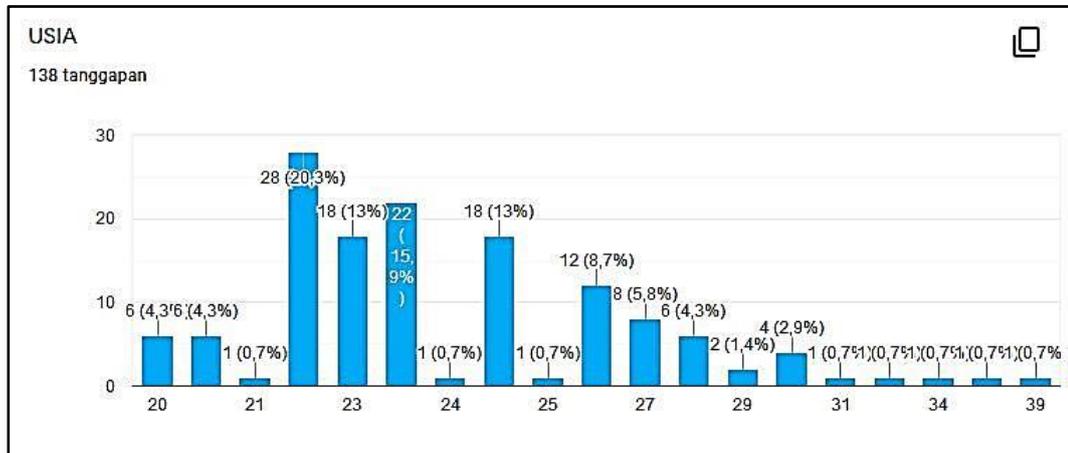
Tabel Daftar Kuisisioner

Petunjuk :		
Bobot	Kode	Keterangan
1	STS	Sangat Tidak Setuju
2	TS	Tidak Setuju
3	N	Netral
4	S	Setuju
5	SS	Sangat Setuju

Variabel X – Budaya Organisasi						
No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	<i>Kesadaran diri :</i> Setiap karyawan sudah menyadari dan memahami mengenai aturan perusahaan sejak mulai menjadi karyawan.					
2.	<i>Keagresifan :</i> Setiap karyawan berpartisipasi dalam menerapkan budaya perusahaan yang mencerminkan citra perusahaan.					
3.	<i>Kepribadian :</i> Saya mampu menyesuaikan diri dengan peraturan, nilai dan visi - misi perusahaan.					
4.	<i>Performa :</i> Perusahaan selalu melakukan sosialisasi terbuka kepada karyawan mengenai peraturan-peraturan perusahaan.					
5.	<i>Orientasi Tim :</i> Baik lingkungan maupun rekan kerja membantu memberikan rasa nyaman dalam bekerja.					

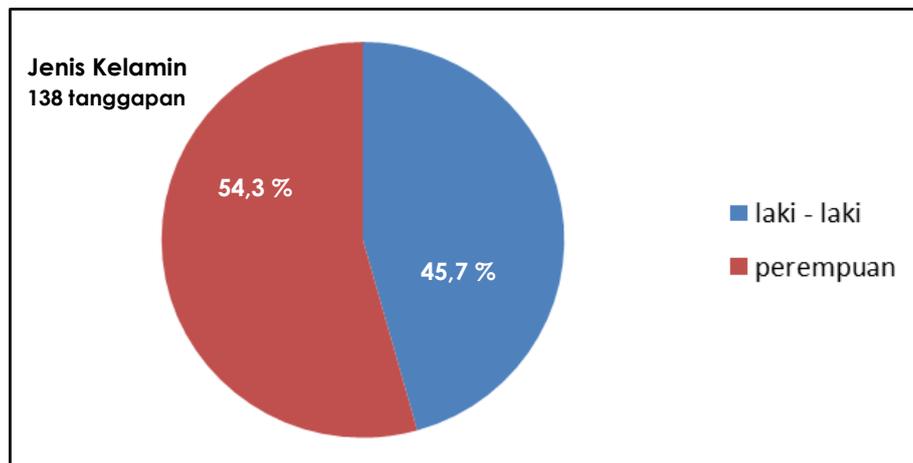
Variabel Y – Kualitas Pelayanan						
No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	<i>Bukti Fisik :</i> Perusahaan memiliki lokasi yang strategis dan ruang kantor yang bersih.					
2.	<i>Empati :</i> Pelayanan kepada pelanggan tidak membedakan status sosial.					
3.	<i>Kehandalan :</i> Karyawan menginformasikan kepada pelanggan tentang produk-produknya.					
4.	<i>Cepat Tanggap :</i> Karyawan merespon permintaan pelanggan dengan cepat, tepat dan efisien.					
5.	<i>Jaminan :</i> Karyawan memiliki kompetensi dan profesional dalam melayani pelanggan.					

Lampiran 3 – **Data Responden berdasarkan usia**



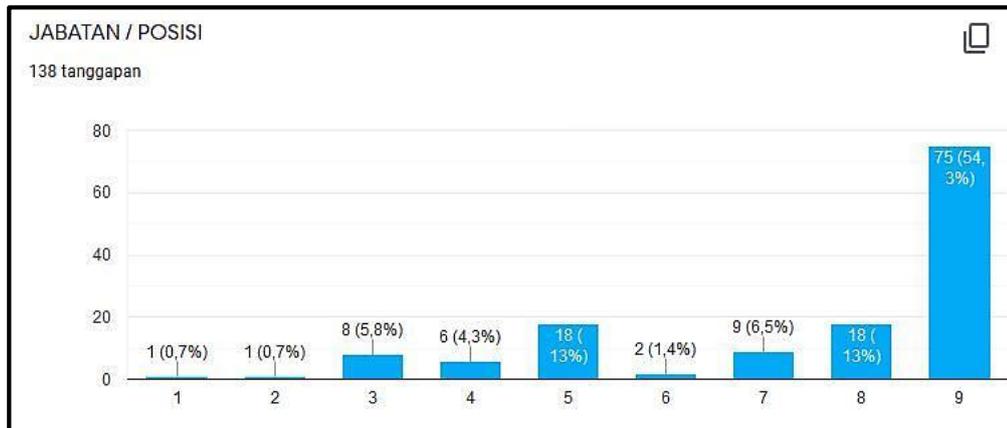
Sumber: Grafik Responden Penelitian Google Form Diolah Mei 2020

Lampiran 4 – **Data responden berdasarkan jenis kelamin**



Sumber: Grafik Responden Penelitian Google Form Diolah Mei 2020

Lampiran 5 – Data responden berdasarkan Jabatan



Sumber: Grafik Responden Penelitian Google Form Diolah Mei 2020

Lampiran 6 – Uji Validitas Variabel Budaya Organisasi (X)

		BO1	BO2	BO3	BO4	BO5	TOTAL
BO1	Pearson Correlation	1	,622**	,562**	,601**	,566**	,832**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	138	138	138	138	138	138
BO2	Pearson Correlation	,622**	1	,515**	,540**	,600**	,815**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	138	138	138	138	138	138
BO3	Pearson Correlation	,562**	,515**	1	,574**	,579**	,795**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	138	138	138	138	138	138
BO4	Pearson Correlation	,601**	,540**	,574**	1	,527**	,792**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	138	138	138	138	138	138
BO5	Pearson Correlation	,566**	,600**	,579**	,527**	1	,813**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	138	138	138	138	138	138
TOTAL	Pearson Correlation	,832**	,815**	,795**	,792**	,813**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	138	138	138	138	138	138

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: SPSS 26 Uji Validitas Variabel Budaya Organisasi Diolah Juni 2020

Lampiran 7 – Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

		KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	TOTAL
KL1	Pearson Correlation	1	,609**	,542**	,573**	,708**	,833**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	138	138	138	138	138	138
KL2	Pearson Correlation	,609**	1	,581**	,603**	,609**	,837**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	138	138	138	138	138	138
KL3	Pearson Correlation	,542**	,581**	1	,549**	,463**	,764**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	138	138	138	138	138	138
KL4	Pearson Correlation	,573**	,603**	,549**	1	,646**	,820**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	138	138	138	138	138	138
KL5	Pearson Correlation	,708**	,609**	,463**	,646**	1	,840**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	138	138	138	138	138	138
TOTAL	Pearson Correlation	,833**	,837**	,764**	,820**	,840**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	138	138	138	138	138	138

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: SPSS 26 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Diolah Juni 2020

Lampiran 8 – Uji Reabilitas Variabel Budaya Organisasi (X)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,808	,917	6

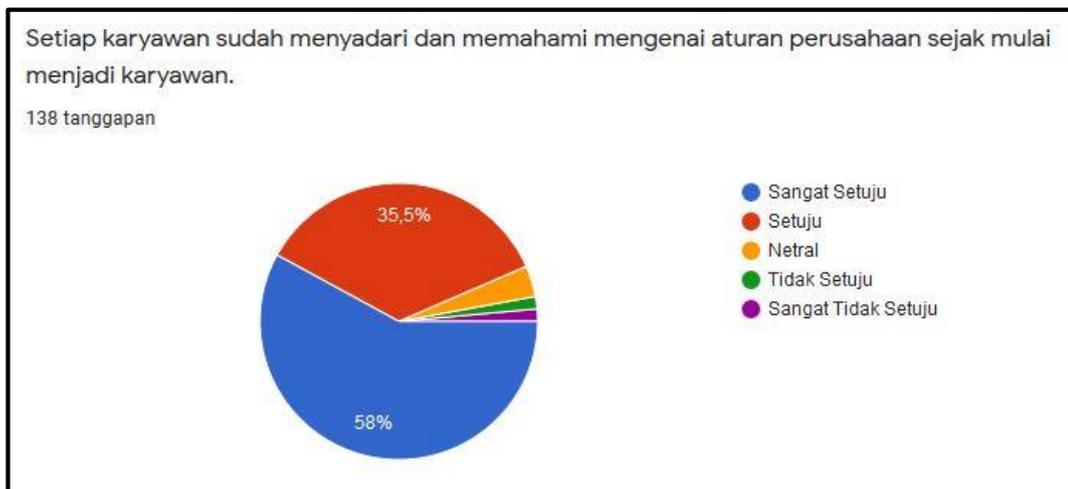
Sumber: SPSS 26 Uji Reabilitas Variabel Budaya Organisasi Diolah Juni 2020

Lampiran 9 – Uji Reabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,810	,923	6

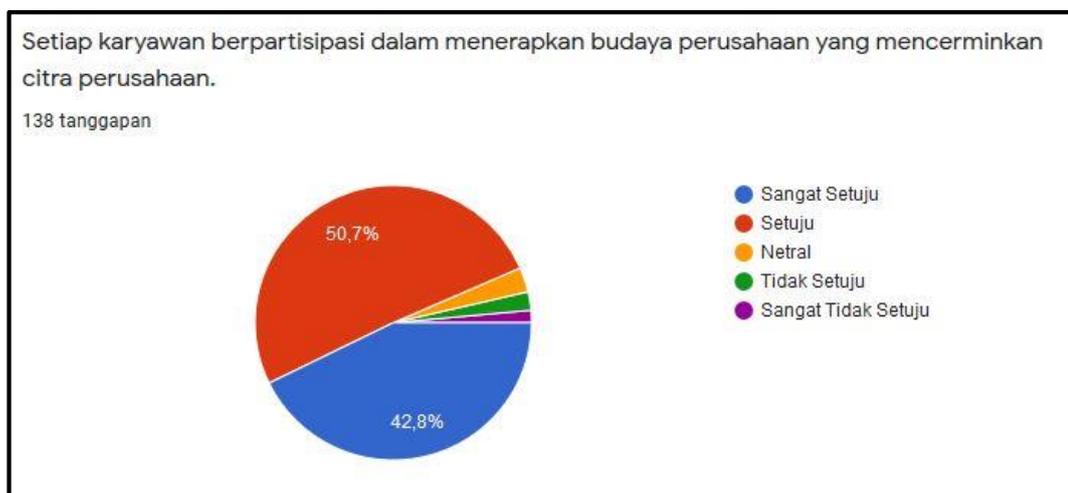
Sumber: SPSS 26 Uji Reabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Diolah Juni 2020

Lampiran 10 – Jawaban Responden untuk indikator Kesadaran Diri



Sumber: Grafik Responden Penelitian Google Form Diolah Juni 2020

Lampiran 11 – Jawaban Responden untuk indikator Keagresifan



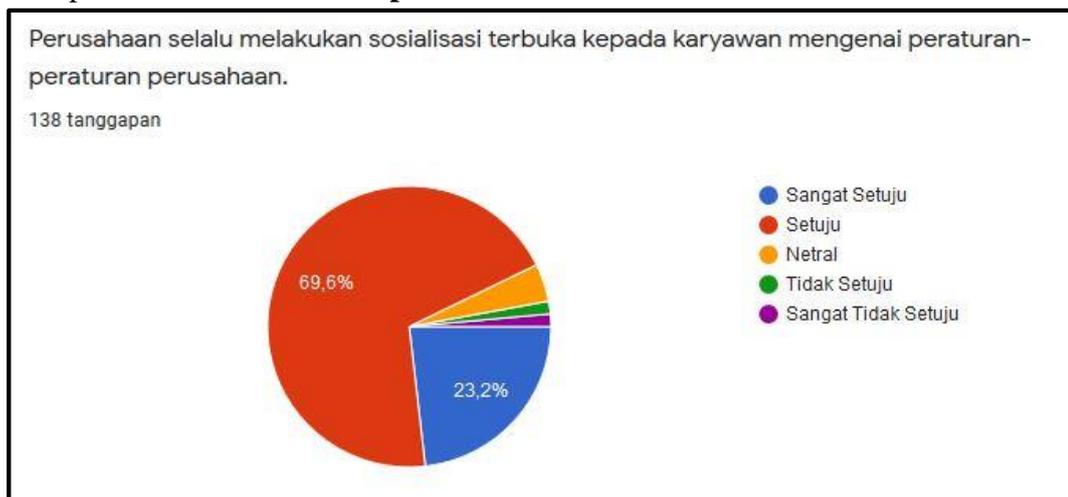
Sumber: Grafik Responden Penelitian Google Form Diolah Juni 2020

Lampiran 12 – Jawaban Responden untuk indikator Kepribadian



Sumber: Grafik Responden Penelitian Google Form Diolah Juni 2020

Lampiran 13 – Jawaban Responden untuk indikator Performa



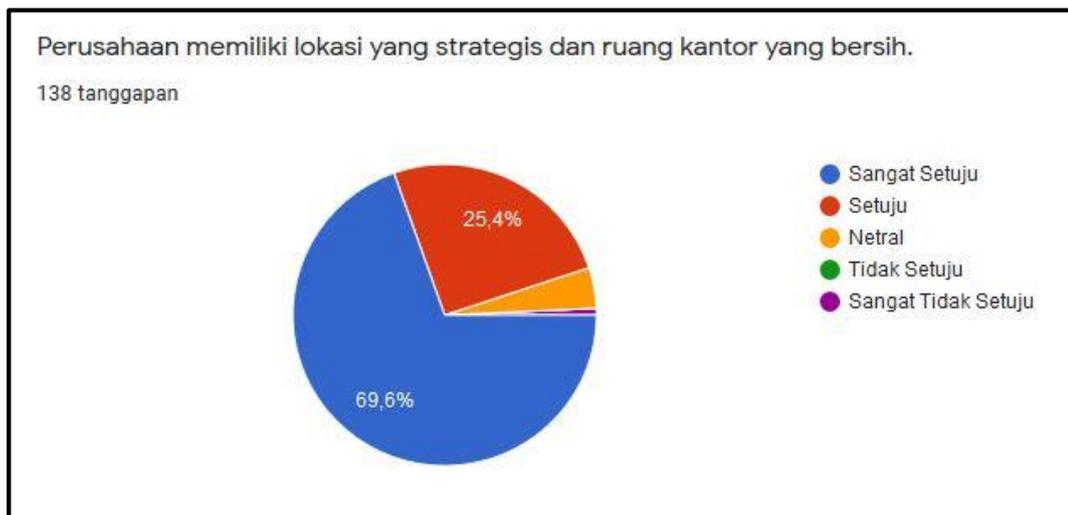
Sumber: Grafik Responden Penelitian Google Form Diolah Juni 2020

Lampiran 14 – Jawaban Responden untuk indikator Orientasi Tim



Sumber: Grafik Responden Penelitian Google Form Diolah Juni 2020

Lampiran 15 – Jawaban Responden untuk indikator Bukti Fisik



Sumber: Grafik Responden Penelitian Google Form Diolah Juni 2020

Lampiran 16 – Jawaban Responden untuk indikator Empati



Sumber: Grafik Responden Penelitian Google Form Diolah Juni 2020

Lampiran 17 – Jawaban Responden untuk indikator Kehandalan



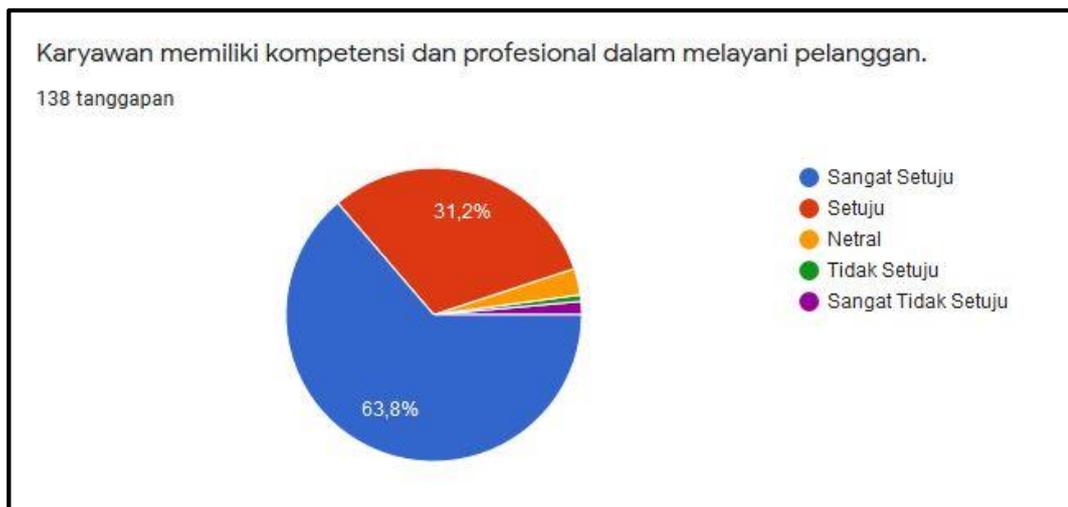
Sumber: Grafik Responden Penelitian Google Form Diolah Juni 2020

Lampiran 18 – Jawaban Responden untuk indikator Cepat Tanggap



Sumber: Grafik Responden Penelitian Google Form Diolah Juni 2020

Lampiran 19 – Jawaban Responden untuk indikator Jaminan



Sumber: Grafik Responden Penelitian Google Form Diolah Juni 2020

Lampiran 20 – Regresi Linier Variabel Penelitian

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,759 ^a	,576	,573	1,84642	,576	185,037	1	136	,000
a. Predictors: (Constant), BO									
ANOVA ^a									
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.			
1	Regression	630,840	1	630,840	185,037	,000 ^b			
	Residual	463,660	136	3,409					
	Total	1094,500	137						
a. Dependent Variable: KL									
b. Predictors: (Constant), BO									
Coefficients ^a									
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	95,0% Confidence Interval for B		
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	
1	(Constant)	7,001	1,150		6,087	,000	4,727	9,276	
	BO	,720	,053	,759	13,603	,000	,615	,825	
a. Dependent Variable: KL									

Sumber: SPSS 26 Uji Validitas Variabel Budaya Organisasi Diolah Juni 2020

PENGARUH BUDAYA
ORGANISASI TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PADA
PT. MATAHARI DEPARTMENT
STORE PLAZA MULIA
SAMARINDA

by Bayu Siswanto Skr

Submission date: 15-Jul-2020 05:26PM (UTC+0700)

Submission ID: 1357781965

File name: SKRIPSI_BAYU_SISWANTO_UJI_PLAGIASI.docx (487.99K)

Word count: 13277

Character count: 86114

PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA PT. MATAHARI DEPARTMENT STORE PLAZA MULIA SAMARINDA

ORIGINALITY REPORT

47%	43%	10%	36%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	www.scribd.com Internet Source	7%
2	digilib.unila.ac.id Internet Source	5%
3	repository.unpas.ac.id Internet Source	4%
4	repository.widyatama.ac.id Internet Source	3%
5	Submitted to Universitas Islam Malang Student Paper	2%
6	www.lowongankerjasma.net Internet Source	2%
7	repository.usu.ac.id Internet Source	1%
8	eprints.uny.ac.id Internet Source	1%



SURAT KETERANGAN VALIDASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : BAYU SISWANTO
NIM : 17111024310213
Prodi/Universitas : S1 Manajemen / Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur
Judul Penelitian : "Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan pada PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda."

Dalam penelitian tersebut, ybs menggunakan uji validasi dikarenakan instrumen yang digunakan telah baku berdasarkan dokumen observasi PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda.

Demikian surat keterangan ini dibuat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Samarinda, 08 September 2020

Hormat Kami,

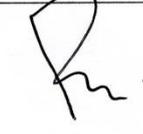


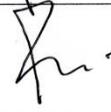
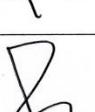
Adi Abdullani
Store Manager

PT. Matahari Department Store, Tbk
Plaza Mulia, Jl. Bhayangkara No. 58 Kel. Bugis. Kec. Samarinda Ulu, Samarinda East Kalimantan 75242, Indonesia.
Tel. : 62 541 777 085 6
Operational Head Office :
Menara Matahari 15th Floor, Jl. Bulevar Palem Raya No. 7, Lippo Village-Tangerang 15811, Indonesia Tel. 62 21 547 5333,
fax. : 62 21 5475232

**FAKULTAS EKONOMI, HUKUM, POLITIK DAN PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KALIMANTAN TIMUR
KARTU KENDALI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : Bayu Siswanto
 NIM : 17111024310213
 Program Studi : Manajemen Sumberdaya Manusia
 Bimbingan Mulai : 29 Januari 2020
 Judul Skripsi : Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan
 Pada PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda.

No.	Tanggal	Permasalahan	Paraf Pembimbing
1.	29-Jan-2020	Penentuan judul Skripsi	
2.	25-Feb-2020	Penyerahan draft proposal untuk di revisi	
3.	22 Mar 2020	Penyerahan draft proposal yang sudah direvisi untuk direview kembali, oleh dosen (online-wa)	
4.	24-Mar-2020	Tanda tangan persetujuan proposal oleh dosen Pembimbing	
5.	09-Apr-2020	Bimbingan revisi proposal	
6.	17-Apr-2020	Pengserahan proposal	
7.	06-Juni 2020	Konsultasi kuisioner Penelitian	

No.	Tanggal	Permasalahan	Paraf Pembimbing
8.	16 Juni 2020	Bimbingan Skripsi Bab IV	
9.	29 Juni 2020	Persetujuan Skripsi	
10.	05 Juli 2020	Bimbingan Revisi Skripsi	
11.	07 Juli 2020	Pengesahan Skripsi	
12.	13 Juli 2020	Bimbingan Naskah Publikasi	
13.	16 Juli 2020	Revisi Naskah Publikasi	

Samarinda,, 2020

Pembimbing


Suwoko