

**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**

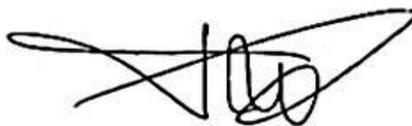
Oleh

**Bayu Siswanto  
17111024310213**

Samarinda, 29 Juni 2020

Telah disetujui oleh :

Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'H. Suwoko', written over a horizontal line.

**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:

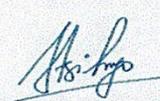
Nama : Bayu Siswanto  
NIM : 17111024310213  
Program Studi : Manajemen Sumberdaya Manusia

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 kuesioner 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.

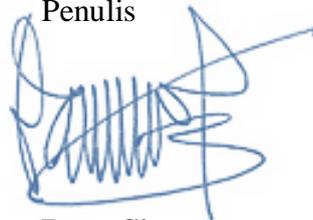
Kepada mereka semua, hanya ungkapan terima kasih dan do'a tulus yang dapat saya persembahkan, semoga segala yang telah mereka berikan kepada saya tercatat dengan tinta emas dalam lembaran catatan Roqib sebagai sebuah ibadah yang tiada ternilai, Aamiin.

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



**Bayu Siswanto**

NIM : 17111024310213

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
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
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
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 Analisi 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

	<b>Halaman</b>
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

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
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](http://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, Balaikota 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 m<sup>2</sup>, 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](http://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](http://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 kerja 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.

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**

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 :

- 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 penyampaian.

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 yang 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 bagi 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 Masserempulu

kabupaten Enrekang, dengan koefisien regresi sebesar 0,389 tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan pengaruh variable X terhadap variable Y adalah positif.

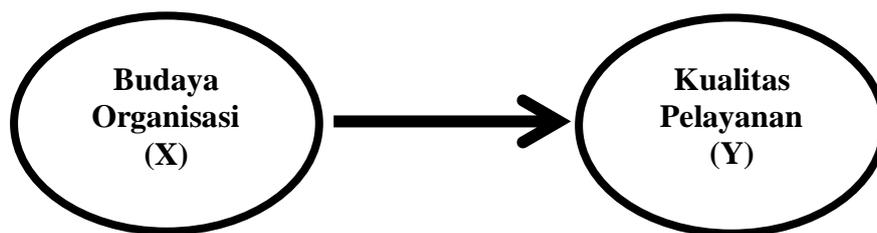
3. Agus Riadi (2016)	Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan pegawai pada Kantor Kecamatan Tanjung Pinang Timur, Kota Tanjung Pinang	X (Budaya Organisasi) Y (Kualitas Pelayanan)	Metode penelitian Asosiatif dengan pendekatan Kuantitatif	Berdasarkan penelitian dapat disimpulkan terdapat 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. Kokt, 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:

$H_0$  = 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 III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Lokasi Penelitian**

Dalam penelitian ini, penulis melakukan penelitian 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.

#### **B. Jenis Penelitian dan Sumber Data**

Pada penelitian ini peneliti menggunakan jenis data kuantitatif, menurut Sugiyono (2012) data kuantitatif adalah jenis data yang dapat diukur atau di hitung secara langsung, yang berupa informasi atau penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan atau berbentuk angka. Dalam hal ini peneliti menggunakan angket/kuesioner sebagai metode pengumpulan data pada PT. Matahari Department store Plaza Mulia Samarinda. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Sumber data primer mengacu pada informasi yang dikumpulkan pertama kali oleh peneliti pada variabel yang tertarik untuk diteliti untuk tujuan spesifik pada penelitian (Sekaran, 2017).

#### **C. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel**

##### **1. Populasi**

Populasi adalah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan di PT. Matahari Department store Plaza Mulia di Samarinda sebanyak 210 orang

## 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2013). Teknik yang kami ambil dalam penelitian ini adalah teknik *probability sampling*, yaitu *simple random sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama kepada populasi untuk di jadikan sampel, teknik ini juga di ambil secara acak tanpa memperhatikan tingkatan yang ada dalam populasi.

Penentuan sampel menurut Sugiono (2012), dapat dihitung menggunakan rumus slovin adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

Dimana:

n = Jumlah Sampel yang diperlukan

N = Jumlah Populasi yang diketahui

e = Tingkat kesalahan Sampel (*Sampling error*), pada penelitian ini digunakan taraf error 5% (0,05).

Populasi yang terdapat dalam penelitian ini berjumlah 210 orang dan taraf kesalahan sebesar 5% (0,05), maka besarnya sampel yang digunakan dalam penelitian adalah:

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

$$n = \frac{210}{1 + 210 (0,05)^2}$$

$$N = \frac{210}{1 + 210 (0,0025)}$$

$$= 138 \text{ orang}$$

Populasi yang terdapat dalam penelitian ini berjumlah 210 orang dan taraf kesalahan sebesar 5% (0,05), maka hasil yang diperoleh setelah dihitung menggunakan rumus slovin, besarnya sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 138 orang.

#### **D. Defenisi Operasional Variabel**

Definisi operasional variabel penelitian merupakan penjelasan dari masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian terhadap indikator-indikator yang membentuknya. Indikator-indikator yang ada dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Variabel independen menurut Sugiyono (2016) adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbul variabel

dependen (terikat). Variabel independen atau variabel bebas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Budaya Organisasi (X)

Budaya organisasi adalah suatu falsafah dengan didasari pandangan hidup sebagai nilai-nilai yang menjadi sifat, kebiasaan dan juga pendorong yang dibudayakan dalam suatu kelompok dan tercermin dalam sikap menjadi perilaku, cita-cita pendapat, pandangan serta tindakan yang terwujud sebagai kerja atau bekerja (Triguno, 2014).

2. Kualitas Pelayanan (Y)

Mutu pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan konsumen, yaitu adanya kesesuaian antara harapan dengan persepsi manajemen, adanya kesesuaian antara persepsi atas harapan konsumen dengan standar kerja karyawan, adanya kesesuaian antara standar kerja karyawan dengan pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang dijanjikan dan adanya kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan dengan konsumen (Sunyoto, 2012).

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Budaya Organisasi (X) dan Kualitas Layanan (Y).

Tabel 3.1.  
Defenisi Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Kode	Skala
Budaya Organisasi (X)	✓ Kesadaran diri	BO 1	Menggunakan skala Likert 1-5 untuk menunjukkan pendapat responden sangat tidak setuju sampai sangat setuju.
	✓ Keagresifan	BO 2	
	✓ Kepribadian	BO 3	
	✓ Performa	BO 4	
	✓ Orientasi Tim (Edison, 2016)	BO 5	
Kualitas Pelayanan (Y)	✓ Bukti Fisik	KL 1	Menggunakan skala Likert 1-5 untuk menunjukkan pendapat responden sangat tidak setuju sampai sangat setuju.
	✓ Empati	KL 2	
	✓ Kehandalan	KL 3	
	✓ Cepat Tanggap	KL 4	
	✓ Jaminan (Kotler, 2011)	KL 5	

*Sumber* : Variabel dan Indikator untuk Koesioner, data diolah Maret 2020

#### E. Teknik dan Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data digunakan dalam setiap penelitian, karena dalam menentukan teknik pengumpulan data tidak boleh dilakukan sembarangan, agar data yang diperoleh dapat digunakan, efisien, dapat dipertanggung jawabkan dan memiliki hasil data yang akurat untuk sebuah penelitian. Berdasarkan pendapat dari Sugiyono (2016), menerangkan bahwa, teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan *interview* (wawancara), *observasi* (pengamatan), dan *koesioner* (angket), dan gabungan ketiganya.

Teknik pengumpulan data yang dipilih oleh peneliti pada penelitian ini adalah dengan teknik *koesioner* (angket). Pengertian dari angket adalah sebuah

pernyataan atau pertanyaan secara tertulis. Pada penelitian ini akan dibagikan angket atau *koesioner* yang berisi beberapa pernyataan dan harus diisi oleh semua jumlah *responden* berdasarkan sampel yang telah ditentukan. Menurut Sugiyono (2013), Pengertian dari responden adalah orang atau sumberdaya manusia yang memberikan tanggapan dari jawaban atas pernyataan atau pertanyaan yang diajukan oleh peneliti.

#### **F. Teknik Analisis Data Penelitian**

Dilihat dari rumusan masalah pada penelitian ini, maka diketahui bahwa sifat dari analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif, yaitu mengumpulkan, meringkas, menyajikan suatu data untuk memberikan informasi yang berguna dan sudah menatanya untuk menjadi bentuk data yang siap dianalisis, dan untuk menganalisis data akan digunakan analisis uji validasi, reabilitasi, regresi dan uji hipotesis.

Setelah mengetahui apakah terdapat pengaruh dari budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan pada PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda dari hasil analisis data yang telah dilakukan, maka untuk membantu menarik kesimpulan hasil penelitian agar hasilnya menjadi lebih mudah dipahami dan akurat, peneliti juga akan menggunakan analisis rentang skala dengan melihat bantuan pada tabel skala menurut Ghozali (2013), tabel tersebut adalah :

Table 3.2

**Skala Penilaian Budaya Organisasi Dan Kualitas Pelayanan**

Skor	Kategori
1 – 1,80	Sangat Rendah
1,81 – 2, 61	Rendah
2,62 – 3,42	Sedang
3,43 – 4,23	Tinggi
4,24 - 5	Sangat Tinggi

*Sumber : Ghozali (2013)*

Jika telah mendapatkan hasil jawaban responden, maka selanjutnya ialah mengolah data, sebelum mengolah dan menguji data, untuk mempermudah peneliti, maka peneliti akan menggunakan skala likert data penelitian untuk mengukur setiap butir pernyataan yang diberikan. Skala Likert adalah skala yang sering digunakan untuk penelitian untuk menghasilkan data kuantitatif, definisi skala likert menurut Sugiyono (2016), skala likert adalah skala yang dijadikan sebagai alat ukur untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang dalam fenomena sosial.

Skala likert yang digunakan untuk menghasilkan data kuantitatif dalam penelitian ini berarti harus berdasarkan angka, maka penelitian ini memberi bobot 1 untuk jawaban Sangat Tidak Setuju, dan bobot 5 untuk jawaban Sangat Setuju, data hasil penelitian akan diolah dengan berpatokan pada tabel skala likert yang telah ditentukan. Berikut dibawah ini adalah tabel lengkap untuk memberi angka atau bobot pada setiap jawaban yang diberikan responden penelitian.

Table 3.3  
**Skala likert Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan**

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

*Sumber* : Data untuk skala likert, diolah Maret 2020

Selanjutnya yaitu menentukan teknik dalam menganalisis data, dari hasil analisis deskriptif yang telah didapatkan, maka untuk memperoleh hasil data yang diperlukan oleh setiap penelitian adalah dengan melakukan uji validasi, uji rehabilitasi, uji regresi dan uji hipotesis untuk butir pernyataan yang akan diberikan oleh peneliti kepada setiap responden penelitian, namun sebelumnya peneliti akan menjelaskan terlebih dahulu tentang pengertian dari uji validasi, uji rehabilitasi, uji regresi dan uji hipotesis, adalah sebagai berikut :

#### 1. Uji Validasi

Selanjutnya yang dilakukan dalam penelitian setelah mengetahui teknik yang digunakan dalam menganalisis data penelitian, yang dilakukan kemudian adalah mengolah dan menguji hasil data penelitian yang sudah didapatkan dari hasil pengisian koesioner, yang pertama adalah dengan menguji validitas setiap butir pernyataan atas jawaban tanggapan responden yang telah didapatkan. Defenisi dari validitas adalah ketepatan antara data yang terjadi dengan objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh seorang peneliti (Sugiyono, 2016).

Sedangkan untuk mengetahui apakah sebuah pernyataan dapat dikatakan valid atau tidak valid, hal ini dapat dilihat menurut pendapat dari para ahli, menurut Ghozali (2013), jika korelasi  $r$  hitung positif atau dikatakan lebih besar dari  $r$  tabel maka butir pernyataan yang diuji adalah valid, sebaliknya jika  $r$  hitung lebih kecil dari  $r$  tabel maka dapat dikatakan bahwa butir pernyataan tersebut tidak valid. Dan pada penelitian ini menggunakan  $r$  tabel sebesar 0,5 karena menurut Sugiyono (2016), bahwa semua butir pernyataan dapat dikatakan valid jika hasil  $r$  hitung  $> 0,5$ .

Pada pengujian validitas penelitian ini, peneliti menggunakan aplikasi *software* SPSS versi 26 untuk membantu peneliti dalam mendapatkan hasil uji data penelitian yang telah didapatkan dari responden. Sugiyono (2016), berpendapat bahwa semua instrumen penelitian dapat dikatakan valid dengan cara membandingkan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel, yaitu dapat dikatakan bahwa instrumen penelitian tersebut valid dilihat dari nilai  $r$  hitung yang harus  $>$  dari 0,5, dengan menggunakan tingkat kepercayaan sebesar 95%, dan menggunakan taraf signifikansi adalah sebesar 5 %.

## 2. Uji Reliabilitas

Pengertian dari uji reabilitas menurut para ahli yaitu Sugiyono (2013), pengujian instrumen yang dapat dilakukan dengan cara eksternal dan juga secara internal. Pengujian reabilitas berguna untuk mengetahui tingkatan kehandalan suatu alat ukur yang digunakan untuk mengukur suatu variabel penelitian. Setiap indikator penelitian terdapat dua pernyataan sebagai alternatif jika salah satu pernyataan tidak valid, jika salah satu butir

pernyataan tidak valid, maka pernyataan tersebut tidak perlu diuji lagi untuk pengujian reabilitasnya.

Berdasarkan pendapat para ahli yaitu Arikunto (2016), menjelaskan bahwa sebuah pernyataan atau instrumen penelitian dapat dikatakan realibel jika nilai *alpha cronbach* > 0,6. Pernyataan yang pada kesioner penelitian akan dibuat sangat sederhana agar mudah dipahami dan diisi dengan jawaban yang diinginkan oleh peneliti. Pada penelitian ini akan menggunakan bantuan aplikasi *software* SPSS versi 26 dalam melakukan pengujian instrumen untuk mengelola data penelitian dari hasil jawaban responden.

### 3. Uji Regresi Linier Sederhana

Penelitian ini memilih teknik analisis dengan regresi linier sederhana karena sesuai dengan kerangka fikir yang telah di tentukan sebelumnya, yaitu hanya menguji dua variabel saja adalah, budaya organisasi dan kualitas pelayanan, sehingga teknik analisis yang harus digunakan adalah regresi linier sederhana. Untuk analisis regresi sederhana akan digunakan bantuan aplikasi *software* SPSS versi 26 dengan tujuan untuk mempermudah peneliti dalam menganalisis data hasil penelitian.

Jika dirumus secara manual tanpa bantuan aplikasi, rumus menentukan regresi linier sederhana menurut Sugiyono (2016) dapat dilihat pada rumus berikut ini:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Variabel terikat (Kualitas Pelayanan)

a = Bilangan Konstanta

b = Koefisien Regresi

X = Variabel Bebas (Budaya Organisasi)

#### 4. Uji Hipotesis

Sebelum melakukan pengujian hipotesis pada penelitian ini memiliki beberapa cara atau urutan dalam menentukan dugaan sementara atau hipotesis pada sebuah penelitian yaitu dengan beberapa cara sebagai berikut:

##### a. Membuat Garis Regresi Sederhana

Pertama yang dilakukan adalah membuat membuat garis sederhana pada sebuah penelitian, dapat dilihat berdasarkan pendapat Usman (2011), yang menyebutkan bahwa, apabila nilai  $b =$  positif, maka variabel Y akan mengalami sebuah kenaikan atau pertumbuhan, sebaliknya jika nilai  $b =$  negatif, maka variabel Y akan mengalami sebuah penurunan.

##### b. Menentukan Kriteria Penerimaan dan Penolakan Hipotesis.

Sebuah hipotesis atau dugaan sementara dapat diterima atau tidak diterima adalah dengan menentukan nilai signifikansi, taraf signifikansi pada penelitian ini adalah mengambil tingkat kesalahan sebesar 5% maka dapat dikatakan taraf signifikansi pada penelitian ini adalah sebesar 0,05 jika hasil uji regresi nanti akan menghasilkan nilai signifikansi  $t \leq 0,05$  maka hipotesis diterima yaitu budaya organisasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, namun apabila nilai signifikansi  $t \geq 0,05$  maka hipotesis ditolak yang berarti budaya organisasi tidak berpengaruh kualitas pelayanan.

c. Melakukan Uji T Penelitian.

Untuk melakukan uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh variabel penjelas atau independen variabel budaya organisasi, terhadap kualitas pelayanan pada perusahaan. Dimana:  $b$  = Koefisien regresi,  $s_b$  = Standar deviasi dari variable bebas. Jika  $t_{tabel} \leq t_{hitung}$ , maka pernyataan  $H_0$  diterima dan pernyataan  $H_a$  ditolak, yang berarti tidak ada berpengaruh yang signifikan antara budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan. Jika  $t_{tabel} \geq t_{hitung}$ , maka  $H_0$  ditolak diterima dan  $H_a$  diterima, yang berarti ada pengaruh yang negatif antara budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan.

Setelah mendapatkan hasil perhitungan uji T maka untuk mengukur seberapa kuat sebuah korelasi pada variabel budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan, dibuatlah sebuah kriteria korelasi variabel yang dikutip berdasarkan pendapat dari Sugiyono (2013) untuk mengetahui tinggi rendahnya hubungan yang terjadi antar variabel sebagai berikut:

Table 3.4  
Interval Koefisien Variabel Budaya Organisasi dan Kualitas Pelayanan

Interval	Keterangan
0 – 0,25	Korelasi Sangat Lemah
$\geq 0,25 - 0,5$	Korelasi Cukup
$\geq 0,5 - 0,75$	Korelasi Kuat
$\geq 0,75 - 1$	Korelasi Sangat Kuat

Sugiyono (2013)

## **BAB IV HASIL PENELITIAN**

### **A. Gambaran Umum Tempat Penelitian**

#### **A.1 Sejarah singkat tentang Perusahaan**

Penelitian ini akan dilakukan pada PT. Matahari Department Store di Plaza Mulia Samarinda, perusahaan ini bergerak dalam bidang ritel. PT. Matahari Department Store, Tbk memiliki sejarah yang panjang dalam dunia ritel Indonesia. Memulai perjalanan pada tanggal 24 Oktober 1958 dengan membuka gerai pertamanya berupa toko *fashion* anak-anak di daerah Pasar Baru Jakarta, Matahari melangkah maju dengan membuka department store modern pertama di Indonesia pada tahun 1972. Sejak itu Matahari telah menjadikan dirinya sebagai *merk* asli Nasional. Sampai saat ini mengoperasikan 155 gerai yang tersebar di 74 kota di seluruh Indonesia, dengan luas ruang hampir satu juta meter persegi dan telah mengembangkan kehadirannya dalam dunia online melalui MatahariStore.com.

Dengan perjalanan usaha yang telah dibangun selama 60 tahun, Matahari senantiasa menyediakan pilihan *fashion* dengan *trend* terkini untuk kategori pakaian dan mode, serta produk-produk kecantikan dan barang-barang keperluan rumah tangga lainnya, yang ditampilkan dalam gerai modern serta MatahariStore.com. Matahari sangat bangga atas dukungannya terhadap perekonomian Indonesia dengan mempekerjakan lebih dari 40.000 karyawan dan berpartner dengan sekitar 850 pemasok lokal serta pemasok internasional.

Merek-merek eksklusif Matahari telah berulang kali terpilih sebagai merek fashion terfavorit di Indonesia dan hanya dijual di gerai Matahari dan MatahariStore.com. Perseroan juga telah berulang kali memperoleh penghargaan baik nasional maupun internasional dalam segala aspek bisnisnya, yang menunjukkan reputasi baik. Perseroan sebagai salah satu perusahaan yang dinamis dan terpercaya. Penghargaan tersebut antara lain peringkat ke-3 diantara peritel Indonesia dalam Top 500 *Retail Asia Pacifik* (Retail Asia, *Euromonitor*, dan KPMG); dan *Brand Asia 2017* sebagai Top 3 *Most Powerfull Retail Brand in Indonesia* (Nikkei BP Consulting, Inc). ([www.matahari.co.id](http://www.matahari.co.id))

Matahari berubah nama menjadi PT. Matahari Department Store, Tbk sesudah menjadi entitas terpisah dari PT. Matahari Putra Prima, Tbk (MPP) pada tahun 2009. Asia Color Company Limited, anak Perseroan CVC Capital Partner Asia Pacific III L.P. dan CVC Capital Partner Asia Pacific III Paralel Fund – A, L.P (bersama “CVC Asia Fund III”), menjadi pemegang saham mayoritas Matahari pada bulan April 2010.

Saham Matahari ditawarkan kepada Public Asia Color Company Limited dan PT Multipolar Tbk pada tahun 2013, menarik perhatian dunia dan meningkatkan kepemilikan publik atas perseroan dari 1,85% menjadi 47,35% sejak 28 Maret 2013. Kegiatan ini telah memperkuat perseroan melalui meningkatkan likuiditas perdagangan sahamnya di Bursa Efek Indonesia, meningkatkan potensi perseroan untuk memperoleh pengenaan tarif pajak penghasilan yang lebih rendah sesuai dengan peraturan perpajakan di Indonesia, memperoleh akses pembiayaan dari pasar modal domestik dan internasional, serta

meningkatkan profil perseroan di Indonesia dan di seluruh dunia.

Pada tanggal 3 Maret 2014 dan 7 Agustus 2014, Asia Color Company Limited menjual kepemilikan saham perseroan sejumlah 6,51% dan 11,48% berturut-turut. Pada tanggal 31 Desember 2014, Asia Color Company tercatat memegang 14,48% saham Matahari, PT Multipolar Tbk memiliki 20,48, dan publik termasuk pemegang baru tercatat memegang 65,34%. Pada tanggal 23 Januari 2015, Asia Color Company Limited menjual lebih lanjut kepemilikan sahamnya atas perseroan sebesar 8,18%. Pada tanggal 25 Februari 2015, Asia Color Company menjual 4% kepemilikan sahamnya pada perseroan. Per 28 Februari 2015, Asia Color Company tercatat memiliki 2% saham perseroan, PT Multipolar Tbk memiliki 20,48% saham perseroan, dan kepemilikan publik tercatat sebesar 77,52%. Sampai akhir tahun 2014, kepemilikan saham publik telah mencapai 65,34%. Matahari kembali mencatat rekor tahunan penjualan dan pendapatan. Matahari membagikan dividen tunai sebesar Rp 460,2 miliar kepada para pemegang sahamnya. Matahari mempertahankan posisinya sebagai pemimpin pasar ritel *Department store modern*.

## **A.2 Sejarah Berdirinya Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda.**

Ide Pendirian Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda adalah untuk melengkapi dominasi dari PT. Matahari Department Store, Tbk dalam bidang usaha pusat perbelanjaan di Kota Samarinda. Plaza Mulia yang beralamatkan di Jalan Bhayangkara No. 58, Kelurahan Bugis, Kecamatan

Samarinda Ulu, Kota Samarinda, Kalimantan Timur 75242, mulai dibangun pada tahun 2007, dan mulai beroperasi pada tahun 2009. Plaza mulia berdiri diatas lahan seluas 46,649 m<sup>2</sup>, 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.

Selain di Plaza Mulia, Matahari Department Store juga memiliki cabang lain di kota Samarinda, pada tabel berikut berisi informasi mengenai beberapa cabang Matahari Department Store yang ada di Samarinda :

**Tabel 4.1. Cabang Matahari Dept. Store di Samarinda**

No	Cabang	Kota	Alamat	No. Telpon
1.	Matahari Dept. Store, Mall Lembuswana	Samarinda	JL. S. Parman, No. 1 – 2 F, Samarinda, Kalimantan Timur	0541 - 205084
2.	Matahari Dept. Store, Big Mall	Samarinda	JL. Untung Suropati, No. 8. Kec. Sungai Kunjang, Samarinda, Kalimantan Timur	-

*Sumber* : Data Primer perusahaan diolah April 2020

Karyawan di PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda berjumlah 210 orang, jumlah tersebut merupakan bagian dari 17.000 karyawan PT. Matahari Department Store, Tbk di seluruh Indonesia. Sebagian besar karyawan berpendidikan Sarjana dan lulusan setingkat SMU atau SMK.

Dari jumlah total keseluruhan karyawan pada PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda sebanyak 210 orang, maka berdasarkan pada rumus slovin untuk mencari jumlah sampel yang dibahas pada materi sebelumnya, diketahui bahwa jumlah sampel yang diperoleh adalah sebanyak 138 orang karyawan yang akan menjadi responden penelitian, maka kuesioner penelitian akan dibagikan ke 138 orang karyawan perusahaan secara *online* menggunakan *google form*, untuk setiap pernyataan yang telah dibagikan, terdapat 5 (lima) pilihan jawaban yaitu sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

Berdasarkan data yang diperoleh, jumlah karyawan PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda setiap tahunnya mengalami perubahan, dikarenakan *turn over* karyawan maupun mutasi kerja ke cabang yang lain. Berikut ini data jumlah karyawan PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda sejak tahun 2017 sampai dengan 2020 :

**Tabel 4.2. Jumlah Karyawan**

Tahun	Jumlah Karyawan
2017	178 Orang
2018	186 Orang
2019	198 Orang
2020 (s/d Mei 2020)	210 Orang

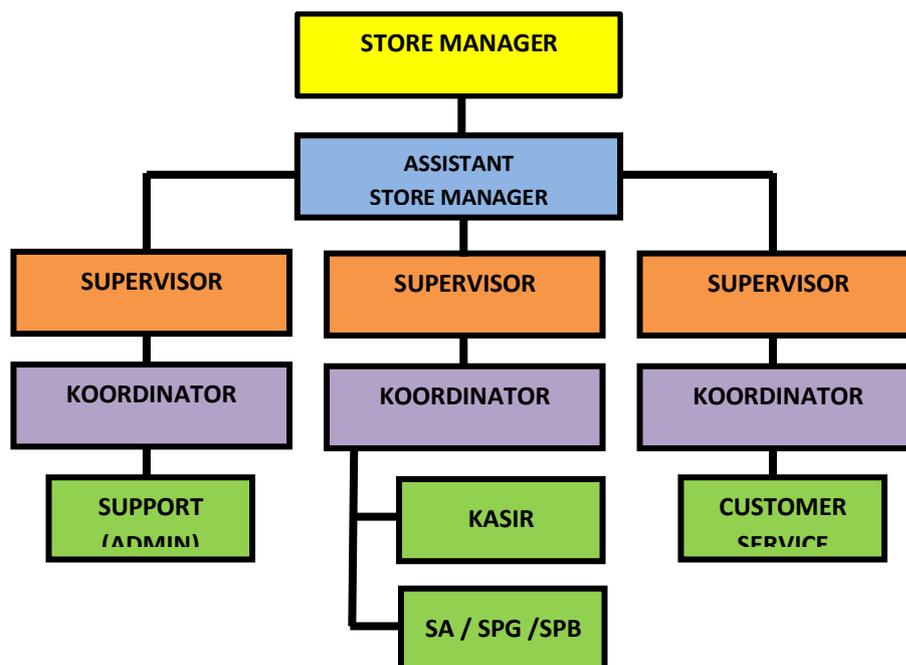
*Sumber:* Data Primer Perusahaan Diolah Juni 2020

## B. Gambaran Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi adalah kerangka hubungan antara suatu satuan organisasi yang didalamnya terdapat pejabat, petugas serta wewenang yang masing-masing mempunyai peranan tertentu dalam satu kesatuan utuh organisasi. Struktur organisasi merupakan unsur yang sangat penting dalam mengelola manajemen perusahaan terkait dengan tujuan pendirian perusahaan tersebut. Struktur organisasi harus disesuaikan dengan perkembangan dan kebutuhan Perusahaan.

Struktur organisasi pada PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda dimulai dari tingkatan teratas adalah *Store Manager* kemudian *Assistant Store Manager*, *Supervisor*, *Cordinator* kemudian dilanjutkan susunan jabatan dan wewenang dibawahnya, agar struktur organisasi dapat dilihat lebih jelas dan dapat dipahami, maka akan disajikan gambar struktur organisasi perusahaan sebagai berikut :

**Gambar 4.1. Struktur Organisasi Perusahaan**



Sumber: Data Primer Perusahaan Diolah Mei 2020

Tugas dan wewenang dari masing-masing posisi atau jabatan diatas dapat dijelaskan berikut ini :

1. *Store Manager*

Bertanggung jawab kepada pimpinan pusat terhadap keseluruhan tugas dan kewajiban department dibawahnya, tugasnya meliputi :

- a. Mengkoordinir dan mengelola bawahan.
- b. Berkoordinasi dengan pihak luar.
- c. Bertanggung jawab atas pelaporan penjualan kepada kantor pusat.
- d. Melakukan pengawasan suasana toko.
- e. Memimpin rapat koordinasi semua bagian.
- f. Melakukan evaluasi terhadap supervisor.

2. *Assistant Store Manager*

Bertanggung jawab kepada *store manager*, tugasnya hampir sama dengan *store manager*, tugasnya meliputi :

- a. Menganalisa laporan penjualan sebelum diinformasikan kepada manager.
- b. Membantu manager dalam mengkoordinir dan mengelola bawahan.
- c. Membantu manager dalam mengevaluasi pelaksanaan tugas-tugas operasional sehari-hari.
- d. Membantu manager dalam mengkoordinir semua kegiatan operasional toko.

### 3. Supervisor HRD

Bertanggung jawab kepada *Store Manager / Assistant Store Manager*, tugasnya meliputi :

- a. Mengusulkan dan melaksanakan rekrutmen karyawan baru.
- b. Mengatur tugas administrasi personalia.
- c. Membuat evaluasi penilaian karyawan masa percobaan, kontrak, promosi atau mutasi jabatan dan magang.
- d. Menyusun program orientasi karyawan baru.
- e. Mengevaluasi absensi / kehadiran karyawan dan melakukan tindak lanjut bila terdapat penyimpangan.
- f. Mengoreksi transaksi gaji dan memposting gaji.
- g. Membantu kelancaran operasional toko.
- h. Melakukan koordinasi dengan store manager / assistant store manager mengenai pelatihan karyawan, produktivitas kerja dan biaya-biaya yang telah dikeluarkan.

### 4. Supervisor Area

Bertanggung jawab kepada *store manager / assistant store manager*, tugasnya meliputi :

- a. Meningkatkan penjualan pada bagiannya masing-masing
- b. Bertanggung jawab terhadap kelengkapan barang di area toko.
- c. Mengawasi pelaksanaan *costumer service* dan produktivitas kerja di bagiannya masing-masing.
- d. Memimpin tim di operasional toko.

- e. Menekan angka penyusutan pada bagiannya masing-masing.
- f. Melakukan koordinasi dengan *store manager/assistant store manager* mengenai penentuan *brand-brand* yang akan masuk.
- g. Menjalin koordinasi dengan departemen/divisi lain.
- h. Memimpin rapat bulanan dibagiannya masing-masing.
- i. Berhubungan dengan pihak luar.

5. Koordinator Area.

Bertanggung jawab kepada supervisor area masing-masing, tugasnya meliputi :

- a. Memantau pramuniaga dan SPG.
- b. Memantau *inventory counter* khusus untuk barang beli putus.
- c. Merekapitulasi data penjualan di areanya masing-masing.
- d. Melakukan *briefing* pada saat tutup toko, jika tidak ada supervisor.

6. Supervisor Ekspedisi

Tugasnya meliputi :

- a. Menerima barang dari *supplier*.
- b. Mensortir barang yang harus disalurkan ke area.
- c. Mengontrol kesediaan barang di gudang dan area.

7. Supervisor Kassa.

Tugasnya meliputi :

- a. Menghitung kembali uang setoran kasir
- b. Menerima penyeteran omzet.

8. Supervisor *supporting unit* dan promosi.

Bertanggung jawab atas acara promosi yang sedang berlangsung dan sistem penataan, pemajangan barang dan POP dari tiap konter, dan yang paling utama adalah penampilan toko.

9. Staff Kasir

Tugasnya meliputi :

- a. Melakukan penawaran-penawaran barang yang dipromosikan.
- b. Merekap penjualan harian pada kasir yang ditangani.
- c. Melayani transaksi pelanggan.

10. Staff Ekspedisi.

Tugasnya meliputi :

- a. Merapikan barang digudang penyimpanan.
- b. Menyalurkan barang ke area.

**C. Gambaran Karakteristik Penelitian**

Gambaran karakteristik responden penelitian dapat dilihat dari hasil *google form* yang didapatkan dari responden penelitian yaitu sebanyak 138 orang karyawan perusahaan, karakteristik responden pada penelitian ini akan diukur berdasarkan usia, jenis kelamin, dan posisi atau jabatan serta akan dideskripsikan berdasarkan data yang telah diterima, yaitu :

**1. Responden Berdasarkan Usia**

Dari hasil data yang diperoleh pada kuesioner penelitian untuk karakteristik berdasar pada usia karyawan yang mengisi kuesioner, dapat diketahui berdasarkan data yang di terima pada tabel 4.3 berikut ini :

**Tabel 4.3. Responden Penelitian Berdasarkan Usia**

Usia	Responden	Prosentase
20 - 25 tahun	101 orang	72.9%
26 - 30 tahun	32 orang	23.6%
> 30 tahun	5 orang	3.5%
Jumlah	138	100%

*Sumber:* Lampiran 3 Data Diolah Mei 2020

Melihat hasil tabel 4.3 diatas dapat diketahui bahwa berdasarkan dari jumlah responden sebanyak 138 orang karyawan pada PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda, yang terbagi berdasarkan kategori usia yaitu sebanyak 101 responden atau sebesar 72,9 % responden berusia 20 - 25 tahun, kemudian 32 responden atau sebesar 23,6 % responden berusia 26 - 30 tahun, dan 5 orang responden atau sebesar 3,5 % responden berusia diatas 30 tahun.

Berdasarkan hasil data tersebut dapat dikatakan bahwa PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda telah memperkerjakan karyawan dengan usia kerja yang masuk kedalam kategori produktif karena sebesar 72,9 %. Karyawan berusia 20 - 25 tahun merupakan usia produktif yang dapat diandalkan untuk menunjang produktivitas dalam sebuah perusahaan, karena akan berpengaruh terhadap hasil kerja atau kinerja yang dihasilkan seorang karyawan secara maksimal, karena perusahaan sangat mengharapkan para karyawannya untuk dapat bekerja secara maksimal demi kesuksesan dalam pencapaian target perusahaan.

## **2. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Berdasar atas hasil data yang diterima dari 138 orang karyawan yang menjadi responden penelitian, dapat diketahui bahwa jenis kelamin karyawan yang bersedia menjadi responden penelitian dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Responden	Prosentase
Laki-laki	63 orang	45,7%
Perempuan	75 orang	54,3%
Jumlah	138	100%

*Sumber:* Lampiran 4 Data Diolah Mei 2020

Melihat hasil tabel 4.4 maka dapat dilihat responden yang mengisi data identitasnya sesuai jenis kelamin didapatkan hasil sebanyak 63 responden atau sebesar 45,7% adalah laki-laki dan sebanyak 75 responden atau sebesar 54,3 % adalah laki-laki, dari hasil tersebut dapat dibuktikan bahwa sebagian besar karyawan pada perusahaan adalah perempuan, karena perusahaan ini bergerak pada bidang ritel, dari kesesuaian bidang kerja tersebut maka akan memerlukan tenaga kerja perempuan lebih banyak untuk menawarkan produk-produknya.

### **3. Responden Berdasarkan Jabatan**

Berdasar hasil data yang diterima dari jumlah responden sebanyak 138 orang karyawan PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda, maka didapatkan data responden untuk jabatan kerja sangatlah beragam, hal ini disebabkan karena perusahaan ini merupakan perusahaan besar, yang tentunya membutuhkan banyak tenaga-tenaga ahli dalam setiap kegiatan perusahaan. Oleh karena itu, maka peneliti mengelompokkan jabatan kerja karyawan yang sejenis secara umum atau garis besarnya saja. Agar data ini menjadi lebih singkat sehingga mudah dipahami, untuk mengetahui karakteristik jabatan kerja karyawan yang menjadi responden penelitian akan disajikan dan dapat dilihat pada tabel 4.5 berikut ini:

**Tabel 4.5. Responden Berdasarkan Jabatan**

No	Jabatan Kerja	Jumlah Karyawan	Prosentase
1	Store Manager	1	0.7 %
2	Assistant Store Manager	1	0.7 %
3	Supervisor	8	5.8 %
4	Koordinator	6	4.6 %
5	Kasir	18	13 %
6	Customer Service	2	1.4 %
7	Support (Admin)	9	6.5 %
8	SA	18	13 %
9	SPG / SPB	75	54.3 %
	<b>Total</b>	<b>138</b>	<b>100 %</b>

*Sumber:* Lampiran 5 Data Diolah Mei 2020

Dilihat dari hasil tabel 4.5 diatas untuk jabatan kerja dapat dijabarkan bahwa sebanyak 0.7% atau 1 orang Store Manager, 0.7 % atau 1 orang Assistant Store Manager, 5,8 % atau 8 orang Supervisor, 4,6 % atau 6 orang koordinator, 13 % atau 18 orang kasir, 1,4 % atau 2 orang customer service, 6.5 % atau 9 orang support (admin), 13 % atau 18 orang SA, dan 54,3 % atau 75 orang SPG / SPB. totalnya adalah sebesar 100% atau 138 orang karyawan yang ikut berpartisipasi dalam pengisian kuisisioner penelitian ini.

Jumlah karyawan yang paling banyak berpartisipasi dalam pengisian kuesioner penelitian ini adalah karyawan dengan jabatan atau posisi kerja bagian SPG/SPB yaitu sebanyak 54,3 % atau 75 orang, kemudian dilanjutkan bagian Kasir dan SA masing-masing sebanyak 13 % atau 18 orang, kemudian 6,5 % atau 9 orang Support (admin), 5,8 % atau 8 orang supervisor, 4,6 % atau 6 orang koordinator, 1,4 % atau 2 orang customer service, lalu Store Manager dan Assistant Store Manager masing-masing sebanyak 0,7 % atau 1 orang.

#### D. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Pengertian atau definisi dari uji validitas itu sendiri adalah ketepatan antara data yang terjadi dengan objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh seorang peneliti, bahwa diketahui dari peneliti terdahulu bahwa sebuah pernyataan dapat dikatakan valid atau tidak valid, hal ini dapat dilihat menurut pendapat dari para ahli, yaitu menurut Ghozali (2011), jika korelasi  $r$  hitung positif atau dikatakan lebih besar dari  $r$  tabel maka butir pernyataan yang diuji adalah valid, sebaliknya jika  $r$  hitung lebih kecil dari  $r$  tabel maka dapat dikatakan bahwa butir pernyataan tersebut tidak valid.

Sedangkan pengertian dari uji reabilitas adalah pengujian instrumen yang dapat dilakukan dengan cara eksternal dan juga secara internal. Pengujian reabilitas berguna untuk mengetahui tingkatan kehandalan suatu alat ukur yang digunakan untuk mengukur suatu variabel penelitian. Berdasarkan pendapat para ahli yaitu Arikunto (2016), menjelaskan bahwa sebuah pernyataan atau instrumen penelitian dapat dikatakan realibel jika nilai *alpha cronbach*  $> 0,6$ .

##### 1. Uji Validitas

Dalam penelitian ini uji validitas suatu data dinyatakan valid apabila memenuhi syarat, nilai  $r$  hitung (*loading analysis*) bernilai positif dan  $r$  hitung  $> r$  korelasi, dan  $r$  korelasi adalah sebesar  $> 0.5$  hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 4.6. Uji Validitas Variabel Budaya Organisasi (X)**

Indikator Variabel	Butir Pernyataan	Loading Analysis	Keterangan
Kesadaran Diri (X1)	BO1	0.832	Valid
Keagresifan (X2)	BO2	0.815	Valid
Kepribadian (X3)	BO3	0.795	Valid

Performa (X4)	BO4	0.792	Valid
Orientasi Tim (X5)	BO5	0.813	Valid

*Sumber:* Lampiran 6 Data Diolah Juni 2020

Dilihat dari hasil tabel 4.6 dapat disimpulkan, bahwa semua butir pernyataan variabel budaya organisasi (X) adalah valid, dimana nilai pada setiap butir pernyataan tersebut mempunyai nilai r korelasi  $> 0,5$ . Namun pada nilai validitas indikator untuk pernyataan performa adalah tergolong paling rendah diantara nilai indikator lainnya, hal ini dapat disebabkan karena ada beberapa karyawan pada perusahaan masih merasa belum mampu untuk memberikan performa terbaiknya dalam bekerja sesuai dengan keinginan perusahaan.

Selanjutnya adalah hasil uji validitas untuk variabel Kualitas Pelayanan dapat dilihat pada tabel 4.7:

**Tabel 4.7. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (Y)**

Indikator Variabel	Butir Pernyataan	Loading Analysis	Keterangan
Bukti Fisik (Y1)	KL1	0.833	Valid
Empati (Y2)	KL2	0.837	Valid
Kehandalan (Y3)	KL3	0.764	Valid
Cepat Tanggap (Y4)	KL4	0.820	Valid
Jaminan (Y5)	KL5	0.840	Valid

*Sumber:* Lampiran 7 Data Diolah Juni 2020

Dilihat hasil dari tabel 4.7 maka dapat disimpulkan bahwa semua butir pernyataan untuk variabel kualitas pelayanan adalah valid, dimana nilai pada item-item pernyataan tersebut mempunyai nilai r korelasi  $> 0,5$  dilihat dari hasil nilai validitas tersebut, untuk indikator kehandalan memiliki nilai validitas yang paling rendah, diantara indikator lainnya, hal ini dapat disebabkan oleh ketidakmampuan atau kurangnya informasi terhadap penguasaan produk (*product knowledge*) atau pekerjaan sehingga berpengaruh terhadap kualitas pelayanannya.

## 2. Uji Reliabilitas

Dalam uji reliabilitas, sebuah instrumen dapat dikatakan reliabel atau tidak dari sebuah pernyataan, dapat dilihat dari nilai koefisien reliabilitas, yaitu nilai koefisien tersebut berada antara 0 hingga 1. Jika nilai koefisien semakin mendekati angka 1 maka sebuah instrumen semakin menunjukkan reliabel. Untuk mengukur setiap variabel agar semakin reliabel adalah jika nilai *Cronbach's Alpha*  $\geq 0.6$  berikut ini hasil uji reliabilitas penelitian dilihat pada tabel 4.8:

**Tabel 4.8. Hasil Uji Reliabilitas Penelitian**

Variabel	Koefisien Reliabilitas	Hasil Uji
Budaya Organisasi (X)	0.917	Reliabel
Kualitas Pelayanan (Y)	0.923	Reliabel

*Sumber:* Lampiran 8 dan 9, Data Diolah Juni 2020

Dilihat dari tabel 4.8 di atas, berdasar pada data responden yang telah diterima, yaitu hasil uji reabilitas penelitian menunjukkan bahwa nilai *Croanbach's Alpha* dari keseluruhan indikator pada variabel Budaya Organisasi dan Kualitas Pelayanan adalah lebih besar dari 0.6 sehingga dapat dikatakan dan disimpulkan bahwa kedua variabel penelitian dapat dinyatakan reliabel karena nilai yang dihasilkan melebihi 0.6 atau semakin mendekati angka 1.

### E. Hasil Analisis Rentang Skala

Dari hasil analisis rentang skala pada penelitian yang digunakan yaitu untuk mengetahui seberapa besar rentang skala variabel budaya organisasi dan kualitas pelayanan pada PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda karena rentang skala pada variabel ini digunakan untuk mengetahui tingkat jawaban dari para responden penelitian tentunya berhubungan dengan budaya organisasi yang dirasakan para karyawan dan juga kualitas pelayanan yang ada pada perusahaan.

Berikut ini akan disajikan hasilnya secara lengkap untuk analisis rentang skala penelitian:

### 1. Budaya Organisasi (X)

Berdasar pada hasil jawaban responden yang diterima diketahui skor dari skala likert untuk variabel budaya organisasi, dan selanjutnya akan dicari hasil rata-rata skor untuk setiap butir pernyataan indikator tersebut, variabel budaya organisasi terbagi menjadi lima indikator yaitu kesadaran diri, keagresifan, kepribadian, performa, dan orientasi tim, dengan lima item pernyataan, berikut ini:

#### a) Indikator Kesadaran Diri

Berdasar pada hasil data penelitian yang telah didapatkan, untuk penilaian terhadap indikator kesadaran diri dapat dilihat pada tabel 4.9 berikut:

**Tabel 4.9. Penilaian Indikator Kesadaran Diri**

Kode	Pernyataan	Skala	Responden	Jumlah (n)	Skor	Penilaian
		SS	80			
BO1	Setiap karyawan sudah menyadari dan memahami mengenai aturan perusahaan sejak mulai menjadi karyawan	S	49	138	4.98	Sangat Tinggi
		N	5			
		TS	2			
		STS	2			

*Sumber:* Lampiran 10 Data Primer Diolah Juni 2020

Berdasar pada hasil pada tabel 4.9 maka dapat diketahui bahwa skor untuk indikator kesadaran diri dengan pernyataan, setiap karyawan sudah menyadari dan memahami mengenai aturan perusahaan sejak mulai menjadi karyawan (BO<sub>1</sub>) dari

pernyataan tersebut diperoleh rata-rata skor sebesar 4,98 yang berada pada rentang skala 4,24 – 5 yang masuk pada kategori sangat tinggi.

**b) Indikator Keagresifan**

Dari hasil data yang didapatkan atas 138 orang responden penelitian yaitu karyawan pada PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda, menghasilkan uji analisis untuk indikator keagresifan yang akan disajikan didalam tabel, maka hasil perhitungan atas tanggapan responden terhadap keagresifan dalam kerja dapat dilihat pada tabel 4.10 berikut dibawah:

**Tabel 4.10. Penilaian Indikator Keagresifan**

Kode	Pernyataan	Skala	Responden	Jumlah (n)	Skor	Penilaian
		SS	59			
	Setiap karyawan berpartisipasi	S	70			
BO2	dalam menerapkan budaya perusahaan yang mencerminkan citra perusahaan	N	4	138	3.69	Tinggi
		TS	3			
		STS	2			

*Sumber:* Lampiran 11 Data Primer Diolah Juni 2020

Dilihat dari hasil yang terdapat pada tabel 4.10 maka dapat diketahui bahwa skor yang didapatkan pada rentang skala yang di sajikan berdasar dari hasil jawaban responden penelitian yang diterima, untuk indikator keagresifan dengan pernyataan, setiap karyawan berpartisipasi dalam menerapkan budaya perusahaan yang mencerminkan citra perusahaan (BO<sub>2</sub>) dari pernyataan tersebut diperoleh rata-rata skor sebesar 3,69 yang berada pada rentang skala 3,43 – 4,23 dan masuk pada kategori tinggi.

**c) Indikator Kepribadian**

Dari hasil analisis indikator kepribadian berdasarkan pada data yang diterima, hasil perhitungan terhadap indikator kepribadian dalam kerja dilihat pada tabel 4.11:

**Tabel 4.11. Penilaian Indikator kepribadian**

Kode	Pernyataan	Skala	Responden	Jumlah (n)	Skor	Penilaian
		SS	48			
BO3	Saya mampu menyesuaikan diri dengan peraturan, nilai dan visi-misi perusahaan	S	81	138	4.98	Sangat Tinggi
		N	5			
		TS	2			
		STS	2			

*Sumber:* Lampiran 12 Data Primer Diolah Juni 2020

Dilihat dari hasil tabel 4.11 maka diketahui untuk skor indikator Kepribadian dengan pernyataan yaitu, saya mampu menyesuaikan diri dengan peraturan, nilai dan visi-misi perusahaan (BO<sub>3</sub>) diperoleh rata-rata skor sebesar 4,98 yang berada pada rentang 4,24 - 5 yang masuk dalam kategori sangat tinggi.

**d) Indikator Performa**

Berdasar pada hasil analisis data yang diterima dari responden penelitian, untuk indikator performa dalam kerja dapat dilihat pada tabel 4.12 dibawah ini :

**Tabel 4.12. Penilaian Indikator Performa**

Kode	Pernyataan	Skala	Responden	Jumlah (n)	Skor	Penilaian
		SS	32			
BO4	Perusahaan selalu melakukan sosialisasi terbuka kepada karyawan mengenai peraturan-peraturan perusahaan.	S	96	138	4.97	Sangat Tinggi
		N	6			
		TS	2			
		STS	2			

*Sumber:* Lampiran 13 Data Primer Diolah Juni 2020

Dilihat dari hasil tabel 4.12 maka perhitungan rentang skala dapat diketahui untuk skor indikator performa dengan pernyataan Perusahaan selalu melakukan sosialisasi terbuka kepada karyawan mengenai peraturan-peraturan perusahaan (BO<sub>4</sub>) diperoleh rata-rata skor sebesar 4,97 yang berada pada rentang 4,24 - 5 dengan keterangan kriteria kategori sangat tinggi.

#### e) **Indikator Orientasi Tim**

Dari hasil analisis indikator orientasi tim berdasarkan dari data penelitian yang diterima atas 138 orang responden penelitian yaitu karyawan PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda, berikut ini akan disajikan hasil perhitungan atas tanggapan responden terhadap orientasi tim dalam kerja yang dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 4.13. Penilaian Indikator Orientasi Tim**

Kode	Pernyataan	Skala	Responden	Jumlah (n)	Skor	Penilaian
BO5	Baik lingkungan	SS	68	138	4.99	Sangat Tinggi
	maupun rekan kerja membantu	S	61			
	memberikan rasa nyaman dalam	N	5			
	bekerja	TS	2			
		STS	2			

*Sumber:* Lampiran 14 Data Primer Diolah Juni 2020

Dilihat dari hasil tabel 4.13 maka perhitungan rentang skala berdasarkan pada hasil data yang didapatkan dari responden penelitian, telah diketahui yaitu untuk skor indikator orientasi tim dengan pernyataannya adalah Baik lingkungan maupun rekan kerja membantu memberikan rasa nyaman dalam bekerja (BO<sub>5</sub>) diperoleh rata-rata skor sebesar 4,99 yang berada pada rentang 4,24 - 5 dengan keterangan kriteria kategori dengan keterangan sangat tinggi.

## 2. Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil jawaban responden yang telah diterima, pernyataan untuk variabel kualitas pelayanan yang berisi tentang jumlah skor dari skala likert, dan akan dicari hasil rata-rata skornya untuk setiap butir pernyataan pada kuesioner penelitian. Dalam variabel penelitian ini terbagi menjadi lima indikator yaitu bukti fisik, empati, kehandalan, cepat tanggap, dan jaminan dengan lima item pernyataan, dibahas satu persatu secara urut sebagai berikut:

### a) Indikator Bukti Fisik

Dari hasil analisis indikator bukti fisik berdasarkan dari data penelitian yang diterima atas 138 orang responden penelitian, yaitu karyawan PT. Matahari

Department Store Plaza Mulia Samarinda, hasil perhitungan atas tanggapan responden terhadap bukti fisik dalam kerja dilihat pada tabel 4.14:

**Tabel 4.14. Penilaian Indikator Bukti Fisik**

Kode	Pernyataan	Skala	Responden	Jumlah (n)	Skor	Penilaian
KL1	Perusahaan memiliki lokasi yang strategis dan ruang kantor yang bersih	SS	96	138	4.97	Sangat Tinggi
		S	35			
		N	6			
		TS	0			
		STS	1			

*Sumber:* Lampiran 15 Data Primer Diolah Juni 2020

Dilihat dari hasil tabel 4.14 yang didapatkan dari responden penelitian, maka untuk skor indikator bukti fisik dengan pernyataan saya Perusahaan memiliki lokasi yang strategis dan ruang kantor yang bersih (KL<sub>1</sub>) diperoleh rata-rata skor sebesar 4,97 yang masuk dalam rentang 4,24 - 5 dengan keterangan kriteria sangat tinggi.

#### b) Indikator Empati

Dari hasil analisis indikator empati dari data penelitian yang diterima, atas 138 orang responden penelitian, yaitu karyawan PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda akan disajikan pada tabel penilaian indikator empati dalam kerja, tabel atas hasil perhitungan dari tanggapan responden terhadap empati dalam kerja dapat dilihat pada tabel 4.15 dibawah:

**Tabel 4.15. Penilaian Indikator Empati**

Kode	Pernyataan	Skala	Responden	Jumlah (n)	Skor	Penilaian
		SS	80			
	Pelayanan kepada					

KL2	pelanggan tidak membedakan status sosial	S	49	138	4.97	Sangat Tinggi
		N	5			
		TS	3			
		STS	1			

*Sumber:* Lampiran 16 Data Primer Diolah Juni 2020

Dilihat dari hasil tabel 4.15 diatas, maka dapat dikatakan atau disimpulkan bahwa skor untuk indikator empati dengan pernyataan Pelayanan kepada pelanggan tidak membedakan status sosial (KL<sub>2</sub>) diperoleh rata-rata skor sebesar 4,97 yang masuk dalam rentang 4,24 - 5 dengan keterangan kriteria kategori sangat tinggi.

#### c) Indikator Kehandalan

Dari hasil analisis indikator kehandalan berdasarkan dari data penelitian yang diterima, atas 138 orang responden penelitian yaitu karyawan PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda, yaitu hasil perhitungan atas tanggapan responden terhadap indikator kehandalan dalam kerja akan disajikan dan dapat dilihat pada tabel 4.16 dibawah ini:

**Tabel 4.16. Penilaian Indikator Kehandalan**

Kode	Pernyataan	Skala	Responden	Jumlah (n)	Skor	Penilaian
KL3	Karyawan menginformasikan kepada pelanggan tentang produk-produknya	SS	59	138	4.98	Sangat Tinggi
		S	73			
		N	4			
		TS	0			
		STS	2			

*Sumber:* Lampiran 17 Data Primer Diolah Juni 2020

Dilihat dari hasil tabel 4.16 diatas, maka perhitungan rentang skala untuk skor indikator kehandalan dengan pernyataan karyawan menginformasikan kepada pelanggan tentang produk-produknya (KL<sub>3</sub>) diperoleh rata-rata skor sebesar 4,98 yang masuk dalam rentang 4,24 - 5 dengan keterangan kriteria kategori sangat tinggi.

**d) Indikator Cepat Tanggap**

Dari hasil analisis indikator cepat tanggap atas data yang telah diterima dari data responden penelitian karyawan PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda, didapatkan perhitungan untuk indikator tanggung jawab, dapat dilihat pada tabel 4.17 berikut:

**Tabel 4.17. Penilaian Indikator Cepat Tanggap**

Kode	Pernyataan	Skala	Responden	Jumlah (n)	Skor	Penilaian
		SS	75			
	Karyawan merespon permintaan	S	59			
KL4	pelanggan dengan cepat, tepat dan efisien	N	1	138	4.97	Sangat Tinggi
		TS	2			
		STS	1			

*Sumber:* Lampiran 18 Data Primer Diolah Juni 2020

Dilihat dari hasil tabel 4.17 diatas, maka dapat diketahui untuk skor indikator cepat tanggap dengan pernyataan Karyawan merespon permintaan pelanggan dengan cepat, tepat dan efisien (KL<sub>4</sub>) diperoleh rata-rata skor sebesar 4,97 yang berada pada rentang 4,24 - 5 dengan keterangan kriteria kategori sangat tinggi.

e) **Indikator Jaminan**

Dari hasil analisis indikator jaminan atas data yang telah diterima dari data responden penelitian karyawan PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda, didapatkan perhitungan untuk indikator jaminan, dapat dilihat pada tabel 4.18 berikut:

**Tabel 4.18. Penilaian Indikator Jaminan**

Kode	Pernyataan	Skala	Responden	Jumlah (n)	Skor	Penilaian
		SS	88			
KL5	Karyawan memiliki kompetensi dan professional dalam melayani pelanggan	S	43	138	4.97	Sangat Tinggi
		N	4			
		TS	1			
		STS	2			

*Sumber:* Lampiran 19 Data Primer Diolah Juni 2020

Dilihat dari hasil tabel 4.18 diatas, maka dapat diketahui untuk skor indikator jaminan dengan pernyataan karyawan memiliki kompetensi dan professional dalam melayani pelanggan (KL<sub>5</sub>) diperoleh rata-rata skor sebesar 4,97 yang berada pada rentang 4,24 - 5 dengan keterangan kriteria kategori sangat tinggi.

Setelah mengetahui rentang skala untuk setiap jawaban responden terhadap indikator penelitian budaya organisasi dan kualitas pelayanan di atas, maka untuk hasil analisis penelitian secara keseluruhan dapat dilihat berdasarkan atas hasil total rata-rata skor untuk setiap pernyataan indikator penelitian, berikut ini akan disajikan skor keseluruhan variabel budaya organisasi dan kualitas pelayanan, yang pertama adalah tabel 4.19 penilaian skor untuk variabel budaya organisasi:

**Tabel 4.19. Penilaian Total Skor Variabel Budaya Organisasi**

Indikator	Skor
Kesadaran Diri	4.98
Keagresifan	3,69
Kepribadian	4.98
Performa	4.97
Orientasi Tim	4.99
<b>Rata-rata Skor</b>	<b>4.72</b>

*Sumber:* Data Primer Diolah Juni 2020

Dari hasil rata-rata skor perhitungan rentang skala pada variabel budaya organisasi yaitu dengan lima indikator menghasilkan nilai sebesar 4.72 yang berada pada rentang kategori skor 4.24 - 5 atau berada pada kategori kriteria sangat tinggi. Kondisi ini menunjukkan bahwa karyawan PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda, sangat mengikuti budaya organisasi sebagai citra perusahaan yang diterapkan di PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda, dan menjadikannya sebagai pedoman dalam bekerja, sehingga karyawan dapat bekerja dengan maksimal dan memberikan hasil terbaik bagi perusahaan.

Selanjutnya adalah penilaian total skor untuk variabel kualitas pelayanan berdasarkan lima indikator penelitian, yaitu bukti fisik, empati, kehandalan, cepat tanggap, dan jaminan yang akan disajikan dan dapat dilihat pada tabel 4.20 berikut di bawah:

**Tabel 4.20. Penilaian Total Skor Variabel Kualitas Pelayanan**

Indikator	Skor
Bukti Fisik	4.97
Empati	4.97
Kehandalan	4.98
Cepat Tanggap	4.97
Jaminan	4.97
<b>Rata-rata Skor</b>	<b>4.97</b>

*Sumber:* Data Primer Diolah Juni 2020

Dari hasil tabel 4.20 diatas, rata-rata skor dari perhitungan rentang skala pada variabel Kualitas Pelayanan adalah sebesar 4.97 yang berada pada rentang kategori skor 4.24 - 5 atau berada pada kategori kriteria sangat tinggi. Kondisi ini menunjukkan bahwa karyawan PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda telah memberikan kualitas pelayanan yang terbaik bagi pelanggan Matahari Department Store di Plaza Mulia Samarinda, sehingga perusahaan dapat terus berkembang dalam kesuksesan menghadapi persaingan yang semakin ketat.

#### **F. Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana**

Untuk hasil analisis regresi sederhana pada penelitian ini, akan disajikan pada tabel berdasarkan hasil perhitungan SPSS 26. Hasil analisis regresi linier sederhana yang telah dilakukan disajikan pada tabel 4.21 yang dapat dilihat di bawah:

**Tabel 4.21. Hasil Analisis Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan**

Variabel Bebas	Koefisien Regresi	t hitung	Probabilitas (Sig. t)
Budaya Organisasi (X)	0.720	13.603	0.000
Konstanta	7.001		
F Hitung	185.037		
R <sup>2</sup>	0.576		
Adjusted R <sup>2</sup>	0.573		
R	0.759		
Kualitas Pelayanan (Y)			

*Sumber:* Lampiran 20 Data Primer Diolah Juni 2020

Dilihat dari hasil pada tabel 4.21 di atas, bahwa perhitungan analisis regresi sederhana yang telah dilakukan menunjukkan terdapat pengaruh antara variabel budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan, dapat dilihat pada nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) yaitu sebesar 0,576 maka dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh budaya organisasi sebesar 58%

sedangkan sisanya yaitu sebesar 42% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. yang sudah jelas bahwa variabel tersebut memiliki pengaruh yang cukup besar pada penelitian ini dan juga telah diketahui hasil analisis regresi sederhana penelitian ini adalah  $Y = 7,001 + (0,720 X)$ .

Maka dari hasil tersebut dapat diartikan bahwa koefisien regresi variabel budaya organisasi (X) sebesar 0,720 artinya jika budaya organisasi mengalami kenaikan sebesar 1% maka kualitas pelayanan (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,720 dan juga diketahui pada regresi linier sederhana tersebut nilai (a) = 7,001 nilai konstanta, yaitu estimasi dari kualitas pelayanan, (b) = 0,720 nilai koefisien dua arah, yaitu variabel budaya organisasi (X) terhadap kualitas layanan (Y), diketahui (b) sebesar 0,720 adalah angka yang positif, artinya budaya organisasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas layanan pada PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda.

#### **G. Hasil Pengujian Hipotesis (Uji T)**

Uji hipotesis adalah sebuah uji yang sering digunakan dalam sebuah penelitian biasa juga dikatakan sebagai uji statistik, karena uji ini digunakan untuk membuktikan signifikansi atau ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara individu. Pengambilan keputusan pada penelitian ini didasarkan dengan hasil uji t output dari aplikasi SPSS versi 26, dapat dikatakan:

- a. Jika nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  maka  $H_a$  diterima yaitu ada pengaruh yang signifikan antara variabel budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan

- b. Jika nilai  $t_{hitung}$  lebih kecil dari  $t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima yaitu tidak ada pengaruh signifikan antara variabel budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan.

Untuk menguji apakah variabel budaya organisasi mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan atau tidak berpengaruh maka digunakan uji t (*t-test*) yaitu dengan cara membandingkan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$ , dari hasil analisis diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 13,603 dengan tingkat signifikansi 0,000, dengan menggunakan tingkat keyakinan 95% ( $\alpha = 0.05$ ) dan derajat kebebasan atau  $df = n-2 = 138 - 2 = 136$  diperoleh nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,977, maka  $13,603 > 1,977$  ( $\alpha = 0.05$ ) dapat dikatakan bahwa,  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$ .

Didapatkan nilai R adalah 0,759, artinya variabel budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan masuk dalam rentang koefisien  $> 0,75 - 1$  dengan keterangan korelasi sangat kuat.

Setelah mengetahui semua hasil dari penjelasan dan perhitungan tersebut, maka dapat diketahui bahwa hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini telah mendapatkan dukungan yaitu pernyataan  $H_a$  dapat diterima dan pernyataan  $H_0$  ditolak karena nilai  $t_{hitung} >$  dari  $t_{tabel}$ , sehingga sesuai dengan hipotesis penelitian bahwa pernyataan  $H_a$  diterima dan dapat disimpulkan bahwa variabel budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda.

## **H. Pembahasan Hasil Penelitian**

Berdasarkan hasil rata-rata skor keseluruhan untuk variabel budaya organisasi dengan lima indikator yaitu kesadaran diri, keagresifan, kepribadian, performa, dan orientasi tim memiliki total skor sebesar 4.72 yang berada pada rentang skala 4,24 – 5 atau berada pada kategori dengan keterangan sangat tinggi. Kondisi ini menunjukkan bahwa karyawan PT. Matahari Department Store telah mengikuti dan membawa budaya organisasi sebagai citra perusahaan dan menjadikannya sebagai pedoman dalam bekerja. sehingga karyawan dapat bekerja dengan maksimal dan dapat memberikan hasil terbaik bagi perusahaan.

Setelah mengetahui total skor untuk variabel budaya organisasi kemudian dilanjutkan berdasarkan pada hasil total skor untuk variabel kualitas pelayanan yaitu dengan lima indikator yaitu bukti fisik, empati, kehandalan, cepat tanggap, dan jaminan adalah sebesar 4.97 yang berada pada rentang kategori skor 4.24 - 5 atau berada pada kategori kriteria sangat tinggi. Kondisi ini menunjukkan bahwa karyawan PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda telah memberikan kualitas pelayanan yang terbaik dalam pekerjaan dan kewajibannya sebagai karyawan, sehingga perusahaan dapat terus berkembang dimasa yang akan datang.

Dengan demikian hal ini akan menjadi langkah yang baik dalam mewujudkan visi-misi perusahaan, yaitu salah satunya dengan menciptakan budaya organisasi yang baik sebagai citra perusahaan yang dapat diimplementasikan oleh seluruh karyawan dalam perusahaan, sebagai tolak ukur dan pedoman dalam setiap pelaksanaan kerja, agar target perusahaan dapat

tercapai dan juga memberikan dampak positif bagi karyawan untuk terus bekerja dan berkarir pada perusahaan secara berkelanjutan, karena berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan.

Melihat semakin banyaknya pesaing dan kompetitor dengan bidang bisnis yang sama seperti sekarang ini, membuat setiap perusahaan akan berlomba-lomba dalam melakukan persaingan, segala sesuatu akan dilakukan agar perusahaan mampu untuk tetap bertahan, salah satu hal yang dapat dilakukan oleh sebuah perusahaan adalah dengan memperhatikan asetnya yang paling utama yaitu sumberdaya manusianya, salah satunya dengan menciptakan budaya organisasi sebagai citra yang baik yang dapat dilaksanakan dan dijadikan pedoman oleh karyawan dalam pekerjaannya sehari-hari, agar karyawan memiliki tolak ukur dalam pelaksanaan tugas-tugas dan kewajibannya di perusahaan. hal ini akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang dihasilkan bagi perusahaan.

Dengan adanya kesadaran diri yang tinggi terhadap budaya organisasi oleh seluruh karyawan, maka dengan sendirinya akan tumbuh rasa memiliki, loyalitas serta tanggung jawab terhadap perusahaan, maka karyawan pun dapat bekerja maksimal dan memberikan hasil kerja yang berkualitas. Hal ini tentu saja berdampak baik bagi perusahaan karena akan berpengaruh terhadap pencapaian tujuan yang ingin diraih.

Dengan demikian suatu perusahaan dituntut untuk dapat menciptakan budaya organisasi yang baik sebagai citra dari perusahaan, yang dapat dilaksanakan dan tercermin pada setiap perilaku maupun pekerjaan yang

dilakukan oleh seluruh karyawannya, sehingga citra perusahaan semakin dikenal dengan baik oleh pelanggan dan khalayak ramai.

Berikut ini adalah penjelasan dan penjabaran atas hasil analisis yang didapatkan dari variabel budaya organisasi, terhadap kualitas pelayanan pada PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda, penjelasannya adalah sebagai berikut:

### **1. Variabel Budaya Organisasi**

Berdasarkan dari data hasil perhitungan analisis regresi sederhana yang telah dilakukan, menunjukkan terdapat pengaruh yang positif antara variabel budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan. Indikator-indikator hasil analisis motivasi kerja dapat di jabarkan sebagai berikut:

#### **a) Indikator Kesadaran Diri ( $BO_1$ )**

Berdasarkan pada hasil tabel diatas, maka dapat diketahui bahwa skor untuk indikator kesadaran diri dengan pernyataan yang dibagikan kepada responden penelitian yaitu setiap karyawan sudah menyadari dan memahami mengenai aturan perusahaan sejak mulai menjadi karyawan ( $BO_1$ ), dari hasil skala likert dan perhitungan rentang skala yang telah dilakukan untuk pernyataan tersebut, diperoleh rata-rata skor sebesar 4,98 angka tersebut berada pada rentang skala 4,24 – 5 dan termasuk pada kategori dengan keterangan rentang skala sangat tinggi.

Dari hasil tersebut terlihat bahwa indikator kesadaran diri yang diterima karyawan pada PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda sudah sangat baik, sehingga dapat membantu dalam proses menyelesaikan pekerjaannya,

karena mengerti dan memahami setiap aturan yang ada pada perusahaan. Hal ini diperlukan oleh setiap karyawan untuk melaksanakan pekerjaannya sebagai tolak ukur dalam tindakan dan pengambilan keputusan terkait penyelesaian pekerjaan, sehingga dapat memberikan efek positif kepada karyawan untuk dapat bekerja dengan maksimal.

**b) Indikator Keagresifan ( $BO_2$ )**

Berdasarkan pada hasil tabel pada pembahasan sebelumnya diatas, maka dapat diketahui bahwa skor untuk indikator keamanan dengan pernyataan yang dibagikan kepada responden penelitian yaitu setiap karyawan berpartisipasi dalam menerapkan budaya perusahaan yang mencerminkan citra perusahaan ( $BO_2$ ), dari hasil skala likert dan perhitungan rentang skala yang telah dilakukan untuk pernyataan tersebut, diperoleh rata-rata skor sebesar 3,69 angka tersebut berada pada rentang skala 3,43 – 4,23 dan termasuk pada kategori dengan keterangan rentang skala tinggi.

Melihat hasil perhitungan rentang skala tersebut, dapat diketahui bahwa tingkat keagresifan kerja pada perusahaan PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda tergolong tinggi, karena hampir mendekati nilai rentang skala sempurna tertinggi yaitu angka 5 (lima), dengan begitu dapat disimpulkan bahwa hampir seluruh karyawan yang menjadi responden penelitian sangat setuju dengan keagresifan kerja yang ada pada perusahaan.

Namun indikator keagresifan disini adalah indikator dengan rentang skala terendah dari indikator budaya organisasi lainnya, hal ini dapat disebabkan karena masih kurangnya pemahaman atau pengetahuan tentang budaya organisasi oleh

sebagian karyawan di perusahaan. Hal inilah yang mengakibatkan karyawan tersebut belum mampu untuk melaksanakan atau mengimplementasikan budaya organisasi kedalam pelaksanaan tugas dan pekerjaannya sehari – hari.

Menganggapi hal tersebut alternatif yang dapat dilakukan perusahaan adalah, pihak perusahaan dapat sesering mungkin memberikan sosialisasi terhadap budaya organisasi yang ada baik melalui pengumuman maupun pada saat *briefing* kepada karyawan setiap harinya, atau bisa juga melalui reward yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan yang memiliki prestasi yang baik dalam bekerja dan menjalankan budaya organisasi dalam pekerjaannya, sehingga seluruh karyawan termotivasi untuk bekerja dengan lebih baik lagi sesuai budaya organisasi yang ada, sebagai pedoman dan citra perusahaan.

**c) Indikator Kepribadian ( $BO_3$ )**

Berdasarkan pada hasil tabel diatas, maka dapat diketahui bahwa skor untuk indikator kepribadian dengan pernyataan yang dibagikan kepada responden penelitian yaitu saya mampu menyesuaikan diri dengan peraturan, nilai dan visi – misi perusahaan ( $BO_3$ ), dari hasil skala likert dan perhitungan rentang skala yang telah dilakukan untuk pernyataan tersebut, diperoleh rata-rata skor sebesar 4,98 angka tersebut berada pada rentang skala 4,24 – 5 dan termasuk pada kategori dengan keterangan rentang skala sangat tinggi.

Dari perhitungan rentang skala tersebut, dapat dilihat bahwa untuk kepribadian pada setiap karyawan perusahaan sudah sangat baik, karena sangat menyadari sekali betapa pentingnya peraturan, nilai dan visi –misi dari perusahaan. Atas kesadaran inilah diharapkan dari masing-masing individu

karyawan tercipta rasa tanggung jawab serta loyalitas yang tinggi kepada perusahaan dan dapat bekerja dengan baik karena memiliki pedoman dalam setiap pelaksanaan pekerjaannya.

**d) Indikator Performa ( $BO_4$ )**

Berdasarkan pada hasil tabel diatas, maka dapat diketahui bahwa skor untuk indikator performa dengan pernyataan yang dibagikan kepada responden penelitian yaitu perusahaan selalu melakukan sosialisasi terbuka kepada karyawan mengenai peraturan-peraturan perusahaan. ( $BO_4$ ), dari hasil skala likert dan perhitungan rentang skala yang telah dilakukan untuk pernyataan tersebut, diperoleh rata-rata skor sebesar 4,97 angka tersebut berada pada rentang skala 4,24 – 5 dan termasuk pada kategori dengan keterangan rentang skala sangat tinggi.

Dari pernyataan diatas dapat dikatakan bahwa performa yang dimaksud adalah upaya dari perusahaan dalam memberikan pengetahuan serta informasi mengenai peraturan dan kewajiban-kewajiban yang harus dilaksanakan oleh seluruh karyawan, dalam bentuk sosialisasi, sehingga karyawan memahami dan mengerti dengan baik terhadap peraturan-peraturan tersebut, dan dapat melaksanakannya dengan baik dan penuh tanggung jawab. Dalam hal ini dapat dilihat dari hasil data yang diperoleh bahwa, hampir semua karyawan yang menjadi responden penelitian setuju dengan pernyataan yang diberikan. Artinya dalam hal ini sosialisasi yang dilakukan sudah dilaksanakan dengan baik.

**e) Indikator Orientasi Tim (BO)**

Berdasarkan pada hasil tabel diatas, maka dapat diketahui bahwa skor untuk indikator orientasi tim dengan pernyataan yang dibagikan kepada responden penelitian yaitu baik lingkungan maupun rekan kerja membantu memberikan rasa nyaman dalam bekerja (BO<sub>5</sub>), dari hasil skala likert dan perhitungan rentang skala yang telah dilakukan untuk pernyataan tersebut, diperoleh rata-rata skor sebesar 4,99 angka tersebut berada pada rentang skala 4,24 – 5 dan termasuk pada kategori dengan keterangan rentang skala sangat tinggi.

Dapat dikatakan bahwa orientasi tim yang dimaksud adalah kerjasama yang terjalin antar sesama karyawan sudah sangat baik. indikator ini adalah indikator yang mendapatkan nilai tertinggi dari indikator-indikator yang lain pada variabel budaya organisasi. Oleh sebab itu, maka kekompakan dan kerjasama antar karyawan yang ada di PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda harus terus dijaga, sehingga kerjasama tim yang sudah terjalin sangat baik dapat terus berlanjut untuk mencapai apa yang menjadi tujuan perusahaan.

**2. Variabel Kualitas Pelayanan**

Berdasarkan dari hasil perhitungan analisis regresi sederhana yang telah dilakukan dalam penelitian ini, maka hasilnya adalah menunjukkan terdapat pengaruh yang positif antara variabel budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan. berikut ini adalah pembahasan indikator hasil analisis penelitian tentang variabel kualitas pelayanan. Sebagai berikut:

**a) Indikator Bukti Fisik ( $KL_1$ )**

Dari hasil analisis indikator bukti fisik berdasarkan dari data penelitian yang diterima atas 138 orang responden penelitian, yaitu karyawan PT. Matahari Department Store Samarinda, hasil perhitungan atas tanggapan responden terhadap keamanan dalam kerja dapat dilihat pada tabel pembahasan sebelumnya yang menghasilkan rentang skala dengan pernyataan perusahaan memiliki lokasi yang strategis dan ruang kantor yang bersih ( $KL_1$ ) diperoleh rata-rata skor sebesar 4,97 yang masuk dalam rentang 4,24 - 5 dengan keterangan kriteria sangat tinggi.

Melihat hasil tersebut dapat dikatakan bahwa fasilitas yang disediakan oleh perusahaan sudah sangat memadai, hal ini dibuktikan dengan lokasi perusahaan yang strategis dan ruang kantor yang bersih. Dari hasil skor yang diperoleh menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan sangat setuju dengan pernyataan tersebut. Dengan bukti fisik yang ada berupa kantor yang bersih dan lokasi yang strategis diharapkan karyawan dapat memanfaatkan hal tersebut untuk bekerja dengan maksimal dan berkualitas agar dapat mencapai tujuan dari perusahaan.

**b) Indikator Empati ( $KL_2$ )**

Dari hasil analisis indikator empati dari data penelitian yang diterima untuk hasil perhitungan atas tanggapan responden terhadap empati dalam bekerja berdasar pada hasil tabel pada pembahasan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa skor untuk indikator empati dengan pernyataan pelayanan kepada pelanggan tidak membedakan status sosial ( $KL_2$ ) diperoleh rata-rata skor sebesar 4.97 yang masuk dalam rentang 4.24 - 5 dengan keterangan kriteria kategori sangat tinggi.

Melihat hasil rentang skala tersebut, bahwa indikator untuk empati memiliki rentang skala dengan kategori sangat tinggi, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa, mayoritas karyawan sangat setuju dengan pernyataan yang diberikan peneliti, bahwa karyawan perusahaan yang menjadi responden penelitian ini dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, tidak membanding-bandingkan status sosial konsumennya. Hal ini membantu menjaga citra baik perusahaan dihadapan khalayak ramai atau konsumen.

**c) Indikator Kehandalan ( $KL_3$ )**

Dari hasil analisis indikator kehandalan berdasarkan dari data penelitian yang diterima, terhadap indikator kehandalan dapat dilihat dari hasil tabel pada pembahasan sebelumnya, hasil untuk indikator kehandalan dengan pernyataannya adalah karyawan menginformasikan kepada pelanggan tentang produk-produknya ( $KL_3$ ) diperoleh rata-rata skor sebesar 4,98 yang masuk dalam rentang 4,24 - 5 dengan keterangan kriteria kategori sangat tinggi.

Mengetahui hasil rentang skala tersebut, berarti hampir semua karyawan perusahaan sangat setuju dengan pernyataan yang diberikan peneliti, bahwa karyawan perusahaan senantiasa memberikan informasi yang akurat tentang produk yang ditawarkan. Dengan informasi tersebut tentunya akan sangat membantu konsumen dalam memilih produk yang ditawarkan, sehingga akan berdampak positif terhadap perusahaan.

**d) Indikator Cepat Tanggap ( $KL_4$ )**

Dari hasil analisis indikator cepat tanggap yang diterima, perhitungan atas tanggapan responden dapat dilihat kembali pada tabel diatas, dari hasil

perhitungan tabel rentang skala tersebut dapat diketahui untuk skor indikator cepat tanggap dengan pernyataan karyawan merespon permintaan pelanggan dengan cepat, tepat dan efisien ( $KL_4$ ) diperoleh rata-rata skor sebesar 4.97 yang masuk dalam rentang 4.24 - 5 dengan keterangan kriteria kategori sangat tinggi.

Dari hasil tabel tersebut dapat dikatakan bahwa hampir semua karyawan yang menjadi responden penelitian sangat setuju dengan pernyataan pada indikator cepat tanggap dalam bekerja, karyawan memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap pelanggan dengan cepat, tepat dan efisien, hal tersebut sudah mencerminkan bahwa sebagian besar karyawan perusahaan telah memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi terhadap pekerjaannya.

**e) Indikator Jaminan ( $KL_5$ )**

Dari hasil analisis indikator jaminan yang diterima, perhitungan atas tanggapan responden dapat dilihat kembali pada tabel pada pembahasan sebelumnya, dari hasil perhitungan tabel rentang skala tersebut dapat diketahui untuk skor indikator jaminan dengan pernyataan karyawan memiliki kompetensi dan profesional dalam melayani pelanggan ( $KL_5$ ) diperoleh rata-rata skor sebesar 4.97 yang masuk dalam rentang 4.24 - 5 dengan keterangan kriteria kategori sangat tinggi.

Dari hasil tabel tersebut dapat dikatakan bahwa hampir semua karyawan yang menjadi responden penelitian sangat setuju dengan pernyataan pada indikator jaminan dalam bekerja. Perusahaan menjamin bahwa karyawannya dalam melayani pelanggan bekerja dengan kompetensi yang baik dan profesional, karena perusahaan sangat berharap bahwa karyawan dapat memberikan pelayanan

yang berkualitas kepada pelanggannya. Dengan pelayanan yang berkualitas, diharapkan pelanggan akan percaya kepada perusahaan dan pada akhirnya akan loyal kepada perusahaan, hal ini baik bagi pertumbuhan perusahaan dimasa yang akan datang.

Dengan adanya hasil dari analisa masing – masing indikator diatas, dapat memberikan informasi bahwa budaya organisasi yang baik akan memberikan pengaruh yang positif kepada perusahaan, karena budaya organisasi dapat menjadi pedoman dan tolak ukur setiap karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya. Budaya organisasi yang baik yang dapat dipahami dan dilaksanakan oleh seluruh karyawan akan menjadikan karyawan bekerja dengan penuh tanggung jawab dan loyalitas yang tinggi, karena karyawan memiliki pedoman dalam bekerja. Setiap karyawan yang dapat mengimplementasikan budaya organisasi dalam pekerjaannya sehari-hari, bisa dipastikan mampu untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Hal tersebut tentunya akan sangat berpengaruh terhadap keberlangsungan hidup perusahaan.

## **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 kuisisioner 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 Deaprtment 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](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](https://id.wikipedia.org/wiki/Matahari_Department_Store). (diakses pada 3 Maret 2020).
- [www.matahari.co.id](http://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 15<sup>th</sup> 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)

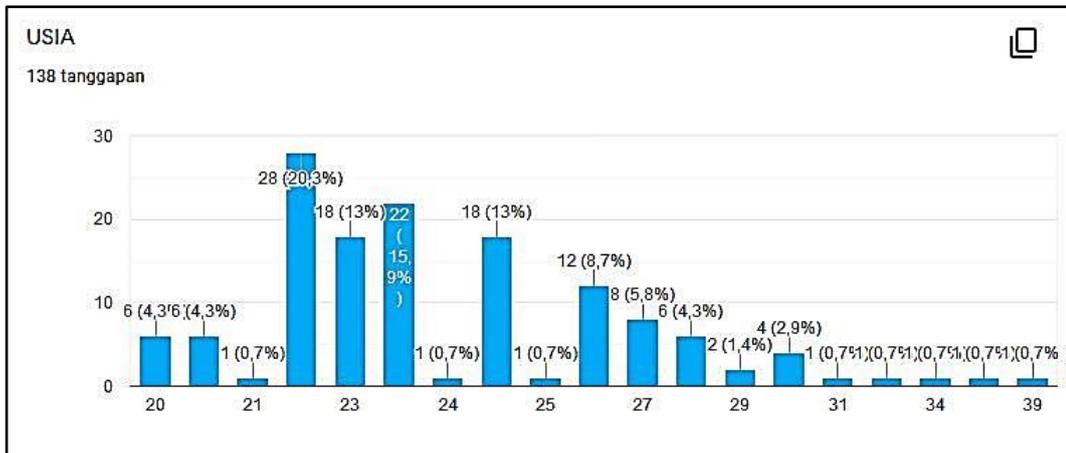
### Tabel Daftar Kuisioner

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.					

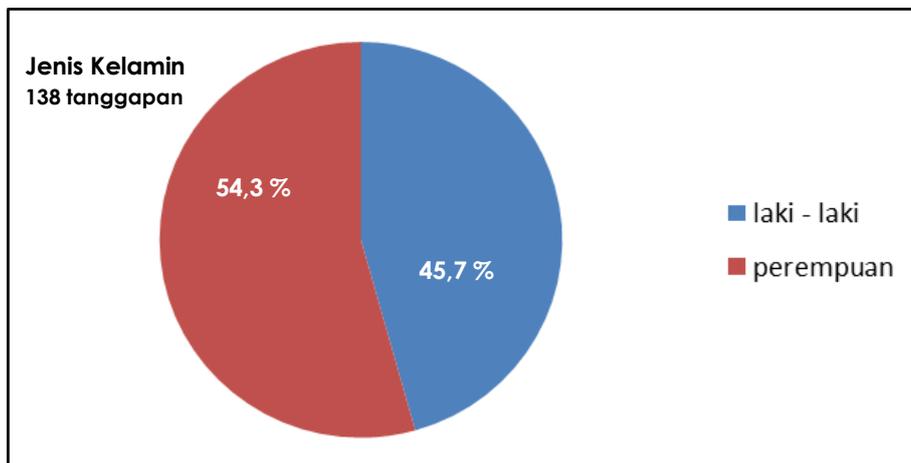
<b>Variabel Y – Kualitas Pelayanan</b>						
<b>No.</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>STS</b>	<b>TS</b>	<b>N</b>	<b>S</b>	<b>SS</b>
1.	<i>Bukti Fisik :</i> Perusahaan memiliki lokasi yang strategis dan ruang kantor yang bersih.					
2.	<i>Empati :</i> Pelayanan kepada pelanggan tidak membedakan status sosial.					
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**



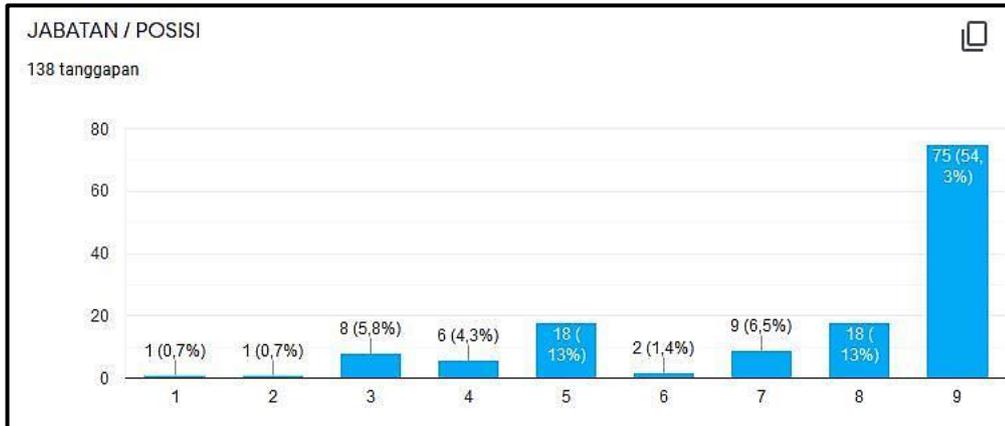
Sumber: Grafik Responden Penelitian Google Form Diolah Mei 2020

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



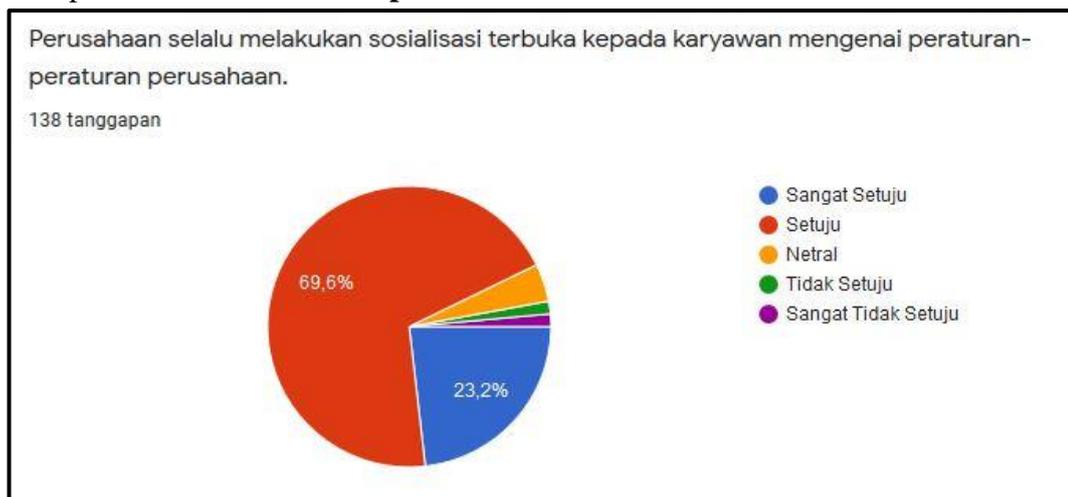
Sumber: Grafik Responden Penelitian Google Form Diolah Juni 2020

Lampiran 12 – Jawaban Responden untuk indikator Kepribadian



Sumber: Grafik Responden Penelitian Google Form Diolah Juni 2020

Lampiran 13 – Jawaban Responden untuk indikator Performa



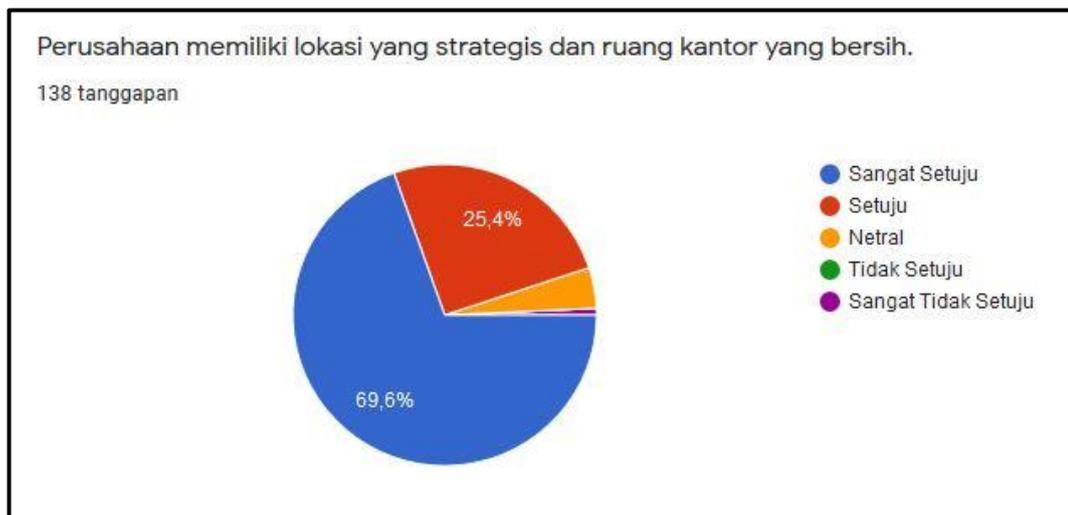
Sumber: Grafik Responden Penelitian Google Form Diolah Juni 2020

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**



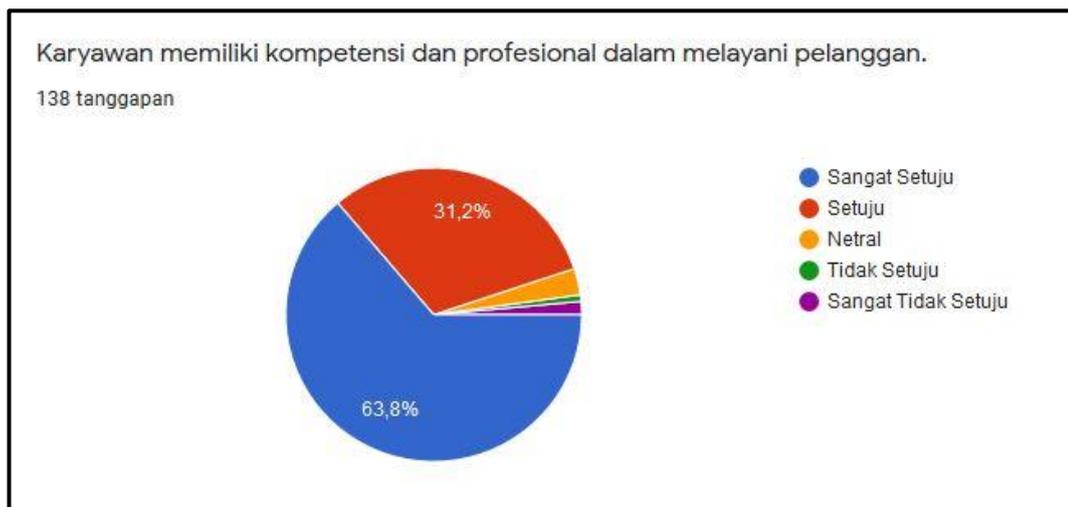
*Sumber:* Grafik Responden Penelitian Google Form Diolah Juni 2020

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 <sup>a</sup>	,576	,573	1,84642	,576	185,037	1	136	,000
a. Predictors: (Constant), BO									
ANOVA <sup>a</sup>									
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.			
1	Regression	630,840	1	630,840	185,037	,000 <sup>b</sup>			
	Residual	463,660	136	3,409					
	Total	1094,500	137						
a. Dependent Variable: KL									
b. Predictors: (Constant), BO									
Coefficients <sup>a</sup>									
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

<b>47%</b>	<b>43%</b>	<b>10%</b>	<b>36%</b>
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

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



### 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,

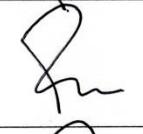
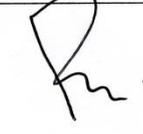


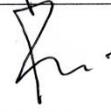
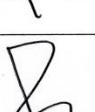
Adi Abdullani  
Store Manager

**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 15<sup>th</sup> 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**

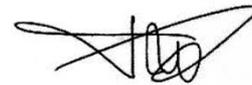
Nama Mahasiswa : Bayu Siswanto  
 NIM : 17111024310213  
 Program Studi : Manajemen Sumberdaya Manusia  
 Bimbingan Mulai : 29 Januari 2020  
 Judul Skripsi : Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan  
 Pada PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda.

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**