

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan pada uraian pada bab sebelumnya dapat disimpulkan mengenai komitmen organisasi, kepuasan kerja dan budaya organisasi terhadap kualitas layanan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pada variabel komitmen organisasi dapat ditarik kesimpulan apabila  $T_{hitung} > T_{tabel}$  atau  $2,080 > 1,683$  maka variabel komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan artinya komitmen organisasi yang tinggi akan mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan oleh karyawan.
2. Pada variabel kepuasan kerja dapat ditarik kesimpulan apabila  $T_{hitung} > T_{tabel}$  atau  $9,975 > 1,683$  maka variabel kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan artinya semakin puas karyawan terhadap pekerjaan yang dijalani akan mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan oleh karyawan.
3. Pada variabel Budaya organisasi dapat ditarik kesimpulan apabila  $T_{hitung} < T_{tabel}$  atau  $0,208 < 1,683$  maka variabel budaya organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan artinya kurangnya pemahaman dan penerimaan karyawan terhadap budaya organisasi menyebabkan kurangnya kualitas layanan yang diberikan.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan, maka dapat disimpulkan beberapa saran sebagai berikut :

### **1. Bagi PT. Taspen (Persero) Palembang**

- a. Bagi PT. Taspen (Persero) Palembang hendaknya selalu memperhatikan dan meningkatkan kualitas layanan dengan cara meningkatkan kepuasan kerja karyawan karena semakin puas karyawan yang dengan pekerjaannya maka semakin meningkat kualitas pelayanan yang akan di berikan.
- b. Bagi PT. Taspen (Persero) Palembang diharapkan untuk lebih meningkatkan komunikasi sosial baik dari pimpinan perusahaan ke bawahannya atau sesama karyawan agar terbentuk budaya kerja yang baik dan tim kerja yang solid.
- c. Adanya pengaruh positif antara komitmen organisasi terhadap kualitas layanan sebaiknya pihak atasan selalu memberikan dorongan yang terbaik untuk semua karyawan di PT. Taspen (Persero) Palembang sehingga karyawan bisa memberikan yang terbaik dalam pekerjaannya.
- d. Adanya pengaruh positif antara kepuasan kerja terhadap kualitas layanan karyawan, sebaiknya pihak atasan selalu membina hubungan yang baik dengan para karyawan atau para karyawan dengan sesama karyawan sehingga tercipta suasana kerja yang yang kondusif.
- e. Tidak adanya pengaruh positif budaya organisasi terhadap kualitas layanan karyawan, sebaiknya pihak perusahaan mempunyai prosedur operasi baku, syarat-syarat pekerjaan dan intruksi operasi yang jelas

sehingga mempermudah karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya. Karyawan sebaiknya lebih mengutamakan dan berusaha mencapai tujuan organisasi dari pada kepentingan individu. Selain itu juga perlu diciptakan budaya organisasi yang baik sehingga karyawan dapat bekerja dengan baik.

## **2. Bagi Penelitian Selanjutnya**

- a. Hasil penelitian ini dirasa kurang memuaskan, hasil penelitian ini perlu dikaji ulang karna kemungkinan banyak terjadi ketidak cermatan ketika mengisi kuesioner sehingga hasilnya kurang memuaskan. hal ini bisa terjadi karna kurangnya motivasi dari diri karyawan, dalam kondisi lelah, karna penyebaran kuesioner dilakukan pada saat karyawan masi dalam jam kerja. Hal ini perlu ditindak lanjuti oleh penelitian selanjutnya.
- b. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengungkap variabel selain komitmen organisasi, kepuasan kerja dan budaya organisasi yang dapat mempengaruhi kualitas layanan karyawan dan variabel-variabel lainnya. Berdasarkan data yang diperoleh oleh penulis menunjukkan bahwa komitmen organisasi, kepuasan kerja dan budaya organisasi mempengaruhi kualitas layanan karyawan.

## DAFTAR PUSTAKA

### 1. Buku

- Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis, Edisi Revisi*, Jakarta: Rineka Cipta, 2002
- Ghozali, Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011
- Hafidudin, Didin dan Tanjung, Hendri, *Manajemen Pemasaran Syariah dalam Praktik*, (Jakarta:Gema Insani Inpress, 2003
- Kartajaya, Hermawan dan M. Syakir, Sula, *Syariah Marketing*, Bandung: Mizan, 2006
- Lupiyadi, Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*, Jakarta: SalembaEmpat, 2001
- Mujahirin & Panorama, Maya, *Pendekatan Praktis Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*, Yogyakarta: Idea Press, 2017
- Noor, Juliansyah, *Metodologi Penelitian:Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011
- Nanang, Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014
- Pambudu Moh. Tika, *Organisasi Dan Peningkatan Kinerja Karyawan*, Jakarta:Bumi Aksara, 2006
- Sutrisno, Edy, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2009
- Soegoto, Soeryanto, Eddy, *Marketing Research: This Smart Way To Solve Problem*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2009
- Siregar, Sofian, *Statistika Terapan*, Jakarta: Kencana, 2015
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2009
- , *Metode Penelitian Manajemen*, Bandung: Alfabeta, 2015
- Tegu, Muhammad, *Metode Penelitian Ekonomi*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005

Tjipto, Fendy dan Gregorius, Chandra, Service, Citra Wisata dan Setifaction, Yogyakarta: Andi, 2005

Yamin, Sopyan, Lien Dan Heri, *Regresi Dan Kolerasi Dalam Gengaman Anda*, Jakarta, Selemba Empat, 2014

## 2. Jurnal

Andreas, Wahyu, Kurniawan, *Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. FIF (Federal Internasional Finance) Grup Member of Astra Manado*, Jurusan Adminidtrasi Bisnis, Universitas Politeknik Negeri Manado, 2015.

Bernadeta, Sinto, Wuriyanti, *Pengaruh Konsep Diri, Kepuasan Kerja dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan*, Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, USDY, 2008.

Dhani, Sukaryati, *Pengaruh Budaya Organisasi, Komitmen Organisasi dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Badan Pusat Statistik Provinsi Lampung*, Jurusan Magister Manajemen, Universitas Lampung, 2016.

Hari, Koestanto, Tri, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank Jatim Cabang Klampis Surabaya*. Jurnal Ilmu & Riset Manajemen Vol. 3 No. 10 (2014), hlm 11. Diakses pada 6 Oktober 2016.

Hendra, Qonit, Mekta, *Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Indra Kelana Yogyakarta*, Jurusan Pendidikan Akuntansi, UNY, 2017.

Muhammad, Riski Nur Kurniawan, *Pengaruh Komitmen Organisasi, Budaya Organisasi, dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Organisasi Publik*, Jurusan Ekonomi, Universitas Diponegoro Semarang, 2011.

Nina, Kasita, Wida, Ningrum, *Pengaruh Komitmen Organisasional Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Rumah Sakit Kristen (RSK) Tayu Pati*, Jurusan Manjemen, Fakultas Ekonomi, UNS, 2008.

Ringgit, Tri Astiti, *Pengaruh NPF Terhadap ROA Dengan CAR dan BOPO Sebagai Variabel Mediasi*. *Skripsi*, UIN Raden Fatah, 2017.

### **3. Internet**

Bambang Supriyanto, *komitmen organisasi*, <http://media.neliti.com/media>, diakses pada tanggal 09 februari 2019 pukul 17.00

Chairul Furqon, *Budaya Organisasi*, <http://anzdoc.com/budaya-organisasi-oleh-chairul-furqon.html>, diakses pada tanggal 10 februari 2019, pukul 1.30.