

**PENGARUH KEPUASAN PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PUBLIK MELALUI KOMITMEN ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING DI KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN
KERINCI**

**ASMAWI, S.AP¹,
ADE NURMA JAYA PUTRA, S.Sos., M.AP², FADLAN KALMA, S.Thi., M.H³**
Program Studi Administrasi Negara, STIA Nusantara Sakti Sungai Penuh

Email :

asmawi19@gmail.com
adenurmajaya@gmail.com
fadlankalma@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the direct effect of employee satisfaction on organizational commitment as an intervening variable in the Ministry of Religion, Kerinci Regency, to determine the direct effect of employee satisfaction on the quality of public services at the Ministry of Religious Affairs in Kerinci Regency, to determine the direct effect of organizational commitment on the quality of public services in Ministry of Religion of Kerinci Regency. To determine the indirect effect of employee satisfaction on public service quality through organizational commitment as an intervening variable in the Ministry of Religion, Kerinci Regency.

From the results of data analysis, it can be concluded that employee satisfaction has a positive and significant effect on employee organizational commitment. Leaders are able to inspire work and determine the direction and goals of the organization. Leaders are able to demonstrate their capacity to delegate responsibilities carefully and instill a strong sense of organizational ownership in their employees. The attitude of the leader is what influences employees to be able to commit to their organization. This is also supported by descriptive statistical data on the length of service of the respondents in which the number of respondents who have worked for more than 5 years is 73.26% which indicates that most employees have a high commitment so that they are loyal to the organization. Employee satisfaction has a positive and significant effect on quality. Employee public service. Employee satisfaction is an important factor affecting work behavior such as satisfaction, employee satisfaction and employee turnover. Employee satisfaction directly affects the quality of public services through their accuracy in creating attractive jobs and work environments, delegation of responsibilities and proper implementation of regulations. Therefore, leaders with appropriate employee satisfaction will lead to employee satisfaction with their work. Organizational commitment has a positive and significant effect on the quality of employee public services. Organizational commitment shows a person's power in identifying a person's desire, involvement and membership in an organization. The emergence of organizational commitment will create a strong sense of belonging to the organization. With the emergence of a strong sense of belonging, it will make employees happy to work and carry out all obligations and duties without feeling forced so as to create quality public services.

Keywords: Effect of employee satisfaction, quality of public services, organizational commitment, intervening variables, Ministry of Religion, Kerinci Regency

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Untuk mengetahui Pengaruh langsung Kepuasan pegawai terhadap komitmen organisasi sebagai variabel intervening di Kementerian Agama Kabupaten Kerinci, Untuk mengetahui Pengaruh langsung Kepuasan pegawai terhadap Kualitas Pelayanan publik di Kementerian Agama Kabupaten Kerinci, Untuk mengetahui Pengaruh langsung komitmen organisasi terhadap Kualitas Pelayanan publik di Kementerian Agama Kabupaten Kerinci. Untuk mengetahui Pengaruh tidak langsung kepuasan pegawai terhadap Kualitas Pelayanan publik melalui komitmen organisasi sebagai variabel intervening di Kementerian Agama Kabupaten Kerinci.

Dari hasil analisis data, dapat disimpulkan bahwa Kepuasan pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi pegawai. Pemimpin mampu menjadi inspirasi dalam dalam bekerja dan menentukan arah dan tujuan organisasi. Pemimpin mampu menunjukkan kapasitasnya untuk mendelegasikan tanggung jawab secara cermat serta menanamkan rasa memiliki organisasi yang kuat kepada pegawainya. Sikap pemimpin inilah yang mempengaruhi pegawai untuk sanggup berkomitmen terhadap organisasi mereka. Hal ini didukung pula dengan data statistik deskriptif masa kerja responden di mana jumlah responden yang bekerja lebih dari 5 tahun sebesar 73,26% yang menandakan bahwa sebagian besar pegawai memiliki komitmen yang tinggi sehingga membuat mereka loyal terhadap organisasinya. Kepuasan pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan publik pegawai. Kepuasan pegawai menjadi faktor penting yang mempengaruhi perilaku kerja seperti kepuasan, kepuasan pegawai dan *turn over* pegawai. Kepuasan pegawai secara langsung mempengaruhi Kualitas Pelayanan publik melalui kecermatannya dalam menciptakan pekerjaan dan lingkungan kerja yang menarik, pelimpahan tanggung jawab serta penerapan peraturan dengan baik. Maka dari itu, pemimpin dengan Kepuasan pegawai yang tepat akan menimbulkan kepuasan pegawai terhadap pekerjaannya. Komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan publik pegawai. Komitmen organisasional menunjukkan suatu daya dari seseorang dalam mengidentifikasi keinginan, keterlibatan dan keanggotaan seseorang dalam suatu organisasi. Timbulnya komitmen organisasi akan menimbulkan rasa memiliki yang kuat terhadap organisasi. Dengan timbulnya rasa memiliki yang kuat ini akan membuat pegawai senang dalam bekerja dan melakukan segala kewajiban dan tugas tanpa merasa terpaksa sehingga dapat menciptakan Kualitas Pelayanan publik.

Kata Kunci : Pengaruh Kepuasan pegawai, Kualitas Pelayanan publik, komitmen organisasi, variabel intervening, Kementerian Agama Kabupaten Kerinci

I. PENDAHULUAN

Kualitas layanan adalah kata yang bagi penyedia jasa harus dilakukan dan dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk merupakan bagian utama dalam strategi perusahaan dalam konteks meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar, ataupun sebagai strategi untuk terus tetap tumbuh (Kotler, 2009). Kualitas layanan merupakan salah satu kunci sukses dari setiap bisnis. Kualitas ini diberikan untuk memenuhi ekspektasi customer dengan menyediakan produk dan pelayanan pada suatu tingkat harga (Thio, 2001). Ukuran kualitas layanan terdiri dari ketepatan waktu pengiriman, kelengkapan kesopanan, nyaman dan terjangkau, serta akurat dan tanggap (Wibowo, 2012). Tingkat kepuasan konsumen terhadap layanan suatu perusahaan dapat dilihat dari kepuasan konsumen terhadap layanan yang ditawarkan oleh perusahaan tersebut. Kualitas pelayanan merupakan hasil penilaian yang dilakukan oleh pelanggan terhadap pelayanan yang mereka

terima. Pelanggan akan menilai apakah pelayanan yang mereka dapatkan sesuai dengan harapan mereka atau tidak. Dari pendapat Parasuraman dkk tersebut kita juga mengetahui bahwa penilaian terhadap kualitas pelayanan hanya bisa dilakukan oleh pelanggan karena mereka yang merasakan pelayanan tersebut dan mengetahui ekspektasi mereka dengan pasti.

Kepuasan kerja tampaknya menjadi pendorong utama kinerja kerja, komitmen organisasi, dan kepuasan hidup, penting bagi pengelola untuk memahami betapa puas karyawannya (Colquitt, Lepine, & Wesson, 2009, P. 131). Menumbuhkan dan mempertahankan tenaga kerja yang berorientasi konsumen dan berfokus pada memberikan kualitas, organisasi harus mengembangkan karyawan untuk memberikan kualitas pelayanan. Artinya, setelah mempekerjakan karyawan yang tepat, organisasi harus melatih dan bekerja

Perusahaan harus memperhatikan kepuasan karyawannya karena karyawan yang puas akan semakin rajin dan lebih senang melakukan pekerjaannya sementara jika karyawan tidak puas maka akan malas untuk pergi ke kantor dan menyelesaikan pekerjaannya. Kepuasan kerja dapat ditinjau dari dua sisi yaitu dari sisi karyawan akan menimbulkan perasaan senang dalam bekerja sedangkan dari sisi perusahaan akan meningkatkan produktivitas, sikap dan tingkah laku karyawan dalam memberikan layanan yang prima (Suwanto dan Priansa, 2011).

Kepuasan kerja bersifat individual dimana setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda. Kepuasan yang dirasakan oleh setiap karyawan merupakan perbandingan apa yang telah diterima dari hasil yang telah dikerjakannya dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan kerja harus tetap dipertahankan untuk dapat meningkatkan kinerja organisasi dengan berpedoman pada Job Descriptive Index (JDI). Job Descriptive menurut indeks ini bahwa kepuasan kerja dibangun atas dasar lima dimensi yang meliputi bekerja pada tempat yang tepat, pembayaran yang sesuai, organisasi dan manajemen, penyelia dan hubungan dengan rekan kerja (Rivai, 2004). Kepuasan kerja yang tinggi akan mempengaruhi kualitas kerja yang baik dan dinamis sehingga dapat menguntungkan bagi perusahaan serta karyawan itu sendiri, selain itu kepuasan kerja adalah aspek pertama dalam membentuk komitmen organisasional.

Indikator keberhasilan dari sebuah pelayanan yang baik adalah kepuasan. Kepuasan diartikan dengan timbulnya perasaan senang seseorang terhadap hasil kerja orang lain, pekerjaannya, atasan dan lingkungan tempat kerjanya. Kepuasan akan timbul jika harapan dan kenyataan sama atau melampaui harapan yang diinginkan. Kepuasan pelanggan merupakan tolak ukur sebuah pelayanan berkualitas, sehingga berhasil atau tidaknya pelayanan berkaitan dengan kepuasan pelanggan. Pelanggan pada kenyataannya bukan hanya terbatas pada penerima layanan dari pemerintah. Pelanggan terdiri dari dua yaitu pelanggan internal dan eksternal. Kepuasan sebagai dampak pelayanan akan berbanding lurus dengan kepuasan pelanggan internal yaitu pemerintah itu sendiri. Pemerintah disini bertindak sebagai pemberi layanan terhadap kebutuhan masyarakat.

Kepuasan dalam diri masing-masing karyawan dapat ditumbuhkan oleh instansi dengan cara menerapkan keadilan organisasi sebaik mungkin. Karyawan yang puas memiliki kemungkinan kecil untuk mengundurkan diri, sehingga pelanggan lebih sering menjumpai wajah-wajah akrab dan menerima layanan yang berpengalaman. Karyawan yang merasakan kepuasan dalam pekerjaannya cenderung memiliki catatan kehadiran dan ketaatan terhadap peraturan lebih baik, namun kurang aktif berpartisipasi dalam kegiatan serikat pekerja. Karyawan ini juga biasanya memiliki prestasi yang lebih baik dibandingkan dengan karyawan yang tidak memiliki kepuasan dalam pekerjaannya.

Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa Kepuasan pegawai memiliki arti penting bagi karyawan maupun organisasi, khususnya demi terciptanya keadaan positif di lingkungan kerja. Karyawan yang merasa adil akan pekerjaannya memiliki kemungkinan

yang lebih besar untuk membicarakan hal-hal positif tentang organisasinya, membantu yang lain, dan berbuat kinerja pekerjaan mereka melampaui perkiraan normal.

Seorang karyawan yang merasa tidak puas dalam melakukan pekerjaannya akan sering mangkir dalam bekerja dan tingkat kehadiran ini dapat menyebabkan beban kerja karyawan yang lain meningkat. Ketika beban kerja karyawan meningkat, maka hasil kerja karyawan tersebut menjadi tidak maksimal (Kim & Stoner, 2008). Apabila karyawan merasa tidak puas dalam pekerjaannya maka cenderung kualitas pelayanan yang diberikan rendah. Oleh karena itu, pandangan dan perasaan terhadap pekerjaannya harus tetap terjaga pada sisi positif agar tidak menimbulkan berbagai dampak negatif.

Komitmen merupakan identifikasi dan keterkaitan seseorang yang relatif kuat terhadap organisasi. Karyawan dengan komitmen organisasi yang tinggi memiliki perbedaan sikap di banding yang berkomitmen rendah. Komitmen organisasi yang tinggi menghasilkan performa kerja, rendahnya tingkat absen dan rendahnya tingkat keluar masuk karyawan. Komitmen yang tinggi menjadikan individual peduli dengan nasib organisasi dan berusaha menjadikan organisasi kearah yang lebih baik. Dengan adanya komitmen yang tinggi kemungkinan penurunan kinerja dapat dihindari. Komitmen organisasi memegang peranan penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Tujuan dari komitmen organisasi adalah untuk memperbaiki kesalahan-kesalahan yang terjadi agar tidak terjadi terus menerus. Komitmen organisasi yang dijalankan dengan baik akan dapat meningkatkan prestasi dan disiplin kinerja dari para karyawan serta karyawan akan selalu bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang dilaksanakan (Sapitri, 2016).

Kepuasan pegawai pegawai dapat meningkatkan kualitas pelayanan melalui komitmen organisasi. Kepuasan pegawai dalam fungsi kepegawaian, dimulai setelah organisasi melaksanakan kegiatan penarikan dan seleksi, yaitu pada saat seorang calon pegawai dinyatakan diterima dan siap untuk ditempatkan pada jabatan atau unit kerja yang sesuai dengan kualifikasinya. Namun ternyata permasalahannya tidak sesederhana itu, karena justru keberhasilan dari keseluruhan program pengadaan tenaga kerja terletak pada ketepatan dalam menempatkan pegawai yang bersangkutan.

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kerinci adalah salah satu kementerian yang bertugas untuk menyelenggarakan fungsi pemerintahan dalam pembimbingan dan pengelolaan fungsi administratif dari kegiatan keagamaan di Kabupaten Kerinci. Untuk dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsi organisasi tersebut mereka dituntut menerapkan langkah-langkah yang dapat mendorong kreatifitas dan produktifitas pegawai. Kementerian Agama Kabupaten Kerinci mempunyai tugas melakukan koordinasi perumusan kebijakan teknis dan perencanaan, pelaksanaan pelayanan dan pembinaan administrasi, keuangan dan barang milik negara di lingkungan Kantor Kementerian Agama. Dengan demikian efektifitas kinerja pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kerinci secara bertahap akan dapat ditingkatkan.

Berdasarkan studi pendahuluan atau prasurevei yang dilakukan Kementerian Agama Kabupaten Kerinci dan pembicaraan penulis dengan beberapa orang pegawai di Kementerian Agama Kabupaten Kerinci, diduga masih rendahnya Kepuasan pegawai pegawai di Kementerian Agama Kabupaten Kerinci. Hal ini dapat dilihat dari fenomena-fenomena sebagai berikut : 1) Masih ada sebagian pegawai merasa tugas yang diberikan kepadanya merupakan rutinitas yang membosankan sehingga pekerjaan/tugas menjadi terabaikan. Pekerjaan yang selalu sama dalam suatu organisasi membuat pegawai merasa bosan. 2) Masih ada sebagian pegawai yang kurang bergairah dalam bekerja karena kurang mendapat perhatian dan bantuan dari pimpinan dalam melaksanakan tugas. 3) Masih ada pegawai yang terlihat tidak giat dan tidak bersemangat ketika berada di ruangnya. 4) Masih ada sebagian

pegawai yang terlihat khawatir, gelisah dan merasa tidak nyaman dalam menyelesaikan pekerjaan. 5) Masih ada sebagian pegawai yang mengeluh untuk menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya dikarenakan pekerjaan yang dilakukan tidak sesuai dengan minat dan latar belakang pendidikannya. Hal tersebut mengakibatkan tingginya tingkat kemangkiran pegawai.

Permasalahan yang sering timbul mengenai masa kerja yang berdampak terhadap Kepuasan pegawai di Kementerian Agama Kabupaten Kerinci, adanya fenomena-fenomena mengenai (1) Adanya sikap belum adil dalam pemberian pelayanan. (2) Pejabat yang berwenang sering tidak ada ditempat. (3) Waktu pengerjaan yang lamban. (4) Kurangnya empati terhadap kebutuhan masyarakat. (5) Biaya yang harus dikeluarkan masyarakat saat pengurusan. (6) Terlalu banyak persyaratan pendaftaran haji yang dibebankan kepada masyarakat; (7) Proses pengurusannya lama dan berbelit-belit; (8) Adanya anggapan bahwa terjadi pungutan liar (pungli) atau biaya siluman oleh aparat pemerintah yang menangani pelayanan tersebut; (9) Masyarakat kurang puas dengan kualitas pelayanan penghulu di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kerinci.

Selanjutnya faktor menurunnya Kualitas Pelayanan Publik pegawai pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kerinci dapat di lihat tingginya tingkat kemangkiran pegawai yang dilihat dari absen pegawai sehari hari, hal ini merupakan wujud dari ketidakhadiran tidak ditanggapi secara serius oleh pimpinan. Pimpinan yang merupakan penentu arah dan kebijakan dari sebuah organisasi seharusnya dapat mengontrol dan mengawasi serta memberikan punishment kepada pegawai yang tidak hadir tersebut. Fenomena ini tentu jika dibiarkan dapat merugikan Kantor Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kerinci yang merupakan garda terdepan dalam organisasi. Pembiaran dan tidak diberikannya sanksi tentu akan melemahkan kewibawaan kualitas pelayanan itu sendiri.

Berdasarkan wawancara penulis dengan beberapa pegawai salah satunya mengenai fenomena komitmen organisasi yakni : (1) Ditemukan adanya tata pergaulan yang bersifat paternalisme, misalnya dihadapan pimpinan, seorang pegawai bawahan sulit untuk menunjukkan penolakan atas suatu ide atau gagasan pimpinan, karena penolakan atas ide dari pimpinan secara terbuka dapat berarti membuka konflik antara pimpinan dan bawahannya, pelaksanaan kegiatan dilapangan sering tidak sesuai dengan schedule yang ada. (2) Kepemimpinan kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kerinci kurang memberikan arahan yang jelas tentang pekerjaan yang harus dilakukan. (3) Pemimpin tidak memberikan perlakuan yang sama terhadap seluruh bawahannya, pemimpin kurang mau memberikan kewenangan kepada bawahan untuk mengambil keputusan yang sesuai dengan bidang dan tugas. (5) Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kerinci cenderung mengambil keputusan tidak melibatkan bawahannya akibat pegawai merasa tidak dihargai sehingga pegawai tidak semangat dalam bekerja.

Beberapa hal tersebut di atas memberikan deskripsi yang jelas bahwa jika pegawai memiliki tingkat Kepuasan pegawai yang rendah maka dapat dipastikan akan berimplikasi negatif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, suatu pimpinan lembaga seharusnya memberikan perhatian serius guna meningkatkan Kepuasan pegawai para pegawai lembaganya yang diimplementasikan dalam berbagai langkah atau upaya yang sistematis dan terstruktur guna menghindari implikasi negatif terkait Kepuasan pegawai pegawai. Tujuan dari berjalannya kepuasan pegawai, dengan tingkat profesionalitas yang tinggi dan penyampaian layanan yang baik tentunya menghasilkan pelayanan yang baik.

II. METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya. Metode penelitian kuantitatif, sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono (2011: 8) yaitu : “Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan”.

Untuk menganalisis Pengaruh Kepuasan pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan melalui komitmen organisasi Kementerian Agama Kabupaten Kerinci dalam penelitian ini penulis menggunakan Pendekatan Kuantitatif yaitu merupakan penelitian yang dilakukan dengan melakukan perhitungan-perhitungan yang berkaitan dengan Pengaruh Kepuasan pegawai terhadap Kualitas Pelayanan publik melalui komitmen organisasi sebagai variabel intervening di Kementerian Agama Kabupaten Kerinci.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah : Metode Kuantitatif yang merupakan teknik analisis yang digunakan untuk menganalisis dengan melakukan perhitungan tingkat Pengaruh Kepuasan pegawai terhadap Kualitas Pelayanan publik melalui komitmen organisasi sebagai variabel intervening di Kementerian Agama Kabupaten Kerinci.

Dalam penelitian ini menggunakan model analisis jalur (*Path Analysis*) karena di antara variabel independent dengan variabel dependent terdapat Kepuasan pegawai yang mempengaruhi. Dalam penelitian ini terdiri tiga variabel. Yakni variabel bebas (*independent*) Kepuasan pegawai, Komitmen Organisasi variabel intervening, sedangkan yang terikat (*dependent*) Kualitas Pelayanan Publik.

Populasi dan Sampel

Populasi

Pengertian populasi dalam penelitian ini adalah seluruh unit analisis yang akan diteliti dalam penelitian, baik lembaga maupun instansi maupun dalam wujud manusia, sebagaimana dikemukakan oleh Sugiono (2003:90) menyatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya dan terkait langsung dengan penelitian ini adalah seluruh pegawai di lingkungan Kementerian Agama Kabupaten Kerinci yang berjumlah 51 orang.

Sampel

Menurut Djarwanto (1993) dalam Sani dan Maharani (2013: 181) sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki dan dianggap bisa mewakili keseluruhan dari populasi. Untuk menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik sampling jenuh yaitu teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Jadi sampel pada penelitian ini adalah seluruh pegawai di lingkungan Kementerian Agama Kabupaten Kerinci yang berjumlah 51 orang

Alat Analisis

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berbentuk angket dengan menggunakan Skala Likert. Menurut Sugiyono (2009: 134) “Skala Likert digunakan untuk

mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”.

Pemilihan skala Likert dalam penelitian ini didasarkan atas dasar pertimbangan yang akan diukur adalah opini, persepsi, dan pendapat seseorang terhadap nilai-nilai kualitas pelayanan publik, komitmen organisasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja Kepala Desa dalam pengelolaan keuangan desa. Sesuai dengan pendapat Riduwan (2009: 87) skala Likert sangat cocok digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, atau persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang kejadian atau gejala sosial.

Uji Prasyarat Analisis

Untuk menganalisis data, maka teknik yang digunakan adalah regresi dan *path analysis*, untuk menganalisis data kausal antar variabel menggunakan analisis jalur, melalui pendekatan struktural, bertujuan untuk menganalisis pengaruh langsung variabel bebas (eksogen), kualitas pelayanan publik (X_1), komitmen organisasi (X_2), terhadap variabel terikat (endogen) kepuasan pegawai (Y), dan pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan publik (X_1), komitmen organisasi (X_2), terhadap variabel terikat (endogen) kepuasan pegawai (Y).

Sebelum digunakan untuk menguji hipotesis penelitian dengan model *path analysis*, hasil analisis data dengan teknik regresi tersebut harus terlebih dahulu memenuhi beberapa persyaratan yaitu sebagai berikut:

a) Uji Normalitas

Menurut Supardi (2013: 129) pengujian normalitas dilakukan untuk mengetahui normal tidaknya suatu distribusi data. Hal ini penting diketahui berkaitan dengan ketepatan pemilihan uji statistik. Karena uji statistik parametrik mensyaratkan data harus berdistribusi normal. Uji normalitas ini dilakukan dengan uji *Kolmogorov Smirnov* dengan bantuan program SPSS versi 21.00. Pedoman untuk pengambilan keputusan uji normalitas adalah:

Kriteria uji normalitas sebagai berikut (Irianto, 2010: 273)

- a. Jika signifikan atau nilai probabilitas $< 0,05$ maka data berdistribusi secara tidak normal.
- b. Jika signifikan atau nilai probabilitas $> 0,05$ maka data berdistribusi secara normal.

b) Uji Linearitas

Pengujian linearitas bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel X dengan variabel Y linear atau tidak. Pengujian linearitas ini dilakukan dengan menggunakan bantuan SPSS versi 21.00. Jika nilai signifikan (*deviation from linearity*) $> 0,05$ (taraf kepercayaan 95%), maka sebaran data variabel bebas membentuk garis linear terhadap variabel terikat (Kadir, 2015: 186).

Pengujian Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh antara variabel X dan Y , apakah variabel X_1 dan X_2 , benar berpengaruh terhadap variabel Y secara individual atau parsial (Imam Ghazali, 2006).

Untuk membuktikan pengaruh variabel X terhadap variabel Y , maka dihitung dengan rumus uji t

$$t_{\text{hit}} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

- t_{hitung} = Nilai
 r = Nilai Koefisien korelasi
 n = Jumlah sampel

Dengan ketentuan hipotesis sebagai berikut

1. Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$, maka H_0 di tolak dan H_a diterima, artinya ada pengaruh signifikan antara Pengaruh Kepuasan pegawai terhadap Kualitas Pelayanan publik melalui komitmen organisasi sebagai variabel intervening di Kementerian Agama Kabupaten Kerinci secara parsial atau individual.
2. Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya tidak ada pengaruh signifikan antara Pengaruh Kepuasan pegawai terhadap Kualitas Pelayanan publik melalui komitmen organisasi sebagai variabel intervening di Kementerian Agama Kabupaten Kerinci secara parsial atau individual.

Adapun ketentuankriteria pengujian hipotesis dalam penelitian ini dengan tingkat kepercayaan (α) untuk pengujian hipotesis adalah 95% atau $\alpha = 0,05$ untuk melihat adanya pengaruh variabel independen (eksogen) terhadap variabel dependen (endogen) di uji pada tingkat signifikan $\alpha = 0,05$.

b. Uji f

Uji f dilakukan untuk menguji apakah secara serentak variabel independen (eksogen) mampu menjelaskan variabel dependen (endogen) secara baik untuk menguji apakah model yang digunakan telah fix atau tidak. Rumus yang digunakan adalah :

$$F = \frac{R^2 / K}{(1 - R^2) / (n - k - 1)} \dots\dots\dots(\text{Irianto, 2010:207})$$

Keterangan:

- K = Jumlah Variabel bebas
 R^2 = Koefisien determinasi
 n = Banyak Ssampel

Hipotesis yang diuji dengan menggunakan uji F ini, menggunakan ketentuan

3. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 di tolak dan H_a diterima, artinya ada pengaruh yang signifikan secara bersama Pengaruh Kepuasan pegawai terhadap Kualitas Pelayanan publik melalui komitmen organisasi sebagai variabel intervening di Kementerian Agama Kabupaten Kerinci.
4. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya tidak ada pengaruh secara bersama Pengaruh Kepuasan pegawai terhadap Kualitas Pelayanan publik melalui komitmen organisasi sebagai variabel intervening di Kementerian Agama Kabupaten Kerinci.

Adapun tingkat kepercayaan (α) untuk pengujian hipotesis ini adalah 95% atau (α) = 0,05

Uji Signifikansi Pengaruh tidak langsung atau intervening (perantara)

Untuk mengetahui apakah terdapat signifikan pengaruh tak langsung variabel x terhadap y melalui variabel intervening (perantara) maka dapat diuji dengan prosedur yang dikembangkan oleh Sobel (1982) dan dikenal dengan uji Sobel (Sobel test). Uji sobel dilakukan dengan cara menguji kekuatan pengaruh tidak langsung variabel independen (X) ke variabel dependen (Y) melalui variabel intervening (M). Pengaruh tidak langsung X ke Y melalui M dihitung dengan cara mengalikan jalur $X \rightarrow M$ (a) dengan jalur $M \rightarrow Y$

(b) atau ab. Jadi koefisien $ab = (c - c')$, dimana c adalah pengaruh X terhadap Y tanpa mengontrol M, sedangkan c' adalah koefisien pengaruh X terhadap Y setelah mengontrol M. *Standard error* koefisien a dan b ditulis dengan S_a dan S_b , besarnya standard error pengaruh tidak langsung (indirect effect) S_{ab} dapat dihitung dengan rumus *Sobel test* dibawah ini :

$$S_{ab} = \sqrt{b^2 S_a^2 + a^2 S_b^2 + S_a^2 S_b^2}$$

Untuk menguji signifikansi pengaruh tidak langsung, makselanjutnya menghitung nilai t dari koefisien ab dengan rumus sebagai berikut :

$$t = \frac{ab}{S_{ab}}$$

Setelah nilai thitung diketahui, kemudian dibandingkan dengan ttabel dengan tingkat signifikan 0.05 . Apabila nilai thitung lebih besar dari nilai ttabel, maka dapat disimpulkan bahwa koefisien mediasi signifikan yang berarti ada pengaruh Kepuasan pegawai dengan kata lain hipotesis diterima (Imam Ghazali, 2011: 225)

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji F (Uji Secara Simultan)

a. Hipotesis 1 Kepuasan Pegawai Terhadap Komitmen Organisasi

1. Untuk menguji signifikan pengaruh secara simultan. Dapat dianalisis uji F, di peroleh uji F 3,19, sebagai berikut :

Tabel 3.5 Hasil Ringkasan Uji F ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	105,647	1	105,647	5,224	,027 ^b
	Residual	990,942	49	20,223		
	Total	1096,588	50			

a. Dependent Variable: KOMITMEN ORGANISASI

b. Predictors: (Constant), KEPUASAN PEGAWAI

Sumber: Data diolah SPSS 2.1

Berdasarkan tabel 3.5 dari uji ANOVA atau F tes ternyata didapat F hitung 5,224 : dimana F hitung > F tabel (5,224 > 3,19) artinya Terdapat pengaruh secara simultan kepuasan pegawai terhadap komitmen organisasi di Kementerian Agama Kabupaten Kerinci.

b. Hipotesis 2 Kepuasan Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan

Tabel 3.6 Hasil Ringkasan Uji F ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	618,152	1	618,152	10,068	,003 ^b

Residual	3008,593	49	61,400		
Total	3626,745	50			

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

b. Predictors: (Constant), KEPUASAN PEGAWAI

Sumber: Data diolah SPSS 2.1

Berdasarkan tabel 3.6 dari uji ANOVA atau F tes ternyata didapat F hitung 10,068 : dimana F hitung > F tabel (10,068 > 3,19) artinya Terdapat pengaruh secara simultan kepuasan pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Kerinci.

c. Hipotesis 3 Komitmen Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan

Tabel 3.7 Hasil Ringkasan Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1301,474	1	1301,474	27,426	,000 ^b
	Residual	2325,271	49	47,455		
	Total	3626,745	50			

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

b. Predictors: (Constant), KOMITMEN ORGANISASI

Sumber: Data diolah SPSS 2.1

Berdasarkan tabel 3.7 dari uji ANOVA atau F tes ternyata didapat F hitung 27,426 : dimana F hitung > F tabel (27,426 > 3,19) artinya Terdapat pengaruh secara simultan Komitmen Organisasi terhadap kualitas pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Kerinci.

d. Kepuasan Pegawai dan Komitmen Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan

Tabel 3.8 Hasil Ringkasan Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1508,117	2	754,059	17,084	,000 ^b
	Residual	2118,628	48	44,138		
	Total	3626,745	50			

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

b. Predictors: (Constant), KOMITMEN ORGANISASI, KEPUASAN PEGAWAI

Sumber: Data diolah SPSS 2.1

Berdasarkan tabel 3.7 dari uji ANOVA atau F tes ternyata didapat F hitung 17,084 : dimana F hitung > F tabel (17,084 > 3,19) artinya Terdapat pengaruh secara simultan Kepuasan Pegawai dan Komitmen Organisasi terhadap kualitas pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Kerinci.

Path Analysis

Teknik analisis data yang digunakan adalah path analysis/ analisa jalur menggunakan SPSS 2.1. Analisis jalur digunakan untuk melukiskan dan menguji model hubungan antar variable yang berbentuk sebab akibat (Sugiyono, 2017: 34).

1. Pengujian Model Konseptual

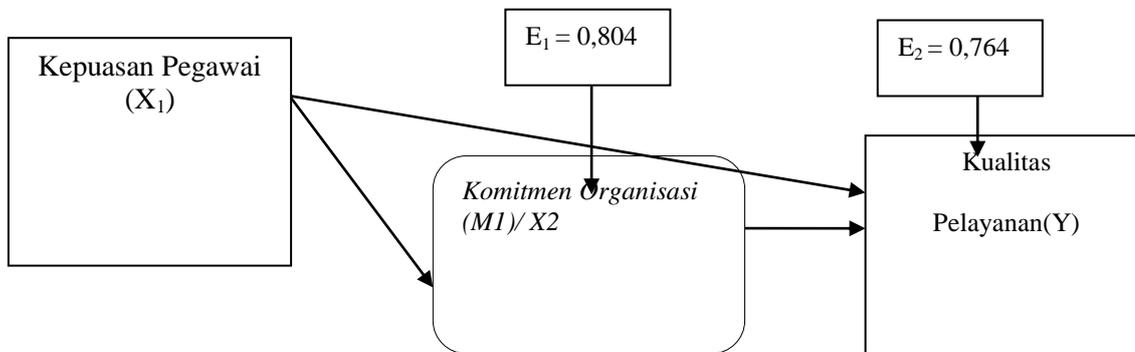
Berdasarkan hasil kajian teori dapat dirumuskan kerangka berpikir dalam bentuk model konseptual, sekaligus hipotesis kajian penelitian seperti paradigm model hubungan antar Variabel.

Adapun hipotesis yang akan diuji berdasarkan model konseptual adalah sebagai berikut:

- Terdapat pengaruh langsung X_1 terhadap X_2
- Terdapat pengaruh langsung X_2 terhadap Y
- Terdapat pengaruh langsung X_1 terhadap Y
- Tidak terdapat pengaruh tidak langsung X_1 terhadap Y melalui X_2

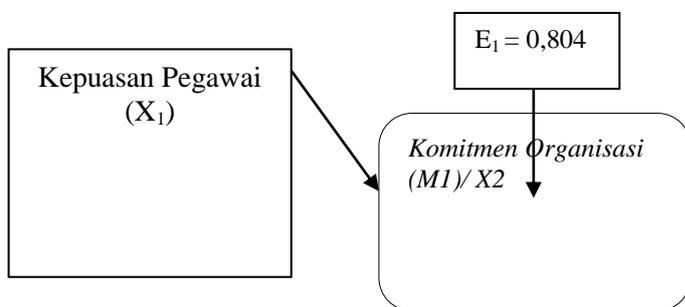
2. Model Analisis Jalur

Untuk mengetahui pengaruh langsung setiap variable yaitu variable Kepuasan Pegawai (X_1) terhadap Komitmen Organisasi (X_2), Kepuasan Pegawai (X_1) terhadap Kualitas Pelayanan (Y), Komitmen Organisasi (X_2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y), dan pengaruh tidak langsung X_1 terhadap Y melalui X_2 . Berdasarkan konsepsi di atas dapat dilihat dalam spesifikasi model analisis, sebagai mana tergambar dalam analisis jalur (*Path analysis*) berikut ini:

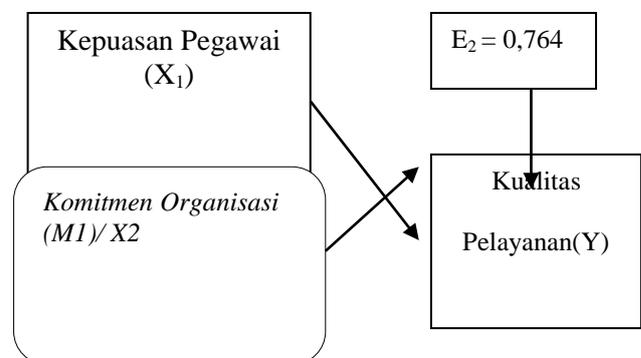


Gambar 3.1 Model Analisa Jalur tentang Pengaruh Variabel Kepuasan Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan melalui Komitmen Organisasi

Berdasarkan model analisis jalur yang digambarkan di atas, maka dapat dilakukan pengolahan selanjutnya dengan membagi struktur jalur menjadi 2 (dua) kelompok yaitu sub struktur jalur 1 dan sub struktur 2 seperti yang tergambar di bawah ini:



Gambar 3.2 Sub Struktur 1



Gambar 3.3 Sub Struktur 2

3.2.5.1 Mengoperasikan Model Analisa dengan Komputer

Berdasarkan hasil analisis diatas, selanjutnya akan di uraikan pengoperasian model analisis jalur (*path analysis*) dengan tahapan berikut:

1. Mengidentifikasi Koefisien Jalur Sub Struktur 1 dan Sub Struktur 2

Berdasarkan hasil analisis regresi bertingkat dapat ditentukan masing-masing koefisien jalur sebagai berikut:

- Regresi tahap 1 Beta $X_{12}=0,310$ (Sign. = 0,022) = ρ_{21}
- Regresi tahap 2 Beta $X_{1Y}=0,251$ (Sign. = 0,035) = ρ_{y1}
- Regresi tahap 3 Beta $X_{2Y}=0,521$ (Sign. = 0,000) = ρ_{y2}

Keterangan:

Beta = Koefisien regresi terstandar, digunakan sebagai koefisien jalur

ρ_{21} = Koefisien jalur antara X1 dengan X2

ρ_{y1} = Koefisien jalur antara X1 dengan Y

ρ_{y2} = Koefisien jalur antara X2 dengan Y

2. Menghitung Koefisien Jalur untuk Residual Substruktur

Dengan menggunakan rumus $\sqrt{1 - R^2}$ maka dapat di hitung koefisien jalur untuk residual setiap variable tergantung sebagai berikut:

Tabel 3.9 Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary

Mode	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,310 ^a	,096	,078	4,497

a. Predictors: (Constant), KEPUASAN PEGAWAI

Sumber : Data Primer Diolah, SPSS 2.1

Koefisien jalur untuk substruktur 1: Kepuasan Pegawai (X1) terhadap Komitmen Organisasi (X2):

$$\begin{aligned}
 e_1 &= \sqrt{1 - R^2} \\
 &= \sqrt{1 - 0,078^2} \\
 &= \sqrt{0,993} = 0,996
 \end{aligned}$$

3. Menghitung Koefisien Jalur untuk residual Substruktur 2

Dengan menggunakan rumus $\sqrt{1 - R^2}$ maka dapat di hitung koefisien jalur untuk residual setiap variable tergantung sebagai berikut:

Tabel 3.9 Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary

Mode	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,310 ^a	,096	,078	4,497

a. Predictors: (Constant), KEPUASAN PEGAWAI

Sumber : Data Primer Diolah, SPSS 2.1

Koefisien jalur untuk substruktur 2: Kepuasan Pegawai (X1) dan Komitmen Organisasi (X2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y):

$$\begin{aligned}
 e_2 &= \sqrt{1 - R^2} \\
 &= \sqrt{1 - 0,078^2} \\
 &= \sqrt{0,993} = 0,996
 \end{aligned}$$

Keterangan :

- e_1 = Koefisien jalur untuk residual sub struktur 1 Kepuasan Pegawai (X1) terhadap Komitmen Organisasi (X2)
- e_2 = Koefisien jalur untuk substruktur 2 Kepuasan Pegawai (X1) dan Komitmen Organisasi (X2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y)
- R^2 = Koefisien determinasi pada masing-masing Jalur
- 1 = Bilangan Konstan

1) Hubungan antar Kepuasan Pegawai dengan Komitmen Organisasi

Berdasarkan pengujian SPSS diperoleh hasil t hitung $>$ tabel ($2,286 > 2,010$) yang berarti secara statistik variabel X1 mempengaruhi variable X2, artinya Kepuasan Pegawai berpengaruh Linier dan signifikan terhadap Komitmen Organisasi. Besar pengaruh Kepuasan Pegawai terhadap Komitmen Organisasi sebesar $0,310 \times 0,310 = 0,09$ atau 9%.

2) Hubungan antar Kepuasan Pegawai dengan Kualitas Pelayanan

Berdasarkan pengujian SPSS diperoleh hasil t hitung $>$ tabel ($3,173 > 2,010$) yang berarti secara statistik variabel X1 mempengaruhi variable Y, artinya Kepuasan Pegawai berpengaruh Linier dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan. Besar pengaruh Kepuasan Pegawai terhadap Komitmen Organisasi sebesar $0,251 \times 0,251 = 0,06$ atau 6%.

3) Hubungan antar Komitmen Organisasi dengan Kualitas Pelayanan

Berdasarkan pengujian SPSS diperoleh hasil t hitung $>$ tabel ($5,237 > 2,010$) yang berarti secara statistik variabel X2 mempengaruhi variable Y, artinya Komitmen Organisasi berpengaruh Linier dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan. Besar pengaruh Kepuasan Pegawai terhadap Komitmen Organisasi sebesar $0,521 \times 0,521 = 0,27$ atau 27%.

3.2.5.2 Substruktur Mediasi (Sobel Tes)

1. Hubungan antara Kepuasan Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan melalui Komitmen Organisasi.

Penghitungan ini menggunakan 3 variabel yaitu Kepuasan Pegawai sebagai sebagai variable independen, Komitmen Organisasi sebagai variable mediator, dan Kualitas Pelayanan sebagai variable dependen. Langkah regresi dilakukan sebanyak 2 kali, regresi pertama dilakukan antara Kepuasan pegawai dengan kualitas pelayanan, kemudian regresi kedua dilakukan dengan langkah-langkah analisis sebagai berikut:

Pertama : menentukan hipotesis

- H1 : Kepuasan Pegawai (X1) berpengaruh positif pada Komitmen organisasi (X2)
- H2 : Kepuasan Pegawai (X1) berpengaruh positif pada Kualitas Pelayanan Publik (Y)
- H3 : Komitmen organisasi (X2) berpengaruh pada Kualitas Pelayanan Publik (Y)
- H4 : Kepuasan Pegawai (X1) berpengaruh pada Kualitas Pelayanan Publik (Y) Melalui Komitme Organisasi (X2)

Kedua : menghitung Regresi dan nilai Z

Tabel 3.10 Analisis Mediator Kepuasan Pegawai

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error

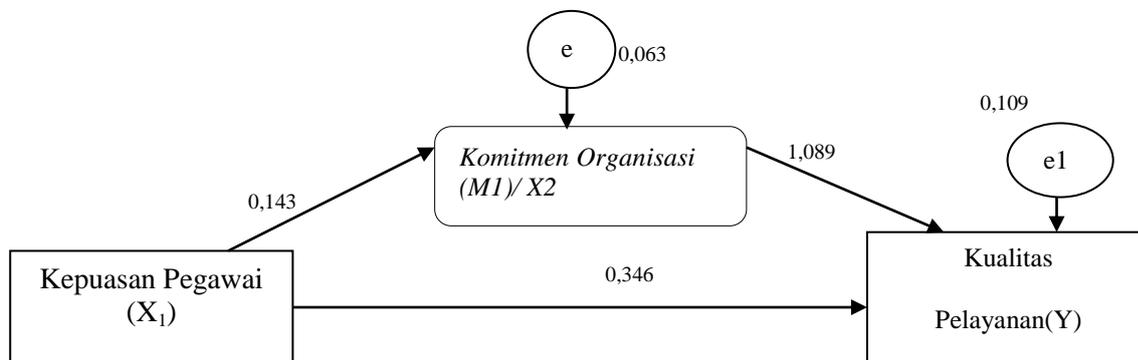
Komitmen Organisasi	,143	,063
Kualitas Pelayanan Public	,346	,109

Sumber : Hasil pengolahan data, SPSS 2.1

Dari table hasil regresi menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi Kepuasan Pegawai terhadap komitmen organisasi sebesar 0,143 dengan standar error 0,063. Kemudian untuk Kualitas Pelayanan Publik sebesar 0,346 dengan standar error 0,109. Sehingga Kepuasan pegawai signifikan berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan public, dan komitmen pegawai berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan public.

Adapun hasil analisis jalur dapat dilihat pada gambar 3.4:

Gambar 3.4 Analisis Jalur



Terdapat pengaruh tidak langsung Kepuasan pegawai terhadap Kualitas Pelayanan dibuktikan dengan nilai koefisien jalur $0,143 \times 1,089$ di dapat nilai $0,155$ dan kemudian dilakukan sobel test untuk mendapatkan nilai Z sobel dengan rumus:

$Z\text{-Value} = \frac{a \cdot b}{\sqrt{b^2 \cdot s_{e_a}^2 + a^2 \cdot s_{e_b}^2}}$ dan di dapat nilai Z sobel $> Z$ table sebesar $2,2142857 > 1,96$ yang artinya terdapat pengaruh tidak langsung signifikan Kepuasan pegawai terhadap Kualitas Pelayanan melalui Komitmen organisasi. Perhitungan secara manual nilai Z dengan rumus sobel test:

$$Z = \frac{ab}{\sqrt{b^2 SEa^2 + a^2 SEb^2}}$$

$$Z = \frac{0,143 \times 1,089}{\sqrt{1,089^2 \cdot 0,0632^2 + 0,143^2 \cdot 0,109^2}}$$

$$Z = 2,2142857$$

Dengan tingkat kesalahan 5% dan menggunakan kurva norma sebagai batasan, maka nilai Z table adalah 1.96.

Kriteria uji hipotesis sebagai berikut:

Jika Z sobel test $> Z$ table maka H_0 ditolak dan H_1 diterima

Jika Z sobel test $< Z$ table maka H_0 diterima dan H_1 ditolak

Dari hasil perhitungan sobel test diatas mendapatkan nilai Z sebesar 2,2142857, karena nilai Z yang diperoleh sebesar $2,214 > 1,96$ dengan signifikan 5% maka membuktikan bahwa Kepuasan Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan melalui Komitmen Organisasi sudah sangat baik.

2. Signifikansi Pengaruh

Berdasarkan hasil perhitungan analisis di atas, dimana terdapat pengaruh positif variable Kepuasan Pegawai (X1) terhadap Komitmen Organisasi (X2) sebesar 9%, Kepuasan Pegawai (X1) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 6%, Komitmen Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan sebesar 27%, pengaruh tidak langsung

Kepuasan pegawai terhadap Kualitas Pelayanan melalui Komitmen Organisasi sebesar 2.21%.

Pembahasan

Pegawai di Kementerian Agama Kabupaten Kerinci sudah merasa puas dengan pekerjaannya, hal ini dikarenakan apa yang telah dikerjakan sudah sesuai atau memenuhi dan sampai ke masyarakat. Hal ini seperti penyaluran dana BOS sampai ke sekolah dan dapat dimanfaatkan oleh sekolah dan bertanggung jawab, sehingga karyawan merasa puas dengan apa yang dikerjakan sudah sesuai prosedur dan bermanfaat. Dipandang dari kepuasan pada bidang pekerjaan juga setiap 5 tahun dipindahkan atau rolling. Setiap pegawai merasakan kerja di berbagai bidang yang tersedia, namun kadangkala ada karyawan yang dipindahkan bukan karena keinginan pribadi tetapi keinginan pimpinan dan bakat pegawai tersebut. Sehingga berdasarkan hal tersebut dapat dikatakan karyawan sudah merasa puas dengan pekerjaannya tanpa dipengaruhi komitmen organisasi yang akan meningkatkan kepuasan pegawainya.

Secara nyata berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa secara statistik keempat hipotesis yang diajukan terdukung oleh teori sebelumnya. Dari data pada pengujian hipotesis sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang mempresentasikan pengaruh positif dan signifikan Kepuasan pegawai terhadap komitmen organisasi, terdukung. Hal ini berarti seorang Kepuasan pegawai yang efektif mempengaruhi para pengikutnya untuk mempunyai optimisme yang lebih besar, rasa percaya diri, serta komitmen kepada tujuan dan misi organisasi. Dengan demikian cara-cara perilaku Kepuasan pegawai dalam mengarahkan pengikutnya akan berpengaruh terhadap komitmen organisasi pegawai, sehingga hal ini mendukung penelitian sebelumnya mengenai pengaruh Kepuasan pegawai terhadap komitmen organisasi yaitu Sovyia Desianty (2005), Avolio *et al.* (2004), Durrotun Nafisah (2005) dan Jean Lee(2005).

IV. SIMPULAN

Kepuasan pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi pegawai. Pemimpin mampu menjadi inspirasi dalam dalam bekerja dan menentukan arah dan tujuan organisasi. Pemimpin mampu menunjukkan kapasitasnya untuk mendelegasikan tanggung jawab secara cermat serta menanamkan rasa memiliki organisasi yang kuat kepada pegawainya. Sikap pemimpin inilah yang mempengaruhi pegawai untuk sanggup berkomitmen terhadap organisasi mereka. Hal ini didukung pula dengan data statistik deskriptif masa kerja responden di mana jumlah responden yang bekerja lebih dari 5 tahun sebesar 73,26% yang menandakan bahwa sebagian besar pegawai memiliki komitmen yang tinggi sehingga membuat mereka loyal terhadap organisasinya. Secara tidak langsung bahwa Kepuasan Pegawai melalui komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan. Hal ini disebabkan nilai $Z > Z$ tabel yang diperoleh sebesar $2.214 > 1.96$ dengan signifikan 5% maka membuktikan bahwa Kepuasan Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan melalui Komitmen Organisasi sudah sangat baik.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Diucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penelitian ini, sehingga penelitian dapat terlaksana dengan baik.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Agus. 2006. *Budidaya Jamur Konsumsi*. Jakarta: Agro Media Pustaka.
- Alwi. Hasan. 2001. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka.
- Alwi. Syafaruddin. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Strategi. Keunggulan Kompetitif. BPFU UGM. Yogyakarta.
- Bagong. Suyanto. 2005. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta : Kencana Prenada Media.
- Budi Rahardjo. 2009. *Laporan Keuangan Perusahaan*. Edisi Kedua. Penerbit. GADJAH MADA UNIVERSITY PRESS. Yogyakarta.
- Colquitt. LePine. Wesson. 2009. *Organizational Behavior Improving. Performance and Commitment in The Workplace*. International Edition.
- Corners. 2000. *Manajemen (edisi 7)*. PT. Indeks Group Gramedia. Jakarta.
- Djarwanto. Ps. 1993. *Statistik Sosial Ekonomi*. Edisi Kedua. Yogyakarta: BPFU.
- Handoko T. Hani. 2000. *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia..* Edisi II. Cetakan Keempat Belas. Penerbit BPFU. Yogyakarta.
- Hogan. 2008. *Amphibian (Species Predator and Prey Biodiversity)*. <http://www.eoearth.org/view/article/150028>/Diakses Pada Tanggal 18 Juli 2014. Pukul 14.20 WIB.
- Imam Ghozali. 2011. *“Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS”*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Irianto. (2010). *Statistika Konsep. Dasar. Aplikasi. dan Pengembangannya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Jasfar. 2005. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Ciawi Bogor. Ghalia. Indonesia.
- Kim. H.. & Stoner. M. (2008). *Burnout and turnover intention among social workers: Effects of role stress. job autonomy and social support*.
- Kotler. K.2009. *Manajemen Pemasaran I*. Edisi ketiga belas. Jakarta: Erlangga.
- Locke. E.A. 1969. *“The Natural and Causes of Job Satisfaction. Handbook of. Industrial and Organizational Psychology”*. Rand Mc Nally. Chicago.
- Luthans. Fred. 2011. *Organizational Behavior : An Evidence-Based Approach*. New York: McGraw-Hill.

- Maharani. Vivin. 2013. *Metodologi Penelitian Manajemen Sumber. Daya Manusia : Teori. Kuesioner. dan Analisis Data*. Malang: Uin Press.
- Mas`ud. Fuad. (2014). *Survei Diagnosis Organisasi: Konsep dan aplikasi*. Yogyakarta: Universitas Dipenogoro.
- Meyer. 2012. *The Measurement and Antecedents of Affective. Contintinuance and Normative Commitment to Organitazion*. PT Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Moenir. 2002. *Maanajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi. Aksara. Nawawi. Hadari.
- Nasution. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Anggota IKPI. Ghalia Indonesia: Jakarta.
- Porter. L.W. 1961. A Study of perceived need statisfaction in bottom and middle management job.
- Priyatno. Duwi. 2012. *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Riduwan. 2009. *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Rivai. 2004. *“Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk. Perusahaan.Cetakan Pertama*. Jakarta. PT. Raja GrafindoPersada.
- Safitri. D.. Christopher.W. 2016. Preventive Effect of Jasmine Flower Ethanol Extract on MSG-High Fat Diet Induced in Male Wistar Rats. *International Journal of Pharmacognosy and Phytochemical Research*; 8(7); 1066-1070.
- Sinambela. Lijan Poltak. 2012. *Kinerja Pegawai; Teori. Pengukuran dan. Implikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sopiah. (2008). *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Stephen P. 2001. *Perilaku Organisasi: Konsep. Kontroversi. Aplikasi*. Jilid. 1. Edisi 8. Prenhallindo. Jakarta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif. Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Bisnis*. Edisi 1. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif. Kualitatif dan R&D*. Bandung: Afabeta.
- Sunyoto. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Buku Seru.
http://repository.upi.edu/17628/4/S_MBS_1001311_Bibliography
- Supardi. (2013) *Aplikasi Statistika dalam Penelitian Konsep Statistika yang Lebih. Komprehensif*. Jakarta: Change Publication.

- Suwanto & Priansa. D. 2011. *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Thio. S. 2001. *Membangun Service Quality untuk mencapai Kepuasan Konsumen di Industri Hospitaly*. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan* Vol. 3. No. 1. Maret 2001: 61 – 71.
- Toha. (2007). *Kepemimpinan Dalam Manajemen*. Jakarta: PT. Raja. Grafindo Persada.
- Wahyuningsih. 2002. *Analisa Tingkat Kepuasan Konsumen Berdasarkan. Kualitas Pelayanan pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Karang*. Anyer. Jakarta.
- Wibowo. 2012. *Manajemen Kinerja (Edisi Ke 3)*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Yusuf. (1996) *Atletik dan Metodik*. Jakarta: Karunika Jakarta.
- Zauhar. Soesilo. 2005. *Administrasi Pelayanan Publik. Sebuah perbincangan Awal*. Malang. Jurnal Administrasi Negara FIA Brawijaya.