
**THE EFFECT OF JOB SATISFACTION AND ORGANIZATIONAL
COMMITMENT ON SERVICE QUALITY OF WING HOTEL
EMPLOYEES DURING THE COVID-19 PANDEMIC**

Femmy Indriani Dalimunthe

Politeknik Pariwisata Medan

Correspondence: Femmy Indriani Dalimunthe, Politeknik Pariwisata Medan

Email: femmydalimunthe@poltekparmedan.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.36983/japm.v10i1.311>

ABSTRACT

The Covid-19 pandemic has made many negative changes to the tourism and hospitality sector. The mass media reveal a lot about the closure of the hotel business. This makes hoteliers and the government move to minimize losses due to this non-natural disaster. As the front line, the Indonesian Hotel and Restaurant Association along with entrepreneurs in the hospitality sector are trying to convey their aspirations with the aim of reducing existing losses. The achievement of this research is the analysis of employees' job satisfaction and organizational commitment to employee service quality, either partially or simultaneously. The type of this research is quantitative research. The results of the analysis show that if 'Job Satisfaction' increases, the quality of services provided by employees will also increase and vice versa. 'Organizational Commitment' will also increase if the 'Quality of Employee Service' increases and vice versa. Meanwhile, 'Job Satisfaction' and 'Organizational Commitment' simultaneously have a positive and significant impact on the company's 'Employee Service Quality'.

Keywords: Job Satisfaction, Organizational Commitment, Employee Service Quality, Hotel.

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI
TERHADAP KUALITAS LAYANAN KARYAWAN WING HOTEL PADA
MASA PANDEMI COVID-19**

ABSTRAK

Pandemi Covid-19 banyak membuat perubahan secara negatif bagi sector pariwisata dan perhotelan. Media massa banyak memberitakan tentang penutupan usaha perhotelan. Hal tersebut membuat pengusaha hotel dan pemerintah bergerak untuk dapat memperkecil kerugian akibat bencana non-alam ini. Sebagai garda terdepan, Persatuan Hotel dan Restoran Indonesia beserta pengusaha di bidang perhotelan berusaha untuk menyampaikan aspirasi mereka yang bertujuan untuk mengurangi kerugian yang ada. Capaian penelitian ini adalah analisis 'Kepuasan Kerja' karyawan dan 'Komitmen Organisasi' terhadap 'Kualitas Layanan Karyawan', baik secara parsial maupun secara simultan. Adapun jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Hasil analisis menunjukkan jika 'Kepuasan Kerja' meningkat maka kualitas layanan yang diberikan oleh karyawan juga akan meningkat dan sebaliknya. 'Komitmen Organisasi' juga akan mengalami kenaikan jika 'Kualitas Layanan

Karyawan' meningkat dan sebaliknya. Sedangkan untuk 'Kepuasan Kerja' dan 'Komitmen Organisasi' secara simultan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap 'Kualitas Layanan Karyawan' perusahaan.

Kata Kunci : Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, Kualitas Layanan Karyawan, Hotel.

PENDAHULUAN

Pandemi Covid-19 banyak berpengaruh pada keberlangsungan hidup industry pariwisata dan perhotelan (Anggarini, 2021; Denny et al., 2021). Data dari World Bank menunjukkan bahwa lebih dari setengah populasi industry ini kolaps terkait banyaknya pembatasan pergerakan dan mobilitas akibat virus yang menyebar (Susilawati et al., 2020). Sebanyak 88% usaha pariwisata mengalami defisit pemasukan. Hal tersebut membuat pengusaha hotel dan pemerintah bergerak untuk membuat berbagai cara untuk dapat mengurangi dampak dan kerugian akibat Pandemi Covid-19. Strategi yang menjadi prioritas yaitu membangun tenaga Kerja' kompeten.

Di industry perhotelan, sumber daya manusia adalah penting sebagai penggerak dalam sebuah organisasi hotel. Artinya, sumber daya manusia merupakan penggerak aktivitas organisasi. Terkait masa pandemi Covid-19, faktor sumber daya manusia dapat menjadi komoditi unggulan untuk dapat bertahan dan tetap bersaing di industri perhotelan (Febriandiny et al., 2022).

Untuk meningkatkan kompetensi tenaga Kerja' di masa pandemi, industri perhotelan perlu memperhatikan 'Kepuasan Kerja' karyawan. 'Kepuasan karyawan dalam beKerja' dapat dilihat dari aspek karyawan dan perusahaan. Dari aspek karyawan adalah adanya rasa

bahagia dalam beKerja'. Dari aspek perusahaan adalah peningkatan kinerja, sikap serta tingkah laku positif karyawan untuk menghasilkan pelayanan berkualitas (Pradipta & Suwandana, 2019).

Selain 'Kepuasan beKerja', komitmen dapat digunakan sebagai alat prediksi kinerja profesional karyawan di setiap industry, termasuk industry perhotelan. Menurut Kreitner dan Kinicki (2003), komitmen dalam sebuah usaha perhotelan dapat mencerminkan bagaimana karyawan mengidentifikasi dirinya dengan organisasi/perusahaan serta dapat memiliki keterikatan dengan tujuan-tujuan yang dimiliki oleh organisasi/perusahaan. Komitmen mewujudkan produktivitas berkualitas (Steve et al., 2014).

Jika karyawan mendapatkan 'Kepuasan dalam beKerja' serta berkomitmen yang tinggi kepada organisasi maka pelayanan yang diberikan kepada konsumen akan berkualitas, sedangkan karyawan yang tidak berkomitmen serta tidak memiliki 'Kepuasan dalam beKerja' maka pelayanan yang dihasilkan kepada konsumen kurang baik. Menurut Kuuruzum et al. (2009), perusahaan jasa harus lebih peka terhadap pemenuhan kebutuhan sumber daya manusia di lingkungannya. Hal tersebut dapat memberikan 'Kepuasan dan komitmen yang berkualitas kepada organisasi/perusahaan (Haris, 2017).

Kualitas layanan dapat berupa ketepatan waktu, kelengkapan, ketanggapan dan tingkat 'Kepuasan konsumen dalam pelayanan yang diberikan oleh sebuah perusahaan. Persaingan yang tinggi menuntut setiap perusahaan untuk dapat memberikan layanan yang terbaik dan memuaskan konsumen (Gede Mahendra, 2015) . Menurut Luqman et al (Library & Library, 2017) menyatakan bahwa layanan puublik akan mengalami peningkatan jika karyawan merasa puas dan senang dengan peKerja'an yang dilakukan oleh organisasi. 'Kepuasan dalam beKerja' akan berpengaruh terhadap

disiplin. 'Komitmen Organisasi'/perusahaan memiliki dampak terhadap kualitas pelayanan dalam mencapai tujuan perusahaan (Puspitawati & Riana, 2014).

Pandemi Covid-19 menyebabkan banyak perusahaan harus memikirkan ulang strategi untuk keberlangsungan perusahaannya. Masa pandemi yang diawali tahun 2020 ini, membuat hotel mengalami penurunan untuk tingkat hunian kamar. Wing hotel di kabupaten Deli Serdang juga terkena dampaknya. Ini terlihat dari data *occupancy* hotel di bawah ini:

Tabel 1. Tingkat Hunian Hotel

| MONTH | Occ 2019 | Occ 2020 |
|------------------|-------------|--------------|
| JANUARI | 66.91 | 68.63 |
| FEBRUARI | 67.61 | 76.62 |
| MARET | 73.23 | 74.93 |
| APRIL | 79.73 | 30.67 |
| MEI | 57.47 | 12.26 |
| JUNI | 71.02 | 23.8 |
| JULY | 78,32 | 39,78 |
| AGUSTUS | 67,97 | 62,62 |
| SEPTEMBER | 64.81 | 47.06 |
| OKTOBER | 63.91 | 59,12 |
| NOVEMBER | 72.02 | 54,28 |
| DESEMBER | 67.58 | 58,57 |
| TOTAL YTD | 69.2 | 49,75 |

Sumber : Hotel Wing 2021

Berdasarkan data yang terdapa pada tabel 1, tingkat hunian hotel dari tahun 2019 ke tahun 2021 semakin menurun. Untuk kondisi di atas, manajemen Hotel Wing mulai mengambil kebijakan dari pengaturan sumber daya manusianya. Dari pengaturan jumlah Sumber Daya Manusianya yang berjumlah 120 orang, terdapat kebijakan WFH dan WFO, serta sebagian karyawan

dirumahkan tanpa digaji untuk menutup biaya operasional. Untuk karyawan WFH dan WFO yang dijadwalkan sesuai shift yang ada dan pemotongan gaji sebesar lebih kurang 25 %. Karyawan yang dirumahkan tidak dibayarkan gajinya, hanya dibayarkan BPJS nya tiap bulan. Hal ini meresahkan para karyawan yang beKerja' di hotel di era pandemi ini yang berpengaruh

kepada komitmen dan 'Kepuasan Kerja' karyawan kepada organisasi yang pada akhirnya akan mempengaruhi kualitas layanan dalam beKerja'.

Berdasarkan pemaparan latar belakang yang ada, maka penelitian ini diangkat yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh 'Kepuasan Kerja' dan komitmen karyawan terhadap 'Kualitas Layanan Karyawan', baik secara parsial maupun simultan.

TINJAUAN PUSTAKA

'Kepuasan Kerja' dapat didefinisikan sebagai perilaku seorang karyawan terhadap tugas dan tanggungjawabnya (Saputra, 2018). 'Kepuasan Kerja' adalah hasil dari sebuah evaluasi dari karakteristik peKerja'an. Terdapat lima aspek yang dapat memberikan pengaruh kepada 'Kepuasan Kerja' yaitu (1) cara dalam memberikan peKerja'an yang menggugah minat karyawan beKerja' lebih optimal; (2) *partner Kerja*' yang kooperatif dan mampu beKerja'sama akan memberikan 'Kepuasan dalam beKerja'; (3) gaji merupakan hal yang berpengaruh secara signifikan dalam 'Kepuasan beKerja'; (4) promosi untuk memperoleh posisi lebih baik dan kesempatan mengembangkan karir; (5) supervisi dalam memberikan arahan dan bimbingan teknis dalam melakukan peKerja'an (Haris, 2017).

'Komitmen Organisasi' sendiri merupakan kemauan pribadi seseorang untuk mengikuti aturan di perusahaannya serta harus memelihara keanggotaannya pada organisasi tersebut (Lestari & Transistari, 2020). Terdapat lima cara yang dapat digunakan untuk

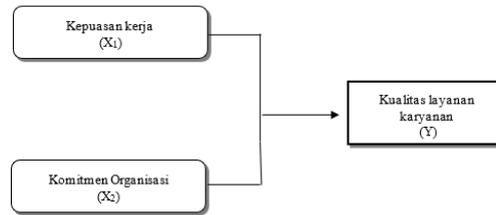
membangun sebuah komitmen dalam organisasi yaitu keadilan dan 'Kepuasan, keamanan dalam beKerja', organisasi secara keseluruhan, dan kepercayaan karyawan. Tiga dimensi dalam 'Komitmen Organisasi' adalah (1) komitmen afektif yang terdiri dari karakteristik organisasi, karakteristik individu, jenis kelamin dan usia, pengalaman Kerja', lingkup Kerja'. (2) komitmen kontinuan yang berkaitan dengan kesadaran dari individu untuk tetap menjadi bagian dari organisasi jika organisasi tersebut mengalami kerugian. Selanjutnya adalah komitmen normatif yaitu sebuah keterikatan untuk dapat menjadi bagian dalam organisasi karena perasaan yang muncul dalam diri individu (Haris, 2017).

Kualitas pelayanan adalah ukuran dari seberapa baik sebuah pelayanan telah diberikan kepada konsumen. Parasuraman membagi lima aspek yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas sebuah jasa yaitu produk nyata/langsung (*tangible*). *Tangible* adalah produk tersebut dapat terlihat/memiliki wujud. Aspek berikutnya adalah keandalan (*reliability*) yang merupakan serangkaian kompetensi untuk melaksanakan layanan secara cepat serta memuaskan pelanggan. Aspek selanjutnya adalah ketanggapan (*responsiveness*) yaitu keinginan ataupun kesiapan seseorang dalam memenuhi kebutuhan konsumen/tamu untuk mendapatkan layanan yang cepat tanggap. Aspek keempat adalah jaminan (*assurance*) yaitu kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya dari karyawan. Aspek kelima adalah empati (*empathy*) yaitu karyawan dapat memahami dan peduli

terhadap kebutuhan konsumen (Adhiputra, 2017).

Dari tinjauan kepustakaan

terkait tiga variable tersebut, dirumuskanlah kerangka konseptual penelitian sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Penelitian.

METODOLOGI

Jenis penelitian ini: kuantitatif dengan pendekatan *explanatory research* dengan menguraikan pengujian dari hipotesis penelitian tentang sebuah konsep serta mencari sebab akibat antara variabel. Sampel penelitian ini adalah sampel jenuh dimana seluruh karyawan dari Hotel Wing menjadi responden. Dari hasil pengumpulan data, ditemukan 97 kuesioner lengkap dan layak dianalisis. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini berupa observasi, dokumentasi dan penyebaran kuesioner penelitian. Variabel penelitian ini adalah:

1. Variabel independent: pengaruh “Kepuasan Kerja” (X1) dan “Komitmen Organisasi” (X2)

2. Variabel dependen: “Kualitas Layanan Karyawan” (Y)

Dalam penelitian ini, analisis data didahului dengan uji validitas dan reliabilitas dan disertai pengujian asumsi klasik untuk mengecek keabsahan data untuk memenuhi kaidah dasar uji parametrik yang menjadi acuan dalam uji hipotesis.

Berikut persamaan penelitian ini”

$$\hat{Y} = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

dimana :

\hat{Y} : ‘Kepuasan Kerja’

X_1 : ‘Komitmen Organisasi’

X_2 : ‘Kualitas Layanan Karyawan’

a:Konstanta

b_1 - b_3 :Koefisien

e:*error*

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian in terlebih dahulu

menganalisis karakteristik yang ditampilkan pada tabel berikut :

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

| No | Usia Responden | Jumlah (Orang) | (%) |
|----|----------------|----------------|-------|
| 1 | < 25 | 4 | 4,13 |
| 2 | 26 – 30 | 25 | 25,78 |
| 3 | 31 – 35 | 26 | 25,81 |
| 4 | 36 – 40 | 20 | 20,63 |
| 5 | ≥ 40 | 22 | 22,69 |
| | Jumlah | 97 | 100 |

Sumber : Data Olahan Penulis (2021)

Hasil dari karakteristik responden berdasarkan usia karyawan adalah sebagai berikut. Untuk rentan “usia 31-35” tahun sejumlah 26 responden atau sebesar 25,81%. “Usia 26 – 30” atau sejumlah 25 responden (25,78 %). “Usia 36-40 tahun” sejumlah 20 responden (20,63%). “Usia > 40 tahun” sejumlah 22 responden (22,69) serta “usia < 25 tahun” sebanyak 4 responden (4,13%). Maksudnya adalah kebanyakan karyawan pada industri perhotelan di Kabupaten Deli Serdang berusia 31-35 tahun.

Untuk menguji validitas, rumus yang digunakan adalah *product moment*. Sedangkan dalam pengujian reliabilitas digunakan pertimbangan nilai alpha Cronbach. Perhitungan rumus tersebut menggunakan IBM SPSS statistik 16. Kuesioner tersebut dikatakan valid jika r-hitung pada taraf signifikan bernilai 95% atau $\alpha = 0,05$. Instrument angket penelitian variabel ‘Kepuasan Kerja’ (X1) terbukti valid dengan r-hitung 0,605 > r-tabel 0,202. Pengujian validitas untuk variable ‘Kualitas Layanan Karyawan’ (Y) dengan 5 item pertanyaan juga terbukti valid dengan r-hitung pada range 0.389-0.802 > r-tabel 0.202.

Setelah memastikan seluruh item yang diuji valid, maka

dilanjutkan pengujian reliabilitas per variabel. Dari analisis Product Moment, diketahui bahwa Cronbach’s Alpha ‘Kepuasan Kerja’ adalah 0.713, ‘Komitmen Organisasi’ adalah 0.739 dan Kualitas Layanan adalah 0.698. Hasil ini menunjukkan nilai reliabilitas di atas 0.600 yang berarti bahwa semua variabel dalam penelitian ini reliabel atau dapat dipercaya.

Berikutnya adalah pengujian asumsi klasik. Pertama dilakukan uji normalitas dengan mengobservasi diagram P-Plot dengan hasil: normal. Untuk uji Multikolinearitas, dilakukan dengan memperhatikan nilai VIF yang pada penelitian ini bernilai 1.128 atau diperoleh kesimpulan tidak ada multikolinearitas. Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan mengobservasi diagram scatterplot dimana disimpulkan bahwa tidak ada sebaran tertentu sehingga data ini lulus uji heteroskedastisitas. Uji autokorelasi dilakukan dengan menganalisis nilai Durbin-Watson yang bernilai 1.322 yang berarti bahwa data ini lulus uji autokorelasi dan dapat dilakukan pengujian berikutnya.

Berikut ini adalah persamaan analisis regresi linear:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2$$

$$Y = 15.551 + 0,206X_1 + 0,65X_2$$

Dimana:
 Y = “Kualitas Layanan Karyawan”
 X1 = “Kepuasan Kerja”
 X2 = “Komitmen Organisasi”

Tabel 3. Hasil Perhitungan Regresi Linear Berganda

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|--------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 (Constant) | 15.551 | 2.556 | | 6.084 | .000 |
| Kepuasan Kerja (X1) | .206 | .123 | .179 | 1.672 | .098 |
| Komitmen Organisasi (X2) | .065 | .090 | .077 | .718 | .475 |

a. Dependent Variable: Kualitas Layanan (Y)

Sumber : Data Olahan Penulis (2021)

Berikut adalah persamaan yang di dapat dari hasil perhitungan regresi linear berganda :

1. Nilai koefisien ‘Kepuasan Kerja’ X1 (b1) yang didapat adalah sebesar 0,206. Maksudnya adalah jika ‘Kepuasan Kerja’ meningkat maka ‘Kualitas Layanan Karyawan’ juga meningkat. Oleh sebab itu ‘Kualitas Layanan Karyawan’ (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,206, dan sebaliknya jika ‘Kepuasan Kerja’ (X1) menurun, maka ‘Kualitas Layanan Karyawan’ (Y) akan mengalami penurunan dengan syarat variabel bebas lainnya bernilai tetap.
2. Nilai koefisien ‘Komitmen Organisasi’ X2 (b2) yang di dapat adalah sebesar 0,065. Maksudnya adalah apabila ‘Komitmen Organisasi’ (X2) mengalami kenaikan, ‘Kualitas Layanan Karyawan’ (Y) akan mengalami peningkatan, sebaliknya jika ‘Komitmen Organisasi’ (X2)

turun, maka ‘Kualitas Layanan Karyawan’ (Y) akan mengalami penurunan dengan syarat variabel bebas lainnya bernilai tetap.

‘Kepuasan Kerja’ adalah faktor eksternal yang dapat mempengaruhi ‘Kualitas Layanan Karyawan’ dimana ‘Kualitas Layanan Karyawan’ merupakan salah satu indikator penting untuk mencapai keberhasilan sebuah industri perhotelan.

Untuk menguji hipotesis yang menyatakan bahwa variabel ‘Kepuasan Kerja’ (X1) dan ‘Komitmen Organisasi’ (X2) secara parsial mempengaruhi ‘Kualitas Layanan Karyawan’ (Y), maka digunakan uji-t. Pengujian hipotesis dilakukan dengan cara membandingkan nilai sig dengan nilai alpha 0,05 dengan ttabel dengan ketentuan jika sig > 0,05 maka hipotesis diterima dan signifikan, sebaliknya jika sig > 0,05 maka hipotesis ditolak. Berikut ini tabel hasil perhitungan uji hipotesis secara parsial (uji t):

Tabel 4. Hasil Perhitungan Pengujian Hipotesis Parsial (Uji-t)

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|--------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 (Constant) | 15.551 | 2.556 | | 6.084 | .000 |
| Kepuasan Kerja (X1) | .206 | .123 | .179 | 1.672 | .098 |
| Komitmen Organisasi (X2) | .065 | .090 | .077 | .718 | .475 |

a. Dependent Variable: Kualitas Layanan Karyawan (Y)

Tabel 4 menunjukkan uji t ‘Kepuasan Kerja’ (x1) dan komitmen Kerja’ (x2) sebagai berikut :

1. Variabel ‘Kepuasan Kerja’ (x1) menunjukkan t-hitung sebesar 0,179 dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Maksudnya adalah hipotesis 1 diterima dan teruji kebenarannya secara statistik dengan taraf $\alpha = 5\%$. Dapat disimpulkan bahwa variabel ‘Kepuasan Kerja’ (x1) memiliki pengaruh positif terhadap ‘Kualitas Layanan Karyawan’.
2. Variabel ‘Komitmen Organisasi’ (x2) menunjukkan t-hitung sebesar 0,077 dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Maksudnya adalah hipotesis 2 diterima dan teruji kebenarannya secara statistik

pada taraf $\alpha = 5\%$. Oleh sebab itu variabel ‘Komitmen Organisasi’ (x2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap ‘Kualitas Layanan Karyawan’.

Uji simultan (Uji-F) yang dilakukan pada penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama antara kedua variabel bebas terhadap variabel terikat. Pengujian hipotesis ini dilakukan dengan membandingkan F hitung dengan nilai F tabel dengan ketentuan jika $F\text{-hitung} > F\text{-tabel}$ atau nilai signifikan $< 0,05$ maka hipotesis dapat diterima dan sebaliknya jika $F\text{-hitung} > F\text{-tabel}$ atau nilai signifikan $> 0,05$ maka hipotesis ditolak. Berikut ini adalah tabel hasil uji secara simultan (uji-F):

Tabel 5. Hasil Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

| ANOVA ^b | | | | | | |
|--------------------|------------|----------------|----|-------------|-------|-------------------|
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 23.498 | 2 | 11.749 | 2.322 | .104 ^a |
| | Residual | 475.533 | 94 | 5.059 | | |
| | Total | 499.031 | 96 | | | |

a. Predictors: (Constant), Komitmen Organisasi (X2), Kepuasan Kerja (X1)

b. Dependent Variable: Kualitas Layanan Karyawan (Y)

Berdasarkan tabel 5 diperoleh nilai F hitung sebesar 2.322 dan nilai signifikan adalah 0,104 hal ini berarti nilai signifikan $0,104 > 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis 3 diterima, dimana secara bersama sama ‘Kepuasan

Kerja' dan 'Komitmen Organisasi' berpengaruh positif dan signifikan terhadap 'Kualitas Layanan Karyawan'.

Analisis koefisien determinasi pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan atau kontribusi pengaruh variabel independen 'Kepuasan Kerja' (X1) dan 'Komitmen Organisasi' (X2) terhadap 'Kualitas Layanan Karyawan' (Y). Besarnya koefisien determinasi tersebut dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 6. Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi (R²)

| Model Summary | | | | |
|---------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .217 ^a | .471 | .027 | 2.249 |

a. Predictors: (Constant), Komitmen Organisasi (X2), Kepuasan Kerja (X1)

Sumber: Data Olahan Penulis (2021)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa koefisien determinasi dalam penelitian ini adalah nilai R *square* sebesar 0,471. Besarnya nilai koefisien 0,471 sama dengan 0,471%. Nilai tersebut berarti bahwa variabel 'Kepuasan Kerja' (X1) dan 'Komitmen Organisasi' (X2) memberikan kontribusi pengaruh sebesar 47,1% terhadap 'Kualitas Layanan Karyawan' (Y), sedangkan 52,9% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

menunjukkan bahwa jika 'Komitmen Organisasi' mengalami kenaikan maka 'Kualitas Layanan Karyawan' juga akan mengalami peningkatan dan sebaliknya.

- Hasil dari 'Kepuasan Kerja' dan 'Komitmen Organisasi' secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap 'Kualitas Layanan Karyawan' perusahaan.

PENUTUP

Simpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- Nilai koefisien 'Kepuasan Kerja' (X1) adalah 0,206. Hal tersebut menunjukkan bahwa jika 'Kepuasan Kerja' meningkat maka kualitas layanan yang diberikan oleh karyawan juga meningkat dan sebaliknya.
- Nilai koefisien 'Komitmen Organisasi' (X2) adalah 0,065. Hal tersebut

DAFTAR PUSTAKA

- Adhiputra, M. W. (2017). Pengaruh 'Kepuasan Kerja' Dan 'Komitmen Organisasi'onal Terhadap Kualitas Layanan Hotel. *Business Management Journal*, 11(2), 120–139. <https://doi.org/10.30813/bmj.v11i2.628>
- Anggarini, D. T. (2021). Upaya Pemulihan Industri Pariwisata Dalam Situasi Pandemi Covid - 19. *Jurnal Pariwisata*, 8(1), 22–

31.
<https://doi.org/10.31294/par.v8i1.9809>
- Denny, A., Liyushiana, Sinaga, J. F. A., Jekson, & Wulandani, I. (2021). PELATIHAN TATA KELOLA PARIWISATA DENGAN PENDEKATAN CHSE BAGI PELAKU PERHOTELAN DI KOTA MEDAN. *Kumawula: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(2), 292–299.
<https://doi.org/https://doi.org/10.24198/kumawula.v4i2.32624>
- Febriandiny, C., Husniati, R., Pembangunan, U., & Veteran, N. (2022). *Pengaruh Budaya Organisasi, 'Kepuasan Kerja', dan Gaya Kepemimpinan terhadap Motivasi Kerja Karyawan pada Hotel Mega Angrek Jakarta di Masa Pandemi Covid 19*. 6(April), 1990–2004.
- Gede Mahendra, I. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap 'Kepuasan Konsumen Pada Hotel Griya Sunset Kuta. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 4(2), 482–499.
- Haris, H. (2017). Pengaruh 'Kepuasan Kerja' dan 'Komitmen Organisasi' Terhadap Kualitas Layanan di PT. Asuransi Jasindo (Persero) Kantor Cabang Korporasi dan Ritel Bandung. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, 19(2), 135–151.
- Lestari, D., & Transistari, R. (2020). *Konflik Peran Terhadap 'Komitmen Organisasi' Melalui 'Kepuasan Kerja' Sebagai Variabel Intervening* ". 1(2), 135–152.
- Library, U. M. S. D., & Library, U. M. S. D. (2017). *Program studi magister teknik sipil sekolah pascasarjana universitas muhammadiyah surakarta 2017*.
- Pradipta, P. S. A., & Suwandana, I. G. M. (2019). Pengaruh Kompensasi, 'Kepuasan Kerja' Dan Pengembangan Karir Terhadap Retensi Karyawan. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 8(4), 2409.
<https://doi.org/10.24843/ejmunud.2019.v08.i04.p19>
- Puspitawati, N. M. D., & Riana, I. G. (2014). Pengaruh 'Kepuasan Kerja' terhadap 'Komitmen Organisasi' onal dan kualitas layanan. *Jurnal Manajemen Strategi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 8(No 1), 68–80.
- Saputra, S. A. (2018). Pengaruh Kompensasi Dan Motivasi Kerja' Terhadap 'Kepuasan Kerja' Serta Implikasinya Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Karawang. *Jurnal Manajemen & Bisnis Kreatif*, 4(1), 104–118.
<https://doi.org/10.36805/manajemen.v4i1.373>
- Steve, Y., Madio, E., Bisnis, P. M., Manajemen, P. S., Petra, U. K., & Siwalankerto, J. (2014). *KINERJA KARYAWAN*. 2(1).
- Susilawati, S., Falefi, R., & Purwoko, A. (2020). Impact of COVID-19's Pandemic on the Economy of Indonesia. *Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal): Humanities and Social Sciences*, 3(2), 1147–1156.
<https://doi.org/10.33258/birci.v3>

i2.954