

## ABSTRAK

# HUBUNGAN ANTARA KOMITMEN KERJA DENGAN KUALITAS PELAYANAN

(Studi pada Operator 108 Pegawai Kontrak PT. TELKOM Tbk. Yogyakarta)

**Paulin Diana Wuri Sudarminto**  
**Universitas Sanata Dharma**  
**Yogyakarta**  
**2005**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara Komitmen Kerja pada Pegawai Kontrak dengan Kualitas Pelayanan pada Operator 108 PT. Telkom Tbk.Yogyakarta. Hipotesis dalam penelitian ini adalah ada hubungan antara Komitmen Kerja pada Pegawai Kontrak dengan Kualitas Pelayanan pada Operator 108 PT. Telkom Tbk.Yogyakarta. Subjek yang dipakai dalam penelitian ini adalah karyawan operator penerangan lokal 108 yang mempunyai masa kerja minimal 1 tahun. Jumlah subjek penelitian ini sebanyak 40 orang. Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah dengan menggunakan skala yang terdiri dari skala komitmen kerja dan skala kualitas pelayanan persepsi operator. Daya diskriminasi dalam penelitian ini menggunakan batasan nilai  $\geq 0,30$ . Pada skala komitmen kerja terdapat 8 aitem yang gugur dan 42 aitem yang sah, sedangkan pada skala kualitas pelayanan persepsi operator terdapat 7 aitem yang gugur dan 38 aitem yang sah. Koefisien reliabilitas untuk skala komitmen kerja adalah sebesar 0,9672 dan skala kualitas pelayanan persepsi operator mempunyai koefisien reliabilitas sebesar 0,9603. Untuk mengetahui hubungan antara komitmen kerja dengan kualitas digunakan korelasi *Product Moment Pearson*. Koefisien korelasi yang diperoleh dalam penelitian ini  $r = 0,342$  dengan taraf signifikan 0,05 dan koefisien determinasi  $r^2 = 0,1172$ . Hal ini berarti bahwa hipotesis penelitian ini diterima, yaitu bahwa ada hubungan antara komitmen kerja dengan kualitas pelayanan. Diketahui pula bahwa komitmen kerja menyumbang sebesar 11,72 % terhadap kualitas pelayanan.

## **ABSTRACT**

### **The Relationship Between Work Commitment and Service Quality**

**Paulin Diana Wuri Sudarminto  
Sanata Dharma University  
Yogyakarta  
2005**

The aim of this research was to examine the relationship between work commitment and service quality. The existence relationship between work commitment and service quality was the hypothesis. The subjects of the research had been working for the company at minimum 1 years. The scale method was applied to collect data. It consisted of work commitment scale and service quality scale. This research use 40 employee. The value limit of the discrimination item capacity used in this research was  $r_{ix} \geq 0,30$ . There were 42 items selected for the work commitment scale and 38 items selected for the service quality scale. Meanwhile, there were 8 rejected items of work commitment scale and 7 rejected items of service quality scale. The data examination showed the coefficient reliability of the work commitment was 0,9672 and of the was service quality 0,9603. To examine the correlation between work commitment and service quality, Pearson's Product Moment correlation technique. Correlation coefficient between work commitment and service quality was  $r = 0,342$  with  $p < 0,05$  and its determination coefficient was  $r^2 = 0,1172$ . Therefore, the research hypothesis was accepted. By the determination coefficient score means the work commitment variable contributed as much as 11,72 % to service quality variable.