

PENGARUH KEPUASAN KERJA, MOTIVASI, DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PT. SOLO CENTRAL TAXI TAHUN 2011

Dedi Wuryandradi

Alumnus Program Magister Manajemen STIE Widya Wiwaha

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk: (1) Mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan PT. Solo Central Taxi, (2) Mengetahui pengaruh motivasi terhadap kualitas pelayanan PT. Solo Central Taxi, (3) Mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan PT. Solo Central Taxi, dan (4) Mengetahui pengaruh kepuasan kerja, motivasi dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan PT. Solo Central Taxi. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai PT. Solo Central Taxi. Sampel diambil sebanyak 90 orang dengan menggunakan teknik purposive sampling. Pengumpulan data yang dilakukan dengan metode kuisioner. Teknik analisa data dengan menggunakan Analisa regresi berganda. Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa: (1) Secara keseluruhan variabel yang diuji yaitu kepuasan kerja, motivasi, budaya organisasi dan kualitas pelayanan pegawai yang dipersepsikan responden atau pegawai PT. Solo Central Taxi dapat dikatakan "sedang". Artinya kepuasan kerja, motivasi dan budaya organisasi dipersepsikan mampu membawa dampak bagi kualitas pelayanan ini ditunjukkan oleh sebagian besar responden yang menyatakan pendapat setuju atau sangat setuju, (2) Variabel kepuasan kerja memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan, hal ini mengindikasikan bahwa kepuasan kerja dapat membawa dampak yang positif artinya semakin tinggi kepuasan kerja yang dirasakan oleh pegawai maka kualitas pelayanan pegawai akan semakin tinggi pula, (3) Variabel motivasi memberikan pengaruh yang paling kuat positif dan signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan, hal ini mengindikasikan bahwa motivasi dapat membawa dampak yang positif artinya semakin tinggi motivasi pegawai dalam bekerja maka kualitas pelayanan pegawai akan semakin tinggi pula, dan (4) Variabel budaya organisasi memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan, hal ini mengindikasikan bahwa budaya organisasi pada perusahaan tersebut dapat membawa dampak yang positif artinya semakin baik budaya organisasi pegawai atau dapat diterimanya budaya organisasi oleh pegawai maka kualitas pelayanan pegawai akan semakin tinggi pula.

Kata kunci : Kepuasan kerja, motivasi, budaya organisasi, dan kualitas pelayanan

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Kualitas pelayanan jasa merupakan satu kesatuan yang utuh dan saling mendukung terhadap tercapainya kepuasan konsumen. Setiap perusahaan selalu berusaha untuk menjaga dan memperbaiki kualitas pelayanannya, sehingga diharapkan para pelanggan merasa puas dan citra perusahaan selalu terjaga.

Untuk memberikan pelayanan yang berkualitas juga harus didukung adanya banyak faktor. Lebih lanjut ditambahkan Moenir (2000: 88) bahwa: "dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor pendukung yang penting, di antaranya faktor kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum, faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, faktor organisasi yang merupakan alat

serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan, faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum, faktor keterampilan petugas dan faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan”.

Faktor lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah motivasi. Untuk mengembangkan dan memberdayakan sumber daya manusia, diperlukan motivasi kerja (Moh. As'ad, 2001: 57). Motivasi mempengaruhi kualitas pelayanan karena adanya kebutuhan pada manusia ini menimbulkan dorongan dalam diri manusia untuk bertindak mencapai kebutuhannya itu. Dorongan ini dalam istilah manajemen kepegawaian dikenal sebagai motivasi. Pegawai dapat melaksanakan tugasnya secara maksimum antara lain ditentukan oleh motivasi yang mendorong pegawai itu bekerja dengan tekun, serta disiplin yang diterapkan sehingga dapat tercapai tujuan perusahaan. Setiap pegawai belum tentu bersedia mengerahkan prestasi kerja yang dimilikinya secara optimal, sehingga masih diperlukan adanya pendorong agar seseorang mau menggunakan seluruh potensinya untuk bekerja. Daya dorong tersebut disebut motivasi.

Budaya organisasi yang kuat akan menghasilkan kualitas kerja yang unggul, kekuatan budaya perusahaan dapat membuat karyawan bergerak menuju satu tujuan yang sama, mendorong terciptanya tingkat motivasi yang luar biasa dalam diri karyawan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

PT. Solo Central Taxi, merupakan perusahaan jasa transportasi dengan menggunakan argometer berdiri sejak 12 September 1989. Perusahaan ini memperoleh ijin operasional (trayek) wilayah Surakarta dan sekitarnya sebanyak 200 unit. Hingga awal tahun 2011 ini, di wilayah Surakarta telah beroperasi sebanyak 7 perusahaan taxi, termasuk PT. Solo Central Taxi didalamnya.

PT. Solo Central Taxi adalah perusahaan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, dimana pelanggan dengan membeli jasa angkutan taxi

tersebut mendapatkan kepuasan dimulai dengan proses pemesanan hingga pengantaran dan proses transaksi pembayaran rangkaian proses tersebut hampir semuanya dituntut optimal dalam pelayanannya. Tuntutan pelayanan optimal diharapkan pelanggan dari kualitas fisik kendaraan, sarana komunikasi hingga pelayanan orang keorang (antara pelanggan dengan staff perusahaan maupun pelanggan dengan pengemudi).

Penelitian ini akan dititik beratkan pada pengaruh kepuasan kerja, motivasi kerja dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan PT. Solo Central Taxi.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan PT. Solo Central Taxi?
2. Bagaimana pengaruh motivasi terhadap kualitas pelayanan PT. Solo Central Taxi?
3. Bagaimana pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan PT. Solo Central Taxi?
4. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja, motivasi dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan PT. Solo Central Taxi?

Tujuan Penelitian

1. Mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan PT. Solo Central Taxi.
2. Mengetahui pengaruh motivasi terhadap kualitas pelayanan PT. Solo Central Taxi.
3. Mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan PT. Solo Central Taxi.
4. Mengetahui pengaruh kepuasan kerja, motivasi dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan PT. Solo Central Taxi.

TINJAUAN PUSTAKA

Kepuasan Kerja

Menurut Susilo Martoyo (2000: 142) kepuasan kerja adalah keadaan emosional

seseorang dimana terjadi ataupun tidak terjadi titik temu antara nilai balas jasa kerja karyawan dengan tingkat nilai balas jasa yang memang diinginkan oleh karyawan yang bersangkutan. Sedangkan menurut Hani Handoko (2001: 193) kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya, ini nampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya.

Motivasi

Menurut Ashar Sunyoto Munandar (2001: 323) motivasi adalah suatu proses dimana kebutuhan-kebutuhan mendorong seseorang untuk melakukan serangkaian kegiatan yang mengarah ke tercapainya tujuan. Motivasi secara umum diartikan Nawawi (2003: 327) sebagai "dorongan atau kehendak yang menyebabkan seseorang bertindak atau berbuat sesuatu". Dalam kaitan ini tentunya motivasi hanya ditujukan pada pegawai yang ada dalam suatu organisasi agar mereka mau bekerja keras dengan memberikan segala kemampuan dan keterampilannya untuk mewujudkan tujuan organisasi. Orang akan mau bekerja keras dengan harapan ia akan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan-keinginannya dari hasil pekerjaannya.

Susilo Martoyo (2000: 165) memberikan pengertian motivasi sebagai kondisi mental yang mendorong dilakukannya suatu tindakan dan memberikan kekuatan yang mengarah kepada pencapaian kebutuhan, memberi kepuasan ataupun mengurangi ketidakseimbangan. Setiap manusia mempunyai *need* (kebutuhan) yang pemunculannya sangat tergantung dari kepentingan individu. Abraham H. Maslow dalam Hani Handoko (2003: 258) membuat "*need hierarchy theory*" untuk menjawab tentang tingkatan kebutuhan manusia.

Menurut Maslow manusia mempunyai *five hierarchy of needs* (5 tingkatan atau hirarki

kebutuhan), yaitu:

- a. *Physiological of needs* (kebutuhan fisiologikal), seperti sandang, pangan dan papan.
- b. *Safety needs* (kebutuhan keamanan), tidak hanya dalam arti fisik, akan tetapi juga mental, psikologikal dan intelektual.
- c. *Social needs* (kebutuhan sosial), seperti kebutuhan akan perasaan diterima oleh orang lain, dihormati dan sebagainya.
- d. *Esteem needs* (kebutuhan prestise), yang umumnya tercermin dalam berbagai simbol-simbol status.
- e. *Need for self actualization* (kebutuhan aktualisasi diri), dalam arti tersedianya kesempatan bagi seseorang untuk mengembangkan potensi yang terdapat dalam dirinya sehingga berubah menjadi kemampuan nyata.

Kebutuhan-kebutuhan yang pertama dan kedua diklasifikasikan sebagai kebutuhan primer, sedangkan kebutuhan-kebutuhan ketiga, keempat dan kelima diklasifikasikan sebagai kebutuhan sekunder.

Mc Clelland dalam Moh. As'ad (2001: 52) menyatakan bahwa setiap orang (individu) mempunyai tiga kebutuhan pokok yang mendorong tingkah lakunya, yaitu:

- a. *Need for Achievement* (kebutuhan berprestasi)

Adalah merupakan kebutuhan untuk mencapai sukses (keberhasilan) dalam hidupnya, termasuk dalam pekerjaannya. Dalam kehidupan organisasional, kebutuhan untuk mencapai sukses ini, tercermin adanya dorongan untuk meraih prestasi sesuai standar yang telah ditetapkan. Individu yang tingkah lakunya didorong oleh kebutuhan berprestasi yang tinggi akan nampak sebagai berikut:

- 1) Berusaha melakukan sesuatu dengan cara-cara baru dan kreatif
- 2) Mencani *feed back* (umpan balik) tentang perbuatannya.

- 3) Memilih resiko yang moderat (sedang) di dalam perbuatannya. mi berarti masih ada peluang untuk berprestasi lebih tinggi.
- 4) Mengambil tanggung jawab pribadi atas perbuatan-perbuatannya
- 4) Sangat peka terhadap struktur pengaruh antan pnbadi dan kelompok atau pribadi.

Budaya Organisasi

Menurut Robbins P. Stephen (2002: 86), budaya organisasi merupakan persepsi bersama atau suatu sistem dari makna bersama yang dianut oleh anggota-anggota yang membedakan organisasi itu dengan organisasi lain. Sedangkan Susanto A.B., (1997: 32), memberi definisi yang tidak jauh berbeda, menyatakan bahwa budaya organisasi adalah nilai-nilai yang menjadi pedoman sumberdaya manusia dalam menghadapi permasalahan eksternal dan usaha penyesuaian integrasi ke dalam organisasi, sehingga masing-masing anggota organisasi harus memahami nilai-nilai yang ada dan bagaimana mereka harus bertindak atau berperilaku. Lebih lanjut, Susanto A.B., (1997: 33) menjelaskan, nilai-nilai ini akan memberikan jawaban apakah suatu tindakan benar atau salah, dan perilaku yang dianjurkan atau yang tidak dianjurkan dalam kehidupan keseharian suatu organisasi. Unsur-unsur yang ada dalam budaya digali dari persepsi, kepercayaan dan nilai yang ada pada sumberdaya manusia dalam organisasi.

Menurut Robbins P. Stephen (2002: 87), fungsi budaya organisasi adalah: (a) menentukan peran yang membedakan perusahaan yang satu dengan perusahaan yang lain; (b) menentukan tujuan bersama yang lebih besar dari sekedar kepentingan individu; (c) menjaga stabilitas sosial organisasi; (d) meningkatkan identitas bagi anggota organisasi; (e) memberikan pengertian dan mekanisme kontrol yang memberi pedoman bagi sikap dan perilaku.

Miller L.M., (1997: 87) menyebutkan ada delapan nilai utama yang menjadi karakteristik budaya organisasi, yaitu:

- 1) Berusaha menolong orang lain walaupun tidak diminta
- 2) Sangat aktif dalam menentukan arah kegiatan organisasi dimana ia berada.
- 3) Mengumpulkan banang-barang atau menjadi anggota suatu perkumpulan yang dapat mencerminkan prestise.
- a. Asas Tujuan,yaitu seberapa jauh anggota organisasi memahami tujuan yang hendak dicapai organisasi.
- b. Asas konsensus,yaitu seberapa jauh organisasi memberi kesempatan kepada anggota untuk turut serta dalam proses pengambilan putusan.

b. *Needfor Affiliation*

Adalah merupakan kebutuhan akan situasi persahabatan dan kehangatan dalam interaksi dengan onang lain dalam organisasi, baik orang lain itu merupakan teman sekerja, bawahan maupun atasannya. Kebutuhan akan afiliasi biasanya diusahakan agar terpenuhi melalui kerja sama dengan orang lain. Individu yang tingkah lakunya didorong oleh kebutuhan untuk bersahabat yang tinggi akan nampak sebagai berikut:

- 1) Lebih memperhatikan segi hubungan pnbadi yang ada dalam pekerjaannya, daripada segi tugas-tugas yang ada pada pekerjaannya.
- 2) Melakukan pekerjaannya lebih efektif apabila bekerja sama dengan orang lain dengan suasana yangn lebih kooperatif.
- 3) Mencari persetujuan atau kesepakatan dengan orang lain.
- 4) Lebih suka dengan orang lain daripada sendirian.

c. *Needfor Power*

Adalah merupakan kebutuhan untuk menguasai dan mempengaruhi orang lain. Kebutuhan ini menyebabkan orang yang bersangkutan tidak atau kurang memperhatikan perasaan orang lain. Individu yang tingkah lakunya didorong oleh kebutuhan untuk berkuasa yang tinggi akan nampak sebagai berikut:

- 1) Berusaha menolong orang lain walaupun tidak diminta
- 2) Sangat aktif dalam menentukan arah kegiatan organisasi dimana ia berada.
- 3) Mengumpulkan banang-barang atau menjadi anggota suatu perkumpulan yang dapat mencerminkan prestise.

- c. Asas keunggulan, yaitu seberapa besar kemampuan organisasi menumbuhkan sikan untuk selalu menjadi yang terbaik dan berprestasi lebih baik dari yang sudah pernah dilakukan.
- d. Asas kesatuan, yaitu suatu sikap organisasi tentang keadilan dan pemihakan terhadap anggota organisasi.
- e. Asas prestasi, yaitu sikap organisasi terhadap prestasi karyawannya.
- f. Asas empirik, yaitu sejauh mana organisasi mau menggunakan bukti-bukti empirik dalam pengambilan keputusan.
- g. Asas keakraban, yaitu kondisi pergaulan sosial antar anggota dalam organisasi.
- h. Asas integritas, yaitu sejauh mana organisasi mau bekerja dengan sungguh-sungguh dalam mencapai tujuan organisasi.

Kualitas Pelayanan

Menurut W.J.S. Poerwodarminta (1995: 217) "Pelayanan" berasal dari kata dasar layan, melayani, menyediakan sesuatu yang diperlukan orang lain, atau pe (e) layanan artinya melayani. Sementara itu A.S. Moenir (2006: 6) mendefinisikan pelayanan sebagai sesuatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Dari pendapat-pendapat di atas pelayan dapat diartikan sebagai tindakan atau perbuatan melayani atau menyediakan apa yang diperlukan orang lain.

Philip Kotler dalam J. Supranto memerinci kriteria penentu kualitas jasa pelayanan menjadi lima kriteria yaitu :

- a. Keandalan (*reliability*): kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya;
- b. Keresponsifan (*responsiveness*): kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketangapan;
- c. Keyakinan (*confidence*): pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau assurance.

- d. Empati (*emphaty*): syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan;
- e. Berwujud (*tangible*): penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil dan media komunikasi (Supranto, 2002: 231).

Berkenaan dengan masalah kualitas pelayanan jasa, pakar pemasaran parasuraman dan kawan-kawan yang dikutip Fandy Tjiptono (2001: 70) telah mengidentifikasi 5 dimensi kualitas pelayanan jasa yang meliputi :

- a. Faktor Fisik (*Tangible*), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil dan materi komunikasi.
- b. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat.
- c. Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat.
- d. Jaminan (*Assurance*), yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan atau keyakinan.
- e. *Emphaty*, yaitu kesediaan untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.

Hipotesis

1. Ada pengaruh kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan PT. Solo Central Taxi.
2. Ada pengaruh motivasi terhadap kualitas pelayanan PT. Solo Central Taxi.
3. Ada pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan PT. Solo Central Taxi
4. Ada pengaruh kepuasan kerja, motivasi dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan PT. Solo Central Taxi.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam tesis ini adalah penelitian penjelasan. Menurut Masri Singarimbun dan Sofyan Effendi (1997: 3) yang dimaksud penelitian penjelasan adalah menyoroti

hubungan antara variabel-variabel penelitian dan menguji hipotesa yang telah dirumuskan sebelumnya.

Populasi dan Sampel

Penelitian ini sampel diambil sebanyak 90 orang. Teknik yang dipergunakan dalam pengambilan sampel adalah *purposive sampling* yaitu peneliti menggunakan pertimbangan-pertimbangan dengan memasukkan unsur-unsur tertentu yang dianggap dengan cara demikian dapat memperoleh informasi yang benar yang mencerminkan populasinya (Soehardi Sigit, 2001: 109). Unsur yang dimasukkan dalam penelitian ini adalah masa kerja lebih dari 1 tahun dan bersedia menjadi responden.

Metode Pengumpulan Data

Sumber Data

a. Data Primer

Dalam penelitian data primer diperoleh langsung dari sumbernya yaitu melalui kuisisioner yang diajukan kepada responden.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang telah dahulu dikumpulkan dan dilaporkan oleh orang atau instansi di luar dari peneliti sendiri, walaupun yang dikumpulkan itu sesungguhnya adalah data yang asli (Tika Pambudu, 2006: 58).

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah metode kuisisioner. Daftar pertanyaan bersifat tertutup artinya responden memilih alternatif jawaban yang telah disediakan. Daftar pertanyaan berkaitan dengan variabel-variabel kepuasan kerja, motivasi dan produktivitas kerja.

Operasionalisasi Variabel

1. Variabel Kepuasan Kerja (Variabel Bebas 1)

Variabel bebas pertama dalam penelitian ini adalah kepuasan kerja (X_1), terdiri dari: aspek psikologik, aspek sosial, aspek fisik dan aspek finansial (Moh. As'ad, 2001: 115).

2. Variabel Motivasi (Variabel Bebas 2)

Variabel bebas ke dua dalam penelitian ini adalah motivasi (X_2), terdiri dari: faktor motivasional antara lain ialah pekerjaan seseorang, keberhasilan yang diraih, kesempatan tumbuh, kemampuan dalam karier dan pengakuan orang lain. Faktor higine atau pemeliharaan mencakup antara lain status seseorang dalam organisasi, hubungan karyawan dengan atasannya, hubungan seseorang dengan rekan-rekan sekerjanya, teknik penyeliaan yang diterapkan oleh para penyelia, kebijaksanaan organisasi, sistem administrasi dalam organisasi, kondisi kerja dan sistem imbalan yang berlaku (Hani Handoko, 2003: 259).

3. Budaya Organisasi

Variabel bebas ke tiga adalah dalam penelitian ini adalah budaya Organisasional (X_3) merupakan nilai-nilai dominan yang disebarluaskan dalam perusahaan dan diacu sebagai filosofi kinerja karyawan. Variabel budaya organisasi dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan instrumen yang dikembangkan Miller L.M., (1997) yang meliputi: asas tujuan, asas consensus, asas keunggulan, asas kesatuan, asas prestasi, asas empirik, asas keakraban dan asas integritas.

4. Kualitas Pelayanan (Variabel Tergantung)

Variabel tergantung dalam penelitian ini adalah Kualitas pelayanan (Y), yang terdiri dari: Keandalan (*reliability*), Keresponsifan (*responsiveness*), Keyakinan (*confidence*), Empati (*emphaty*) dan Berwujud (*tangible*).

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas

Untuk penelitian ini validitas diuji dengan validitas konstruk. Untuk menguji validitas alat ukur, terlebih dulu dicari harga korelasi antara bagian-bagian dari alat ukur secara keseluruhan dengan cara mengkorelasikan setiap butir alat ukur dengan skor total yang merupakan jumlah

tiap skor butir, dengan rumus Pearson Product Moment (Riduwan, 2004: 53):

$$r_{\text{hitung}} = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

r_{hitung} = Koefisiensi korelasi
 X = Skor pertanyaan tiap nomor
 Y = Skor total
 n = Jumlah responden

Menurut Cronbach (Azwar S., 2001) suatu aitem dikatakan valid atau memberikan kontribusi yang baik apabila memiliki koefisien validitas yang berkisar antara 0,30 sampai dengan 0,50.

Uji Reliabilitas

Reliabilitas sebuah pengukuran mengindikasikan stabilitas dan konsistensi sebuah instrumen dalam mengukur konsep tertentu dan membantu menilai *goodness* dari sebuah instrumen pengukuran (Heru Kurnianto Tjahjono, 2009: 17). Reliabilitas alat ukur menunjukkan kepada sejauh mana perbedaan-perbedaan skor perolehan itu mencerminkan perbedaan-perbedaan atribut yang sebenarnya.

Penelitian ini menggunakan metode Alpha untuk melakukan estimasi reliabilitas. Teknik untuk mengetahui reliabilitas seluruh tes dengan menggunakan rumus sebagai berikut (Ridwan, 2004):

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum S_i}{S_t} \right)$$

Keterangan:

r_{11} = Koefisien reliabilitas
 $\sum S_i$ = Jumlah varian skor tiap-tiap item
 S_t = Varians total
 k = Jumlah item

Suatu instrument dikatakan memiliki reliabilitas yang memuaskan apabila nilai koefisien reliabilitasnya sebesar 0,900 (Azwar S, 2001). Meskipun demikian, suatu instrument dikatakan reliable apabila memiliki koefisien

reliabilitas yang berkisar antara 0,600 sampai dengan 0,900 (Azwar S, 2001).

Teknik Analisis Data

Analisa regresi berganda adalah analisis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikatnya secara bersama-sama. Dalam penelitian ini persamaan regresi gandanya adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan:

Y : Variabel terikat/tergantung
 X_1, X_2, X_3 : Variabel Bebas
 a : Konstanta
 b_1, b_2, b_3 : Koefisien regresi

Untuk melakukan uji hipotesis digunakan uji yaitu uji F dengan kriteria yang digunakan untuk melakukan uji F :

1. Jika F hitung lebih besar dari F tabel maka H_0 ditolak, artinya koefisien b dalam persamaan regresi linier berganda adalah tidak sama dengan nol, sehingga persamaan garis regresi linier tersebut adalah benar/ diterima.
2. Jika F hitung lebih kecil dari F tabel maka H_0 diterima, artinya koefisien b dalam persamaan regresi linier berganda adalah sama dengan nol, sehingga persamaan garis regresi linier tersebut adalah tidak diterima/ ditolak. Atau dapat dikatakan bahwa variabel X tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y.

ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Hasil pengujian validitas variabel kepuasan kerja dapat dilihat pada tabel 1.

Berdasarkan tabel 1, menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi pada 22 item pertanyaan > 0,3 sehingga dapat disimpulkan seluruh item kuesioner pada variabel kepuasan kerja dalam penelitian ini valid.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja

Item	rx _{xy} hitung	rx _{xy} tabel	Keterangan
X101	0,466	0,3	Valid
X102	0,781	0,3	Valid
X103	0,736	0,3	Valid
X104	0,702	0,3	Valid
X105	0,684	0,3	Valid
X106	0,532	0,3	Valid
X107	0,737	0,3	Valid
X108	0,554	0,3	Valid
X109	0,648	0,3	Valid
X110	0,803	0,3	Valid
X111	0,489	0,3	Valid
X112	0,658	0,3	Valid
X113	0,641	0,3	Valid
X114	0,600	0,3	Valid
X115	0,678	0,3	Valid
X116	0,706	0,3	Valid
X117	0,675	0,3	Valid
X118	0,627	0,3	Valid
X119	0,655	0,3	Valid
X120	0,679	0,3	Valid
X121	0,525	0,3	Valid
X122	0,529	0,3	Valid

Sumber: Data primer diolah, 2011

Hasil pengujian validitas variabel motivasi dapat dilihat pada tabel 2.

Berdasarkan tabel 2 di atas menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi pada 12 item pertanyaan > 0,3 sehingga dapat disimpulkan seluruh item kuesioner pada variabel motivasi dalam penelitian ini valid.

Hasil pengujian validitas variabel budaya organisasi dapat dilihat pada tabel 3.

Berdasarkan tabel 3 di atas menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi pada 16 item pertanyaan > 0,3 sehingga dapat disimpulkan seluruh item kuesioner pada variabel budaya organisasi dalam penelitian ini valid.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel Motivasi

Item	rx _{xy} hitung	rx _{xy} tabel	Keterangan
X201	0,766	0,3	valid
X202	0,724	0,3	valid
X203	0,559	0,3	valid
X204	0,804	0,3	valid
X205	0,677	0,3	valid
X206	0,752	0,3	valid
X207	0,652	0,3	valid
X208	0,775	0,3	valid
X209	0,596	0,3	valid
X210	0,780	0,3	valid
X211	0,678	0,3	valid
X212	0,577	0,3	valid

Sumber: Data primer diolah, 2011

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel Budaya Organisasi

Item	rx _{xy} hitung	rx _{xy} tabel	Keterangan
X301	0,816	0,3	valid
X302	0,641	0,3	valid
X303	0,791	0,3	valid
X304	0,789	0,3	valid
X305	0,514	0,3	valid
X306	0,649	0,3	valid
X307	0,792	0,3	valid
X308	0,757	0,3	valid
X309	0,703	0,3	valid
X310	0,824	0,3	valid
X311	0,489	0,3	valid
X312	0,611	0,3	valid
X313	0,583	0,3	valid
X314	0,733	0,3	valid
X315	0,577	0,3	valid
X316	0,772	0,3	valid

Sumber: Data primer diolah, 2011

Hasil pengujian validitas variabel kualitas pelayanan dapat dilihat pada tabel 4.

Berdasarkan tabel 4. di atas menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi pada 9 item pertanyaan > 0,3 sehingga dapat disimpulkan seluruh item kuesioner pada variabel kualitas pelayanan dalam penelitian ini valid.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

Item	rx _y hitung	rx _y tabel	Keterangan
Y01	0,665	0,3	valid
Y02	0,777	0,3	valid
Y03	0,535	0,3	valid
Y04	0,708	0,3	valid
Y05	0,683	0,3	valid
Y06	0,612	0,3	valid
Y07	0,701	0,3	valid
Y08	0,797	0,3	valid
Y09	0,771	0,3	valid

Sumber: Data primer diolah, 2011

Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan. Uji reliabilitas yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran suatu kuesioner tetap konsisten dan handal. Uji ini diukur dengan menggunakan koefisien alpha (*Cronbach Alpha*) dari hasil perhitungan dengan menggunakan program *SPSS 15.0 for Windows*. Menurut Sekaran (1992) suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel apabila pengujian tersebut menunjukkan koefisien alpha lebih besar dari 0,6. Apabila koefisien alpha 0,7 dapat diterima dan apabila diatas 0,8 dianggap baik. Besarnya nilai masing-masing koefisien alpha dapat dilihat pada tabel 5 dibawah ini:

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian

Item	<i>Cronbach Alpha</i>	Nilai kritis	Keterangan
Kepuasan kerj	0,928	0,6	reliabel
Motivasi	0,902	0,6	reliabel
Budaya organisasi	0,922	0,6	reliabel
Kualitas pelayanan	0,865	0,6	reliabel

Sumber: Data primer diolah, 2011

Berdasarkan tabel 5 di atas diketahui bahwa semua variabel penelitian dinyatakan reliabel atau handal karena mempunyai koefisien alpha lebih besar dari 0,6. Hal ini menggambarkan bahwa jawaban responden dari waktu ke waktu stabil.

Pengujian Hipotesis

Koefisien Determinasi (*Adjusted R Square*)

Tabel 6. Hasil Uji Determinasi

R	R Square	<i>Adjusted R Square</i>
0,665	0,442	0,423

Sumber: Data primer diolah, 2011

Besarnya koefisien determinasi (*Adjusted R-Square*) sebesar 0,423 atau 42,3% artinya ketiga variabel independen (kepuasan kerja, motivasi dan budaya organisasional) mampu menjelaskan 42,3% dari variasi perubahan yang terjadi dalam kualitas pelayanan pegawai, sementara variasi lainnya 57,7% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model ini.

Uji t

Tabel 7. Hasil Uji t pada Regresi Linear Berganda

Variabel	B	Beta	t hitung	Sig
Konstan	0,353		0,102	0,919
Kepuasan kerja (X_1)	0,114	0,238	2,189	0,031
Motivasi (X_2)	0,304	0,375	3,286	0,001
Budaya organisasional (X_3)	0,138	0,207	2,382	0,019

Sumber: Data primer diolah, 2011

Berdasarkan tabel di atas dapat diformulasikan kedalam persamaan berikut ini:

$$Y = 0,353 + 0,114 + 0,304X_2 + 0,138X_3 + e$$

Tabel 7 di atas menunjukkan bahwa nilai beta terbesar pada variabel motivasi (0,375), dengan demikian motivasi merupakan variabel yang paling berpengaruh (dominan) terhadap kualitas pelayanan. Nilai beta terbesar kedua adalah kepuasan kerja (0,238) kemudian terkecil adalah budaya organisasional (0,207).

Besarnya nilai t hitung pada variabel kepuasan kerja adalah 2,189 dan nilai t tabel dengan tingkat signifikansi = 0,05 sebesar (df = 86) 1,991. Nilai t hitung lebih besar dari t tabel sehingga H_0 ditolak artinya kepuasan kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai. Koefisien kepuasan kerja adalah positif artinya apabila kepuasan kerja meningkat maka kualitas pelayanan pegawai juga akan meningkat, demikian pula sebaliknya

kepuasan kerja turun maka kualitas pelayanan pegawai juga akan turun. Pada dasarnya pegawai yang memperoleh kepuasan kerja baik dalam hal kerja yang menantang, ganjaran yang pantas, kondisi kerja yang mendukung, rekan kerja yang mendukung, dan kesesuaian kepribadian pekerjaan tentunya akan bekerja lebih giat dan rajin. Pada perusahaan jasa seorang pegawai yang terpenuhi kepuasan kerjanya akan memberikan pelayanan yang lebih abik dari pada yang tidak terpuaskan. Moh. as'ad (2005) menyatakan bahwa kepuasan kerja meliputi aspek psikologis, sosial, fisik maupun finansial. Pada penelitian ini kepuasan kerja termasuk dalam kategori sedang sehingga dapat diprediksikan bahwa kualitas pelayanan pegawai juga sedang.

Besarnya nilai t hitung pada variabel motivasi adalah 3,286 dan nilai t tabel dengan tingkat signifikansi = 0,05 sebesar ($df = 86$) 1,991. Nilai t hitung lebih besar dari t tabel sehingga H_0 ditolak artinya motivasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai. Koefisien motivasi adalah positif artinya apabila motivasi meningkat maka kualitas pelayanan pegawai juga akan meningkat, demikian pula sebaliknya motivasi turun maka kualitas pelayanan pegawai juga akan turun. Kualitas pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh motivasi pegawai dalam melaksanakan pelayanan. Hal ini mengacu kepada pengertian motivasi yang disebutkan Mangkunegara (2000) bahwa motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan kondisi seseorang yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi. Motivasi tersebut terbentuk dari sikap seseorang menghadapi situasi kerja, serta terkait juga dengan sikap mental sebagai kondisi mental yang mendorong diri pegawai untuk berusaha mencapai prestasi kerja yang maksimal, serta memahami tujuan utama dan target kerja yang dicapai. Pada penelitian ini konsep motivasi diukur meliputi aspek kebutuhan fisiologi, keamanan, sosial, prestise maupun aktualisasi diri dalam melaksanakan pekerjaan. Hal ini demikian untuk merasakan tantangan dalam pelayanan taxi, setiap pegawai perlu memahami

secara mendalam pengertian serta tujuan yang benar sebagai seorang pegawai seperti sopir, operator maupun lainnya dalam melaksanakan pelayanan di perusahaan jasa.

Besarnya nilai t hitung pada variabel budaya organisasi adalah 2,382 dan nilai t tabel dengan tingkat signifikansi = 0,05 sebesar ($df = 86$) 1,991. Nilai t hitung lebih besar dari t tabel sehingga H_0 ditolak artinya budaya organisasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai. Koefisien budaya organisasi adalah positif artinya apabila budaya organisasi meningkat maka kualitas pelayanan pegawai juga akan meningkat, demikian pula sebaliknya budaya organisasi turun maka kualitas pelayanan pegawai juga akan turun. pegawai adalah asset penting suatu perusahaan. Perusahaan itu sendiri merupakan suatu organisasi dan pegawai adalah sebagai anggotanya. Di dalam suatu organisasi, terdapat budaya organisasi yang konteksnya sama seperti budaya pada arti sebenarnya. Budaya dapat mempengaruhi aktivitas manusia sehari-hari. Begitu juga dengan budaya organisasi yang dapat mempengaruhi perilaku anggota organisasi. Konsep budaya organisasi itu sendiri adalah sifat-sifat atau ciri-ciri yang dirasakan dalam budaya kerja dan timbul karena kegiatan organisasi tersebut dan dapat mempengaruhi perilaku orang-orang di dalamnya. Sifat-sifat atau karakter-karakter yang ada di dalam suatu organisasi memiliki efek pengalaman organisasional bagi pegawai di organisasi. Budaya organisasi positif apabila individu atau pegawai mempersepsi positif atau baik sifat atau ciri yang berbentuk dimensi-dimensi yang ada di dalam lingkungan kerjanya. Sebaliknya, pegawai organisasi negatif mengindikasikan bahwa karyawan tidak senang dan mempersepsi negatif dimensi-dimensi di kehidupan kerjanya. Dimensi-dimensi tersebut yaitu kualitas kepemimpinan, kepercayaan, komunikasi, perasaan melakukan pekerjaan yang bermanfaat, tanggung jawab, imbalan yang adil, tekanan pekerjaan, kesempatan, pengendalian terhadap perilaku, struktur dan birokrasi, dan partisipasi karyawan (Davis dan Newstrom, 1994).

Uji F

Tabel 8. Hasil Uji F pada Regresi Linear Berganda

Model	Sum of square	df	Mean square	F	Sig
Regression	1511,285	3	503,762	22,745	0,000
Residual	1904,715	86	22,148		
Total	3416,000	89			

Sumber: Data primer diolah, 2011

Uji F ini dilakukan dengan membandingkan antara nilai F hitung dan nilai F tabel pada $\alpha = 5\%$. Berdasarkan nilai F hitung pada regresi linear berganda sebesar 22,745 dan nilai F tabel dengan tingkat signifikansi = 0,05 sebesar ($df_1 = 3$ dan $df_2 = 86$) adalah 2,708 sehingga F hitung lebih besar dari F tabel. Hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak artinya maka semua variabel independen (kepuasan kerja, motivasi dan budaya organisasional,) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependennya (kualitas pelayanan pegawai).

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

1. Variabel kepuasan kerja memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan, hal ini mengindikasikan bahwa kepuasan kerja dapat membawa dampak yang positif artinya semakin tinggi kepuasan kerja yang dirasakan oleh pegawai maka kualitas pelayanan pegawai akan semakin tinggi pula,
2. Variabel motivasi memberikan pengaruh yang paling kuat positif dan signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan, hal ini mengindikasikan bahwa motivasi dapat

membawa dampak yang positif artinya semakin tinggi motivasi pegawai dalam bekerja maka kualitas pelayanan pegawai akan semakin tinggi pula.

3. Variabel budaya organisasi memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan, hal ini mengindikasikan bahwa budaya organisasi pada perusahaan tersebut dapat membawa dampak yang positif artinya semakin baik budaya organisasi pegawai atau dapat diterimanya budaya organisasi oleh pegawai maka kualitas pelayanan pegawai akan semakin tinggi pula.

Saran

1. Bagi Manajemen PT. Solo Central Taxi .supaya meningkatkan kepuasan kerja, motivasi dan budaya organisasional, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan pegawai. Manajemen hendaknya memberikan kesempatan seluas-luasnya kepada pegawai supaya dapat berkembang seperti memberikan kesempatan untuk memberikan kesempatan untuk beraktualisasi diri maupun berkariier sehingga kepuasan kerja akan meningkat. Manajemen juga harus dapat bertindak adil maupun menjalin hubungan dengan bawahan supaya motivasi pegawai meningkat. Manajemen juga harus menerapkan aturan, kebijakan maupun keputusan sehingga akan menciptakan budaya organisasi yang baik dan nyaman untuk pegawai bekerja.
2. Bagi peneliti selanjutnya disarankan agar penelitian dikembangkan kepada variabel lain yang diduga mempengaruhi kualitas pelayanan, misalnya karakteristik responden, kepemimpinan maupun kedisiplinan dengan analisis yang lebih mendalam (*in-depth*).

DAFTAR PUSTAKA

- Alfoni Sutanto (2002), Peran Budaya Organisasional Untuk Meningkatkan kepuasan kerja dan kinerja karyawan, *Jurnal Benefit*, UAD, Yogyakarta.
- Ashar Sunyoto Munandar (2001), *Psikologi Industri dan Organisasi*, Jakarta: UI Press.
- Azwar, S. (2001), *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Bambang Widodo (2005), "Pengaruh Motivasi dan kemampuan kerja Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Klaten Utara tahun 2005", *Tesis Unisri Surakarta*.
- Budi Muslim Rahmawan (2009), "Pengaruh Faktor Kepemimpinan, Disiplin dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Anggota Polri (Studi Kasus di Polres Sleman)." *Tesis, tidak diterbitkan*. Yogyakarta: Program Magister Manajemen STIE Widya Wiwaha.
- Djarwanto dan Pangestu Subagyo (2003), *Satistik Induksi*, Yogyakarta: BPFE.
- Fandy Tjiptono (2002), *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi Offset.
- J Suprpto (1997), *Metode Riset aplikasinya dalam pemasaran*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Hani Handoko (2003), *Manajemen*, Yogyakarta: BPFE.
- Hani Handoko (2001), *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan, Malayu (2001), *Organisasi & Motivasi Dasar Peningkatan Produktivitas*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Heidjrachman Ranupandojo, dan Suad Husnan (2002), *Manajemen Personalia*, Edisi Keempat, Yogyakarta: BPFE.
- Heru Kurnianto Tjahtono (2009), *Metode Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Visi Solusi Madani.
- Jogiyanto Hartono (2005), *Metodologi Penelitian Bisnis, Salah Kaprah dan Pengalaman-pengalaman*, Yogyakarta: BPFE.
- Kisdarto, Atmosoeparto (2001), *Produktivitas Aktualisasi Budaya Perusahaan*, Jakarta: Gramedia.
- Moenir, A.S. (2001), *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Miller, L.M. (1997), *Manajemen Era Baru; Beberapa Pandangan mengenai Budaya Perusahaan Modern*, Terjemahan. Jakarta: Penerbit Airlangga.
- Moh. As'ad (2001), *Psikologi Industri, Seri Ilmu Sumber Daya Manusia*, Edisi keempat, Liberty Yogyakarta.
- Riduwan (2004), *Dasar-Dasar Statistik*, Edisi Revisi, Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Robbins, P. Stephen (2002), *Prinsip-prinsip Perilaku Organisasi*, Edisi Kelima, Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Sinungan, Mucdarsyah (2000), *Produktivitas Apa dan Bagaimana*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Singarimbun, Masri dan Sofyan Effendi (1997), *Metode Penelitian Survei*, Cetakan II, Jakarta: LP3ES.
- Sedarmayanti (2001), *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, Bandung: Penerbit CV. Mandar Maju.
- Soehardi Sigit (2001), *Pengantar Metodologi Penelitian: Sosial, Bisnis, Manajemen*, Yogyakarta: BPEF UST.
- Sondang P. Siagian (2002), *Filsafat Administrasi*. Jakarta: Gunung Agung.
- Stefanus Pranowo (2003), "Analisis Kualitas Pelayanan Sub Dinas Catatan Sipil Kabupaten Wonogiri", *Tesis*, MAP UGM Yogyakarta.
- Suharsimi Arikunto (1995), *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Sugiyono (2000), *Statistik untuk penelitian*, Bandung: CV Alfabeta.
- Susanto, A.B. (1997), *Budaya Perusahaan; Manajemen dan Persaingan Bisnis*, Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Susilo Martoyo (2000), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: BPFE.
- Sutrisno Hadi (2001), *Metode Penelitian Research*, Yogyakarta: Fak. Psikologi UGM.
- Tika Pambudu (2006), *Metodelogi Riset Bisnis*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Winardi, J. (2001), *Motivasi dan Pemasalahan dalam Manajemen*, Cet.1, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- WJS Purwadarminta (1995), *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta: PN. Balai Pustaka.