

PENGARUH DUKUNGAN DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DENGAN PERAN KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

Rudi Hartono¹, Moeryati², Arief Purwanto³

¹Program Pascasarjana, Universitas Widyagama Malang, Email : rudihartono230@gmail.com

²Program Pascasarjana, Universitas Widyagama Malang, Email : muryati@widyagama.ac.id

³Program Pascasarjana, Universitas Widyagama Malang, Email : ariefpurwanto@widyagama.ac.id

Presenting Author: rudihartono230@gmail.com

*Corresponding Author: rudihartono230@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendiskripsikan dan menganalisis pengaruh dukungan organisasi yang dirasakan dan komitmen organisasi terhadap kepuasan pengguna dengan kualitas pelayanan sebagai variabel intervening. Penelitian ini diawali dengan mengkaji fenomena dan teori-teori dan pengetahuan yang sudah ada sehingga muncul sebab permasalahan. Dalam penelitian ini populasi terbagi menjadi 2 kelompok, yaitu: 1) Kelompok pegawai Perpustakaan Umum Kota Batu berjumlah 42 orang; 2) Kelompok pengguna (pengunjung) Perpustakaan Umum Kota Batu yang pada saat penelitian nantinya (pengambilan data) jumlahnya tidak diketahui secara pasti. Untuk sampel kelompok pegawai Perpustakaan Umum Kota Batu menggunakan total sampling sebanyak 42 orang. Sedangkan untuk sampel kelompok pengguna (pengunjung) Perpustakaan Umum Kota Batu ditentukan jumlah sama seperti kelompok pegawai yaitu sebanyak 42 orang. Instrumen penelitian yang dipergunakan berupa angket atau kuisioner dengan skala likert. Metoda atau cara yang dipakai untuk menganalisis dan menginterpretasi data adalah analisis statistik deskriptif dan analisis verifikatif dengan menggunakan Structural Equation Model berbasis varians atau disebut Partial Least Square (PLS) dengan bantuan aplikasi SmartPLS versi 3. Hasil penelitian menyimpulkan dukungan organisasi yang dirasakan mampu meningkatkan kualitas pelayanan. Komitmen organisasi mampu meningkatkan kualitas pelayanan. Dukungan organisasi yang dirasakan mampu meningkatkan kepuasan pengguna. Komitmen organisasi mampu meningkatkan kepuasan pengguna. Kualitas pelayanan mampu meningkatkan kepuasan pengguna. Dukungan organisasi yang dirasakan mampu meningkatkan kepuasan pengguna dengan kualitas pelayanan sebagai variabel intervening. Komitmen organisasi mampu meningkatkan kepuasan pengguna dengan kualitas pelayanan sebagai variabel intervening.

Kata kunci: Dukungan Organisasi yang Dirasakan, Komitmen Organisasi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengguna

Abstract

This study aims to describe and analyze the effect of perceived organizational support and organizational commitment on user satisfaction with service quality as an intervening variable. In this study the population was divided into 2 groups, namely: 1) For the sample group of employees of the Batu City Public Library using a total sampling of 42 people. Meanwhile, for the sample group of users (visitors) Batu City Public Library determined the number is the same as the group of employees, namely as many as 42. The research instrument used was a questionnaire or questionnaire with a Likert scale. The method or method used to analyze and

interpret data is descriptive statistical analysis and verification analysis using a variance-based Structural Equation Model or called Partial Least Square (PLS) with the help of the Smart PLS version 3 application. The results of the study concluded that organizational support was felt to improve service quality. Organizational commitment is able to improve service quality. Perceived organizational support can increase user satisfaction. Organizational commitment can increase user satisfaction. Service quality can increase user satisfaction. Perceived organizational support can increase user satisfaction with service quality as an intervening variable. Organizational commitment is able to increase user satisfaction with service quality as an intervening variable.

Keywords : *Perceived Organizational Support, Organizational Commitment, Service Quality, User Satisfaction*

Pendahuluan

Kepuasan pengguna merupakan barometer keberhasilan suatu perpustakaan. Berdasarkan International Organization for Standardization atau ISO 11620-1998 (Purnomowati, 2000) kepuasan pengguna menempati urutan pertama dari 29 (dua puluh sembilan) indikator untuk pengukuran kinerja perpustakaan. Kepuasan dapat diartikan sebagai sesuatu keadaan dalam diri seseorang atau sekelompok orang yang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkannya (Batubara, 2009).

Salah satu yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna adalah dukungan organisasi yang dirasakan. Jogyanto dalam bukunya menyatakan bahwa dukungan (support) yang diberikan organisasi diharapkan dapat mempengaruhi pertimbangan pengguna sistem informasi. Dukungan organisasional yang dirasakan merupakan sumber daya penting yang diperhatikan dalam pengelolaan lingkungan kerja terutama disektor jasa (Beheshtifar & Hesani 2013). Menurut Kambu (2012) konsep dukungan organisasional menjelaskan interaksi individu dengan organisasi yang secara khusus mempelajari bagaimana organisasi memperlakukan karyawannya.

Teori dukungan organisasi mengasumsikan bahwa atas dasar norma timbal balik, maka karyawan akan merasa berkewajiban untuk membantu organisasi mencapai tujuannya karena organisasi peduli terhadap kesejahteraan mereka (Eisenberger et al., 2002). Sehingga persepsi dukungan organisasi didefinisikan sebagai suatu keyakinan tentang sejauh mana organisasi memberikan nilai kontribusi dan peduli akan kesejahteraan mereka. Eisenberger et al. (2002) memaparkan bahwa karyawan yang memiliki persepsi bahwa organisasi memberikan dukungan dan peduli terhadap kesejahteraan mereka maka mereka akan menunjukkan tingkat absensi yang menurun serta berusaha keras terhadap pencapaian tujuan organisasi.

Miao (2011) dalam penelitiannya berjudul: *Perceived organizational support, job satisfaction, task performance and Organizational Citizenship Behavior in china*, menemukan hasil bahwa terdapat hubungan positif antara Persepsi dukungan organisasi terhadap kepuasan kerja. Salah satu hipotesis yang diajukan peneliti Prasti dkk. (2018) menyebutkan bahwa Dukungan Organisasi (DO) berpengaruh terhadap Penggunaan Sistem, dan hasil uji hipotesis tersebut menyatakan bahwa variabel kepuasan pengguna dipengaruhi oleh dukungan organisasi. Peneliti lainnya yaitu Yani (2015) juga menyimpulkan bahwa dukungan manajemen puncak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dalam hal gap research hubungan dukungan organisasi yang dirasakan terhadap kepuasan pengguna, sepengetahuan peneliti tidak ada penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa dukungan organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.

Disamping itu, dalam mendukung kegiatan operasional Perpustakaan Umum Kota Batu, dibutuhkan sumber daya manusia yang profesional yang cepat dengan mudah beradaptasi terhadap perubahan-

perubahan yang selalu bersifat dinamis. Untuk itu dibutuhkan komitmen organisasi dari segenap pegawai Perpustakaan Umum Kota Batu untuk bersama-sama berusaha dalam memberikan kepuasan kepada para penggunanya. Jaelani (2020) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa salah satu yang mempengaruhi keberhasilan usaha adalah komitmen pengelolanya yang telah terbangun dengan adanya kemauan dalam mengerahkan segala daya dan upaya pengelola yang hanya untuk kepentingan perusahaan, mereka rela bekerja penuh waktu bahkan kadangkala bekerja diluar jam kerja dalam memberikan pelayanan kepada penggunanya melalui tempat-tempat pelayanan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Komitmen organisasional dapat terdiri melalui tiga pendekatan, yaitu afektif, keberlanjutan dan komitmen. Komitmen merupakan kondisi psikologis yang menunjukkan hubungan antara karyawan dengan perusahaan dan memiliki implikasi terhadap keputusan karyawan untuk tetap tinggal atau meninggalkan organisasi (Allen & Meyer, 2013). Salah satu bentuk komitmen yang ditunjukkan karyawan adalah kinerja yang meningkat, rendahnya tingkat absensi dan keinginan untuk tidak mencari alternatif pekerjaan lain. Jika komitmen organisasional rendah, maka loyalitas karyawan terhadap perusahaan juga akan rendah serta meningkatkan keinginan karyawan untuk tidak mempertahankan keanggotannya di dalam perusahaan (Novriyadi dan Gede, 2015).

Upaya pemasaran paling menonjol yang ditawarkan oleh perusahaan adalah upaya untuk meningkatkan nilai pelanggan, kualitas pelayanan yang memberikan kemudahan kepada para pelanggan, serta komitmen organisasi dari segenap karyawan perusahaan untuk bersama-sama berusaha dalam memberikan kepuasan kepada para pelanggannya. Dalam studi manajemen sumberdaya manusia, komitmen pegawai sebagai salah satu aspek yang mempengaruhi perilaku manusia dalam organisasi. Visi, misi dan tujuan organisasi yang salah satunya adalah memberikan kepuasan terhadap keperluan pengunjung akan tercapai jika adanya komitmen dari anggota organisasinya (Mowday et al., 1983).

Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian terdahulu Hildayanti dkk (2018) yang menunjukkan bahwa komitmen organisasi memengaruhi secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Begitu juga dengan hasil penelitian Shakouri & Danesh (2015) yang mengatakan bahwa retensi pelanggan setia tidak mungkin dilakukan tanpa adanya staf yang puas dan loyal; karena staf yang loyal memberikan layanan dengan kualitas yang lebih tinggi dan memiliki peran penting dalam menarik kepuasan pelanggan dan menjadikan mereka loyal. Namun dalam penelitian Hidayati dan Rahmawati (2016) menyimpulkan bahwa komitmen organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan.

Selain dipengaruhi oleh dukungan organisasi yang dirasakan dan komitmen organisasi, kepuasan pelanggan juga ditentukan oleh kualitas pelayanan. Kunci untuk memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik adalah memenuhi atau melebihi ekspektasi kualitas pelayanan pelanggan sasaran. Kualitas pelayanan digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan dari ekspektasi dengan pelayanan. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara pelayanan optimal yang dirasakan oleh harapan, jika pelayanan yang dirasakan dibawah harapan maka konsumen merasa tidak puas, sedangkan jika pelayanan yang dirasakan sesuai dengan harapan atau bahkan melebihi maka konsumen akan merasa puas, dan jika pelayanan yang dirasakan melampaui harapan maka konsumen akan merasa sangat puas. Kotler & Keller (2009), mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus-menerus terhadap proses, produk dan service yang dihasilkan perusahaan. Sedangkan menurut Tjiptono (2007), kualitas pelayanan merupakan upaya

pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen.

Selanjutnya, Kotler & Keller (2009) berpendapat bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Perusahaan akan berhasil memperoleh pelanggan dalam jumlah yang banyak apabila dinilai dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan. Ketika pelanggan telah merasa puas maka akan terjalin hubungan harmonis antara produsen dan konsumen, menciptakan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang dapat menguntungkan sebuah perusahaan. Pendapat tersebut sesuai dengan hasil penelitian Bucak (2014); Desiyanti et al. (2018); dan Wang et al. (2020) yang menegaskan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Namun dalam penelitian lainnya seperti Mun et al. (2010) menemukan bahwa dimensi kualitas layanan (Empathy, Responsiveness, Assurance) memiliki hubungan positif tetapi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kajian Pustaka Dan Hipotesis

Kepuasan pelanggan merupakan suatu tanggapan dari konsumen atas kinerja yang telah diberikan sesuai dengan harapan pelanggan. Menurut Band (1991), kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut. Pentingnya kepuasan pelanggan bagi pebisnis yaitu demi mempertahankan kelangsungan hidup bisnis tersebut dalam jangka panjang.

Kepuasan pelanggan menjadi tolak ukur perusahaan bagaimana hal kedepannya atau bahkan ada beberapa hal yang harus dirubah karena pelanggan merasa tidak puas atau dirugikan. Jika konsumen tidak puas tentunya konsumen tidak akan kembali lagi dan mungkin bisa juga mengeluhkan ketidakpuasannya kepada konsumen lain. Tentunya hal ini akan menjadi ancaman bagi pengusaha tersebut. Seseorang yang kembali membeli, dan akan memberitahu yang lain tentang pengalaman baiknya dengan produk tersebut dapat dikatakan pelanggan tersebut merasa puas (Widodo, 2012).

Kepuasan pelanggan tidak hanya bisa diraih dengan kualitas pelayanan saja, akan tetapi ada faktor-faktor lain yang dapat mendukung terpenuhinya kepuasan konsumen. Penelitian ini mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi terhadap kepuasan pengguna (konsumen/pelanggan) meliputi dukungan organisasi yang dirasakan, komitmen organisasi dan kualitas pelayanan.

Salah satu cara yang dapat membantu untuk terciptanya pelayanan yang terbaik yang dapat memuaskan pelanggan adalah dengan adanya dukungan organisasi yang dirasakan. Dukungan organisasi seperti memberikan kebebasan dalam pengambilan keputusan ketika menghadapi pelanggan akan mempengaruhi karyawan dalam mengendalikan emosinya dan membantu meningkatkan persepsi tentang kesejahteraan karyawan. Terciptanya dukungan organisasi yang dirasakan oleh karyawan selanjutnya akan menciptakan sikap berorientasi pelanggan karena karyawan merasa segala keputusannya ketika menghadapi pelanggan didukung oleh perusahaan (Tu et al., 2012). Dalam penelitian Prasti dkk. (2018) menunjukkan bahwa variabel kepuasan pengguna dipengaruhi oleh dukungan organisasi. Komara (2006), dari hasil uji regresi parsial menunjukkan bahwa variabel dukungan manajemen puncak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kemudian Yani (2015), hasil penelitiannya menunjukkan bahwa dukungan manajemen puncak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Kemudian, dalam mendukung kegiatan organisasi atau lembaga dibutuhkan sumber daya manusia yang profesional yang cepat dengan mudah beradaptasi terhadap perubahan-perubahan yang selalu bersifat dinamis. Komitmen organisasional dapat digunakan untuk memprediksi aktivitas profesional

dan perilaku kerja karena mencerminkan sikap positif individu terhadap organisasi. Sikap tersebut akan memotivasi individu untuk menjadi disiplin dalam bekerja, mematuhi aturan dan kebijakan dalam organisasi, menjaga hubungan baik dengan rekan kerja, dan meningkatkan pencapaian seseorang, dengan cara ini pengetahuan dan pemahaman mengenai komitmen organisasi dapat digunakan sebagai dasar untuk memprediksi perilaku kerja individu (Sahertian & Soetjipto, 2011).

Karyawan yang memiliki komitmen organisasional yang tinggi akan memberikan layanan yang baik kepada customer begitu pun sebaliknya jika karyawan memiliki komitmen organisasional yang rendah maka layanan yang diberikan kepada customer akan kurang memuaskan. Kuuruzum et al. (2009) mengemukakan bahwa perusahaan yang bergerak di bidang jasa hendaknya lebih sensitif dengan kebutuhan karyawannya sehingga karyawan merasa puas dan menimbulkan adanya komitmen organisasional yang tinggi, karena besarnya kontribusi yang diberikan karyawan akan berdampak pada tujuan perusahaan dalam memberikan kualitas layanan yang prima.

Hildayanti dkk (2018) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa komitmen organisasi memengaruhi secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Begitu juga dengan hasil penelitian Shakouri & Danesh (2015), bahwa retensi pelanggan setia tidak mungkin dilakukan tanpa adanya staf yang puas dan loyal, karena staf yang loyal memberikan layanan dengan kualitas yang lebih tinggi dan memiliki peran penting dalam menarik kepuasan pelanggan dan menjadikan mereka loyal.

Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan konsumen, selain itu juga erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan bagi perusahaan. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi (Yuliati, 2016). Menurut Kotler & Keller (2009) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Perusahaan akan berhasil memperoleh pelanggan dalam jumlah yang banyak apabila dinilai dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan. Ketika pelanggan telah merasa puas maka akan terjalin hubungan harmonis antara produsen dan konsumen, menciptakan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang dapat menguntungkan sebuah perusahaan.

Bucak (2014) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Desiyanti et al. (2018) juga dalam penelitiannya menyebutkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Begitu juga dengan hasil penelitian Wang et al. (2020), dalam studi empirisnya menegaskan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Disamping itu, pelayanan yang menyeluruh tidak hanya muncul dari kontribusi-kontribusi individual para karyawan. Keterpaduan antar semua komponen sangat dibutuhkan untuk mencapai kualitas yang maksimal. Selain itu, dukungan organisasi yang dirasakan juga memegang peran yang besar terhadap kualitas pelayanan. Dukungan organisasi yang dirasakan adalah sejauh mana pegawai percaya bahwa organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli terhadap kesejahteraan mereka (Robbins & Judge, 2013). Surjadi (2012) berpendapat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang prima, selain aspek proses pelayanan dan sumber daya manusia pemberi layanan, juga terdapat aspek kelembagaan penyelenggara layanan. Aspek kelembagaan penyelenggara layanan dapat berupa adanya dukungan organisasi yang optimal terhadap pegawai sebagai aparatur pemberi layanan. Pegawai yang memiliki persepsi yang tinggi terhadap dukungan dari organisasinya akan menghasilkan kualitas pelayanan yang prima kepada masyarakat.

Hasil penelitian Nur'Aini (2012) menyimpulkan dari penelitiannya, bahwa terdapat pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap kualitas pelayanan. Hal tersebut juga didukung dari hasil penelitian Yohana (2017) yang menunjukkan bahwa dukungan organisasi berpengaruh langsung positif terhadap kualitas layanan.

Selanjutnya, karyawan yang memiliki komitmen organisasi yang tinggi juga akan memberikan layanan yang baik kepada customer begitupun sebaliknya jika karyawan memiliki komitmen organisasi yang rendah maka layanan yang diberikan kepada customer juga akan rendah. Sebuah lembaga penyedia produk atau jasa harus memberikan layanan yang terbaik, dengan layanan yang maksimal akan memunculkan satisfaction tersendiri yang dirasakan oleh konsumen sebagai pengguna jasa tersebut (Kotler & Keller, 2009).

Lie (2015), berdasarkan hasil analisisnya diperoleh hasil bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan secara signifikan dipengaruhi komitmen organisasional. Pernyataan tersebut didukung oleh Siregar et al. (2019), dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh langsung yang positif antara komitmen organisasional terhadap kualitas layanan.

Metode Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh dukungan organisasi yang dirasakan dan komitmen organisasi terhadap kepuasan pengguna dengan kualitas pelayanan sebagai variabel intervening. Penelitian ini diawali dengan mengkaji fenomena dan teori-teori dan pengetahuan yang sudah ada sehingga muncul sebab permasalahan. Permasalahan tersebut diuji untuk mengetahui penerimaan atau penolakannya berdasarkan data yang diperoleh dari lapangan. Adapun data yang diperoleh dari lapangan dalam bentuk skor dukungan organisasi yang dirasakan, skor komitmen organisasi, skor kualitas pelayanan dan skor kepuasan pengguna dalam bentuk angka-angka yang sifatnya kuantitatif. Adapun yang menjadi obyek dalam penelitian ini adalah pengaruh dukungan organisasi yang dirasakan dan komitmen organisasi terhadap kepuasan pengguna dengan kualitas pelayanan sebagai variabel intervening. Sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 42 orang PNS Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Batu. Alat analisis yang paling tepat untuk model penelitian seperti ini adalah Structural Equation Model (SEM) yang mampu melakukan analisa secara menyeluruh dalam sebuah analisa tunggal. SEM ada dua pendekatan, yaitu SEM berbasis covarians dan SEM berbasis varians atau yang disebut juga Partial Least Square (PLS) atau SEM PLS.

Hasil dan Pembahasan

Karakteristik Responden

Karakteristik Responden pegawai terbanyak berjenis kelamin perempuan, yaitu berjumlah 23 orang (54.8%). Sedangkan yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 19 orang (45.2%). Responden pegawai terbanyak berusia 35-44 tahun, yaitu berjumlah 21 orang (50%). Responden pegawai berusia 45-54 tahun berjumlah 19 orang (45.2%) dan responden pegawai berusia >54 tahun berjumlah 2 orang (4.8%). Sedangkan kelompok usia pegawai lainnya, tidak ada yang menjadi responden. Responden pengguna terbanyak berusia 15-24 tahun, yaitu berjumlah 23 orang (54.8%). Responden pengguna berusia 25-34 tahun berjumlah 12 orang (28.6%). Responden pengguna berusia <15 dan 35-44 tahun masing-masing berjumlah 3 orang (7.1%) dan responden pengguna berusia >44 tahun berjumlah 1 orang (2.4%). Responden pegawai terbanyak berpendidikan S1 berjumlah 36 orang (85.7%). Responden berpendidikan SMA berjumlah 5 orang (11.9%) dan responden berpendidikan D3 berjumlah 1 orang (2.4%). Responden pengguna terbanyak berpendidikan < / sama dengan SMA berjumlah 31 orang (73.8%). Responden berpendidikan D3 berjumlah 7 orang (16.7%) dan responden berpendidikan S1 berjumlah 4 orang (9.5%). Responden pegawai terbanyak mempunyai lama kerja 16-20 tahun berjumlah 16 orang (38.1%). Pegawai mempunyai lama kerja >20 tahun berjumlah 15 orang (35.7%). Pegawai mempunyai lama kerja 11-15 tahun berjumlah 9 orang (21.4%). Pegawai mempunyai lama kerja 0-5 tahun dan 6-10 tahun masing-masing berjumlah 1 orang (2.4%). Responden pengguna terbanyak mempunyai lama kerja 0-5 tahun berjumlah 32 orang (76.2%). Pengguna

mempunyai lama kerja 6-10 tahun berjumlah 10 orang (23.8%). Sedangkan kelompok lama pengguna lainnya, tidak ada yang menjadi reponden.

Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis pada penelitian ini dilakukan dengan melihat nilai P-Values. Hipotesis penelitian dapat dinyatakan diterima apabila nilai P-Values < 0.05 (Yamin & Kurniawan, 2011). Berikut ini adalah hasil uji hipotesis yang diperoleh dalam penelitian ini melalui path coefficients pada output SmartPLS di bawah ini:

Tabel 1 Path Coefficients

<i>Path</i>	<i>Original Sample</i>	<i>T-Statistics</i>	<i>P-Values</i>
Dukungan Organisasi yang Dirasakan (X1) → Kualitas Pelayanan (Y1)	0.448	2.333	0.020
Komitmen Organisasi (X2) → Kualitas Pelayanan (Y1)	0.417	1.987	0.047
Dukungan Organisasi yang Dirasakan (X1) → Kepuasan Pengguna (Y2)	0.542	3.693	0.000
Komitmen Organisasi (X2) → Kepuasan Pengguna (Y2)	0.408	2.097	0.037
Kualitas Pelayanan (Y1) → Kepuasan Pengguna (Y2)	0.561	3.638	0.000
Dukungan Organisasi yang Dirasakan (X1) → Kualitas Pelayanan (Y1) → Kepuasan Pengguna (Y2)	0.252	1.824	0.030
Komitmen Organisasi (X2) → Kualitas Pelayanan (Y1) → Kepuasan Pengguna (Y2)	0.234	1.754	0.043

Pengaruh Dukungan Organisasi yang Dirasakan Terhadap Kualitas Pelayanan

Persepsi dukungan organisasi adalah sejauh mana pegawai percaya bahwa organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli terhadap kesejahteraan mereka (Robbins & Judge, 2013). Disamping itu, Surjadi (2012) berpendapat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang prima, selain aspek proses pelayanan dan sumber daya manusia pemberi layanan, juga terdapat aspek kelembagaan penyelenggara layanan. Aspek kelembagaan penyelenggara layanan dapat berupa adanya dukungan organisasi yang optimal terhadap pegawai sebagai aparatur pemberi layanan. Pegawai yang memiliki persepsi yang tinggi terhadap dukungan dari organisasinya akan menghasilkan kualitas pelayanan yang prima kepada masyarakat.

Hasil penelitian DonHee et al. (2011) menunjukkan bahwa persepsi dukungan organisasi atau Perceived Organization Support (POS) dalam organisasi pelayanan kesehatan berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan kesehatan. Garg & Dhar (2014) menyimpulkan bahwa persepsi dukungan organisasi berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi para karyawan hotel di Kota Delhi-India sehingga karyawan yang memiliki komitmen organisasi tinggi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan tersebut.

Mathis & Jackson (2006) berpendapat bahwa pencapaian tujuan organisasi terhadap kinerja pegawai dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu: (1) kemampuan individu melakukan pekerjaan atau ability, (2) usaha yang dilakukan atau effort, dan (3) dukungan organisasi atau support. Ketiga faktor tersebut harus dimiliki pegawai agar kinerja pegawai meningkat, dan sebaliknya apabila salah satu atau dua faktor tersebut tidak dimiliki pegawai maka kinerja pegawai akan menurun. Peningkatan kinerja pegawai dapat meningkatkan kinerja organisasi. Oleh karena itu, dukungan organisasi yang dipersepsikan tinggi oleh pegawai dapat mempengaruhi keberhasilan kinerja organisasi.

Hubungan antara penelitain yang dilakukan dengan gap research yang ada adalah sangat berkaitan karena dengan merujuk teori para ahli dan penelitian terdahulu sangat sesuai, dukungan organisasi yang dirasakan mengasumsikan bahwa ada rasa timbal balik anatar karyawan/pegawai dengan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Batu sehingga merasa memiliki kewajiban untuk membantu organisasi mencapai tujuan karena organisasi peduli terhadap kesejahteraan mereka. Dan juga komitmen organisasi dan segenap pegawai berusaha memberikan pelayanan yang terbaik untuk kepuasan pengguna perpustakaan, selain dukungan organisasi dan komitmen organisasi juga ditentukan kualitas pelayanan sehingga pengguna perpustakaan akan kembali lagi mengunjungi perpustakaan umum jika mereka merasa puas.

Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan

Secara keseluruhan nilai rata-rata skor untuk Komitmen Organisasi adalah sebesar 4.09, dan berdasarkan kategori nilai indeks sebelumnya, masuk dalam kategori sesuai. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kondisi psikologis yang menunjukkan karakteristik hubungan antara pegawai dengan Perpustakaan Umum Kota Batu dan mempunyai pengaruh dalam keputusan untuk tetap melanjutkan kepegawaiannya di dalam organisasi tersebut sudah sesuai. Disamping itu, secara keseluruhan nilai rata-rata skor untuk Kualitas Pelayanan adalah sebesar 3.83, dan berdasarkan kategori nilai indeks sebelumnya, masuk dalam kategori sesuai. Hasil tersebut menunjukkan bahwa seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pengguna/pengunjung atas layanan yang mereka terima di Perpustakaan Umum Kota Batu sudah sesuai.

Dari hasil pengujian hipotesis disimpulkan bahwa Komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Perpustakaan Umum Kota Batu. Kesimpulan hasil pengujian hipotesis tersebut sesuai dengan hasil penelitian terdahulu Siregar et al. (2019), hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh langsung yang positif antara komitmen organisasional terhadap kualitas layanan. Begitu juga dengan hasil penelitian Lie (2015), berdasarkan analisis diperoleh hasil bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan secara signifikan dipengaruhi komitmen organisasional.

Komitmen organisasi adalah keinginan yang kuat untuk tetap sebagai anggota suatu organisasi tertentu, keinginan untuk berusaha keras sesuai dengan keinginan organisasi dan keyakinan tertentu terhadap penerimaan terhadap tujuan dan nilai organisasi. Dapat diartikan bahwa komitmen organisasi merupakan sikap seseorang yang menunjukkan loyalitas pada suatu organisasi dan proses dimana seseorang mengekspresikan perhatiannya pada organisasi (Luthans, 2006).

Komitmen organisasi adalah derajat keterlibatan seseorang di dalam organisasinya dan kekuatan identifikasi seseorang tersebut terhadap organisasi lain. Komitmen organisasi dapat ditandai oleh tiga hal, yaitu sebuah kepercayaan yang kuat pada organisasi beserta penerimaan terhadap tujuan dan nilai yang dimiliki oleh organisasi, keinginan kuat untuk memelihara hubungan kuat dengan organisasi dan kesediaan serta kesiapan untuk mengerahkan usaha keras untuk kepentingan organisasi (Wati, 2013).

Komitmen organisasi adalah suatu keadaan dimana seorang individu memihak kepada organisasi beserta tujuan dan keinginannya. Pada tahun 2000, Unzicker et al. (2000) menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang diterima oleh pelanggan dikarenakan komitmen yang dimiliki oleh karyawan terhadap organisasi. Kualitas pelayanan akan menjadi buruk ketika karyawan tidak mempunyai kemauan atau komitmen untuk melakukan pelayanan pada tingkat pelayanan yang diperlukan. Dengan kata lain, karyawan yang mempunyai komitmen afektif yang kuat berupa kemauan atau kesediaan untuk menerima dan mendukung tujuan organisasi akan terlihat pada sejauh mana karyawan memberikan pelayanan yang terbaik untuk dan/atau atas nama organisasi.

Pengaruh Dukungan Organisasi yang Dirasakan Terhadap Kepuasan Pengguna

Secara keseluruhan nilai rata-rata skor untuk Dukungan Organisasi yang Dirasakan adalah sebesar 3.78, dan berdasarkan kategori nilai indeks sebelumnya, masuk dalam kategori sesuai. Hasil tersebut menunjukkan bahwa tindakan yang dilakukan oleh Perpustakaan Umum Kota Batu untuk menghargai peningkatan usaha kerja yang dilakukan oleh pegawainya, sudah sesuai. Disamping itu, secara keseluruhan nilai rata-rata skor untuk Kepuasan Pengguna adalah sebesar 3.85, dan berdasarkan kategori nilai indeks sebelumnya, masuk dalam kategori sesuai. Hasil tersebut menunjukkan bahwa respon pengguna/pengunjung terhadap evaluasi ketidaksesuaian (disconfirmation) yang dipersepsikan antara harapan awal sebelum penggunaan (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual jasa layanan yang dipersepsikan setelah penggunaan pada Perpustakaan Umum Kota Batu sudah sesuai.

Dari hasil pengujian hipotesis disimpulkan bahwa Dukungan organisasi yang dirasakan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna pada Perpustakaan Umum Kota Batu. Kesimpulan hasil pengujian hipotesis tersebut tidak sesuai dengan hasil penelitian terdahulu Prasti dkk. (2018) yang menunjukkan bahwa variabel kepuasan pengguna dipengaruhi oleh dukungan organisasi. Kesimpulan uji hipotesis dalam penelitian juga sesuai dengan hasil penelitian Yani (2015) yang menyebutkan bahwa dukungan manajemen puncak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Menurut Moore et al. (2010), dukungan manajemen puncak merupakan komponen penting dalam mengubah organisasi untuk mengakomodasi pekerja. Garis putus-putus yang menghubungkan dukungan manajemen puncak langsung ke hasil kerja memungkinkan untuk kemungkinan mediasi parsial, di mana atas dukungan manajemen puncak akan memiliki efek langsung pada para pekerja melampaui dampak dari praktek yang mendukung. Dukungan dari manajemen puncak sangat penting di mana berlaku sikap, keyakinan, dan nilai yang bisa melakukan perubahan.

Manajemen puncak berkomitmen dalam membantu mengatasi prasangka, stereotipe, dan sikap negatif dengan melegitimasi penyebab keragaman untuk komunitas organisasi. Di luar sikap mendukung ke arah perubahan organisasi tertentu, perubahan kepemimpinan juga memerlukan pengembangan visi perubahan yang jelas. Dengan mengembangkan gambaran yang jelas tentang upaya perubahan yang dirancang, pemimpin juga harus meningkatkan kemampuan mereka untuk menjelaskan nilai perubahan dan untuk mengatasi kekhawatiran karyawan mengenai dampak perubahan pada tempat kerja. Sebagai hasilnya, komunikasi tentang perubahan menjadi lebih jelas dan persuasif untuk mengatasi resistensi terhadap perubahan di antara anggota organisasi.

Untuk mencapai layanan yang baik, perusahaan harus mengembangkan orientasi pelayanan dalam struktur organisasi. Bidang jasa menjelaskan tentang kualitas layanan dimana hal ini meluas dalam pemasaran jasa dengan menerapkan konsep budaya. Sementara orientasi pelanggan lebih mengarah kepada memahami kebutuhan pelanggan, meneliti budaya pelayanan secara khusus, dan bagaimana memenuhi kebutuhan tersebut. Berdasarkan ini, penting bahwasanya orientasi pelanggan diperluas untuk memahami peran dimana layanan dalam menciptakan nilai pelanggan yang unggul dan bagaimana layanan berkaitan dengan menanggapi informasi pasar. Budaya layanan merupakan antededen dari orientasi pelayanan dan ini penting untuk kelanjutan sebuah organisasi.

Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Pengguna

Secara keseluruhan nilai rata-rata skor untuk Komitmen Organisasi adalah sebesar 4.09, dan berdasarkan kategori nilai indeks sebelumnya, masuk dalam kategori sesuai. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kondisi psikologis yang menunjukkan karakteristik hubungan antara pegawai dengan Perpustakaan Umum Kota Batu dan mempunyai pengaruh dalam keputusan untuk tetap melanjutkan kepegawaiannya di dalam organisasi tersebut sudah sesuai. Disamping itu, secara keseluruhan nilai rata-rata skor untuk Kepuasan Pengguna adalah sebesar 3.85, dan berdasarkan

kategori nilai indeks sebelumnya, masuk dalam kategori sesuai. Hasil tersebut menunjukkan bahwa respon pengguna/pengunjung terhadap evaluasi ketidaksesuaian (disconfirmation) yang dipersepsikan antara harapan awal sebelum penggunaan (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual jasa layanan yang dipersepsikan setelah penggunaan pada Perpustakaan Umum Kota Batu sudah sesuai.

Dari hasil pengujian hipotesis disimpulkan bahwa Komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna pada Perpustakaan Umum Kota Batu. Kesimpulan hasil pengujian hipotesis tersebut tidak sesuai dengan hasil penelitian terdahulu Shakouri & Danesh (2015) yang menyebutkan bahwa retensi pelanggan setia tidak mungkin dilakukan tanpa adanya staf yang puas dan loyal; karena staf yang loyal memberikan layanan dengan kualitas yang lebih tinggi dan memiliki peran penting dalam menarik kepuasan pelanggan dan menjadikan mereka loyal. Kemudian dalam penelitian terdahulu oleh Hildayanti dkk (2018), hasil penelitian menunjukkan bahwa komitmen organisasi memengaruhi secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Komitmen organisasi memengaruhi kepuasan pelanggan. Teori penelitian dapat dikonfirmasi dan sejalan dengan eksperimen di lapangan dan hipotesis penelitian telah dapat dibuktikan kebenarannya bahwa terdapat pengaruh komitmen organisasi terhadap kepuasan pelanggan (Hildayanti, dkk., 2018). Komitmen pegawai pada organisasi merupakan dimensi perilaku yang dapat digunakan untuk mengukur dan mengevaluasi kekuatan pegawai dalam bertahan dan melaksanakan tugas dan kewajibannya pada organisasi. Komitmen di pandang sebagai suatu orientasi nilai terhadap organisasi yang menunjukkan individu sangat memikirkan dan mengutamakan pekerjaan dan organisasinya. Individu akan berusaha memberikan segala usaha yang dimilikinya dalam rangka membantu organisasi mencapai tujuannya. (Mathins & Jackson, 2006).

Upaya pemasaran paling menonjol yang ditawarkan oleh perusahaan asuransi adalah upaya untuk meningkatkan nilai pelanggan, kualitas pelayanan yang memberikan kemudahan kepada para pelanggan, serta komitmen organisasi dari segenap karyawan perusahaan untuk bersama-sama berusaha dalam memberikan kepuasan kepada para pelanggannya. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan (customer satisfaction).

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna

Secara keseluruhan nilai rata-rata skor untuk Kualitas Pelayanan adalah sebesar 3.83, dan berdasarkan kategori nilai indeks sebelumnya, masuk dalam kategori sesuai. Hasil tersebut menunjukkan bahwa seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pengguna/pengunjung atas layanan yang mereka terima di Perpustakaan Umum Kota Batu sudah sesuai. Disamping itu, secara keseluruhan nilai rata-rata skor untuk Kepuasan Pengguna adalah sebesar 3.85, dan berdasarkan kategori nilai indeks sebelumnya, masuk dalam kategori sesuai. Hasil tersebut menunjukkan bahwa respon pengguna/pengunjung terhadap evaluasi ketidaksesuaian (disconfirmation) yang dipersepsikan antara harapan awal sebelum penggunaan (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual jasa layanan yang dipersepsikan setelah penggunaan pada Perpustakaan Umum Kota Batu sudah sesuai.

Dari hasil pengujian hipotesis disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna pada Perpustakaan Umum Kota Batu. Kesimpulan hasil pengujian hipotesis tersebut sesuai dengan hasil penelitian terdahulu Wang et al. (2020) yang menegaskan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Kesimpulan uji hipotesis dalam penelitian juga sesuai dengan hasil penelitian Desiyanti et al. (2018), dari hasil penelitian diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Keputusan perusahaan melakukan tindakan perbaikan pelayanan yang sistematis merupakan payung yang menentukan dalam menindaklanjuti komplain konsumen dari suatu kegagalan sehingga pada

akhirnya mampu mengikat loyalitas konsumen (Elu, 2005). Kepuasan pelanggan menjadi parameter penting sehingga bisnis dapat terus berkelanjutan. Kualitas layanan mendorong pelanggan untuk komitmen kepada produk dan layanan suatu perusahaan sehingga berdampak kepada peningkatan market share suatu produk. Kualitas layanan sangat krusial dalam mempertahankan pelanggan dalam waktu yang lama. Perusahaan yang memiliki layanan yang superior akan dapat memaksimalkan performa keuangan perusahaan (Gilbert et al., 2004).

Kualitas yang rendah akan menimbulkan ketidakpuasan pada pelanggan, tidak hanya pelanggan yang makan di restoran tersebut tapi juga berdampak pada orang lain. Karena pelanggan yang kecewa akan bercerita paling sedikit kepada 15 orang lainnya. Dampaknya, calon pelanggan akan menjatuhkan pilihannya kepada pesaing (Lupiyoadi dan Hamdani, 2006). Upaya perbaikan sistem kualitas pelayanan, akan jauh lebih efektif bagi keberlangsungan bisnis.

Pengaruh Dukungan Organisasi yang Disarankan Terhadap Kepuasan Pengguna dengan Kualitas Pelayanan sebagai Variable Intervening

Secara keseluruhan nilai rata-rata skor untuk Dukungan Organisasi yang Dirasakan adalah sebesar 3.78, dan berdasarkan kategori nilai indeks sebelumnya, masuk dalam kategori sesuai. Hasil tersebut menunjukkan bahwa tindakan yang dilakukan oleh Perpustakaan Umum Kota Batu untuk menghargai peningkatan usaha kerja yang dilakukan oleh pegawainya, sudah sesuai. Kemudian, Secara keseluruhan nilai rata-rata skor untuk Kualitas Pelayanan adalah sebesar 3.83, dan berdasarkan kategori nilai indeks sebelumnya, masuk dalam kategori sesuai. Hasil tersebut menunjukkan bahwa seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pengguna/pengunjung atas layanan yang mereka terima di Perpustakaan Umum Kota Batu sudah sesuai. Disamping itu, secara keseluruhan nilai rata-rata skor untuk Kepuasan Pengguna adalah sebesar 3.85, dan berdasarkan kategori nilai indeks sebelumnya, masuk dalam kategori sesuai. Hasil tersebut menunjukkan bahwa respon pengguna/pengunjung terhadap evaluasi ketidaksesuaian (disconfirmation) yang dipersepsikan antara harapan awal sebelum penggunaan (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual jasa layanan yang dipersepsikan setelah penggunaan pada Perpustakaan Umum Kota Batu sudah sesuai.

Dari hasil pengujian hipotesis disimpulkan bahwa Dukungan organisasi yang dirasakan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan kualitas pelayanan sebagai variabel intervening. Hasil uji hipotesis tersebut sesuai dengan hasil penelitian terdahulu Yohana (2017) yang menunjukkan bahwa dukungan organisasi berpengaruh langsung positif terhadap kualitas layanan. Begitu juga dengan hasil penelitian Nur'Aini (2012) dimana hasil kesimpulan dari penelitian tersebut adalah terdapat pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap kualitas pelayanan. Kemudian hasil penelitian lainnya seperti Wang et al. (2020) yang menegaskan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Kesimpulan uji hipotesis dalam penelitian juga sesuai dengan hasil penelitian Desiyanti et al. (2018), dari hasil penelitian diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Menurut Preacher et al. (2007), apabila jalur independen ke intervening dan jalur intervening ke dependen adalah signifikan, maka cukup untuk menunjukkan adanya mediasi. Lebih lanjut dikatakan, apabila jalur independen ke independen secara langsung mempunyai nilai koefisien yang lebih rendah (berkurang) namun tetap signifikan, maka dinyatakan terjadi partial mediation. Partial mediation, artinya variabel independen mampu mempengaruhi secara langsung variabel dependen maupun tidak langsung dengan melibatkan variabel mediator.

Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Pengguna yang Dimediasi Kualitas Pelayanan

Secara keseluruhan nilai rata-rata skor untuk Komitmen Organisasi adalah sebesar 4.09, dan

berdasarkan kategori nilai indeks sebelumnya, masuk dalam kategori sesuai. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kondisi psikologis yang menunjukkan karakteristik hubungan antara pegawai dengan Perpustakaan Umum Kota Batu dan mempunyai pengaruh dalam keputusan untuk tetap melanjutkan kepegawaiannya di dalam organisasi tersebut sudah sesuai. Kemudian, Secara keseluruhan nilai rata-rata skor untuk Kualitas Pelayanan adalah sebesar 3.83, dan berdasarkan kategori nilai indeks sebelumnya, masuk dalam kategori sesuai. Hasil tersebut menunjukkan bahwa seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pengguna/pengunjung atas layanan yang mereka terima di Perpustakaan Umum Kota Batu sudah sesuai. Disamping itu, secara keseluruhan nilai rata-rata skor untuk Kepuasan Pengguna adalah sebesar 3.85, dan berdasarkan kategori nilai indeks sebelumnya, masuk dalam kategori sesuai. Hasil tersebut menunjukkan bahwa respon pengguna/pengunjung terhadap evaluasi ketidaksesuaian (disconfirmation) yang dipersepsikan antara harapan awal sebelum penggunaan (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual jasa layanan yang dipersepsikan setelah penggunaan pada Perpustakaan Umum Kota Batu sudah sesuai.

Dari hasil pengujian hipotesis disimpulkan bahwa Komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan kualitas pelayanan sebagai variabel intervening. Hasil uji hipotesis tersebut sesuai dengan hasil penelitian terdahulu Siregar et al. (2019), hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh langsung yang positif antara komitmen organisasional terhadap kualitas layanan. Begitu juga dengan hasil penelitian Lie (2015), berdasarkan analisis diperoleh hasil bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan secara signifikan dipengaruhi komitmen organisasional. Kemudian hasil penelitian lainnya seperti Wang et al. (2020) juga menegaskan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Kesimpulan uji hipotesis dalam penelitian juga sesuai dengan hasil penelitian Desiyanti et al. (2018), dari hasil penelitian diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Menurut Preacher et al. (2007), apabila jalur independen ke intervening dan jalur intervening ke dependen adalah signifikan, maka cukup untuk menunjukkan adanya mediasi. Lebih lanjut dikatakan, apabila jalur independen ke independen secara langsung mempunyai nilai koefisien yang lebih rendah (berkurang) namun tetap signifikan, maka dinyatakan terjadi partial mediation. Partial mediation, artinya variabel independen mampu mempengaruhi secara langsung variabel dependen maupun tidak langsung dengan melibatkan variabel mediator.

Simpulan

Dalam penelitian ini terjadi kondisi partial mediation, dimana Dukungan Organisasi yang Dirasakan dan Komitmen Organisasi mampu mempengaruhi secara langsung terhadap Kepuasan Pengguna dan juga melalui variabel intervening yaitu Kualitas Pelayanan. Artinya, dalam penelitian ini, disamping Dukungan Organisasi yang Dirasakan dan Komitmen Organisasi, Kualitas Pelayanan disamping sebagai faktor intervening juga secara langsung berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna.

Kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus-menerus terhadap proses, produk dan service yang dihasilkan perusahaan. Dapat diartikan pula, kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan lima dimensi sesuai dengan urutan derajat kepentingan relatifnya yaitu bukti fisik, keandalan, jaminan, empati dan daya tanggap.

Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan konsumen, selain itu juga erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan bagi perusahaan. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Perusahaan akan

berhasil memperoleh pelanggan dalam jumlah yang banyak apabila dinilai dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan.

Ketika pelanggan telah merasa puas maka akan terjalin hubungan harmonis antara produsen dan konsumen, menciptakan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang dapat menguntungkan sebuah perusahaan. Kepuasan konsumen terhadap perusahaan jasa diartikan sebagai suatu keadaan dimana harapan konsumen terhadap suatu pelayanan sesuai dengan kenyataan yang diterima tentang pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Jika pelayanan suatu perusahaan jasa tersebut jauh di bawah harapan konsumen maka konsumen akan kecewa. Sebaliknya, jika layanan yang diberikan memenuhi harapan konsumen, maka konsumen akan senang. Harapan konsumen dapat diketahui dari pengalaman mereka sendiri saat menggunakan pelayanan suatu perusahaan jasa, omongan orang lain dan informasi iklan.

Daftar Pustaka

- _____. Peraturan Daerah Kota Batu Nomor 5 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.
- _____. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- _____. Renstra Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Batu 2018-2022.
- _____. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan.
- Allen, N.J., & Meyer, J.P. 2013. *The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to Organization*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Baheshtifar, M., & Hesani, G.R. 2013. Organizational Justice Perceptions as Predictor of Job Satisfaction and Organization Commitment. *International Journal of Business and Management*, 4(9), pp. 145-154.
- Bucak, T. 2014. The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction: A Research on Hotel Businesses. *International Journal of Education and Research*, 2(1), pp. 1-12.
- Desiyanti, N.L., Sudja, I.N., & Martini, L.K.B. 2018. Effect of Service Quality on Customer Satisfaction, Customer Delight and Customer Loyalty (Study on LPD Desa Adat Sembung and LPD Desa Adat Seseh). *International Journal of Contemporary Research and Review*, 9(3), pp. 20660-20668.
- DonHee, L., Soong-Hwan, C., & Kanghwa, C. 2011. The Impact of Perceived Organizational Support on Service Quality, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty in the Health Care Service. *Journal of Korea Service Management Society*. 12(1), pp. 133-154.
- Garg, S., & Dhar, R.L. 2014. Effects of stress, LMX and perceived organizational support on service quality: Mediating effects of organizational commitment. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 21, pp. 64-75.
- Hidayati, T., dan Rahmawati. 2016. The Effect on the Job Satisfaction Organization, Performance of Employees Commitment, and Service Performance. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 13(1), pp. 1-12.
- Hildayanti, S.K., Marnisah, L., dan Dinata, E.S. 2018. Pengaruh Nilai, Kualitas Pelayanan dan Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Asuransi Kresna Mitra Tbk Cabang Palembang. *Jurnal Ekonomi Global Masa Kini Mandiri*, 9(1), pp. 61-70.
- Jaelani, A. 2020. Pengaruh Komitmen dan Kinerja Manajemen Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota Melalui Kualitas Pelayanan di KSP Kopdit Marsudi Mulyo Putat Patuk Gunungkidul. *Jurnal UPAJIWA*, 4(2), pp. 93-108.

- Kambu. 2012. Pengaruh Keadilan Organisasional terhadap kepuasan kerja dan dampaknya terhadap komitmen, dan Intensi Keluar di PT Indonesia Power UPB Bali. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 3(06), pp. 308-329.
- Kreitner, R., Kinicki, A. 2014. *Perilaku Organisasi*. Edisi Sembilan. Jakarta Selatan: Salemba Empat.
- Lewis, R.C. & Booms, B.H. 2012. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi ke 3. Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra. Yogyakarta: Andi.
- Lie, E.S. 2015. Pengaruh Komitmen Organisasional dan Perilaku Kepemimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan Bank NTT. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(2), pp. 64-72.
- Miao, R-T. 2011. Perceived organizational Support, Job Satisfaction, Task Performance and Organizational Citizenship Behavior in China. *Journal of Behavioral and Applied Management*, 12(2), pp. 105-127.
- Moore, M.E., Konrad, A.M., & Hunt, J. 2010. Creating a Vision Boosts the Impact of Top Management Support on the Employment of Managers with Disabilities: The case of sport organizations in the USA. *Equality, Diversity and Inclusion: An International Journal*, 29(6), pp. 609-626.
- Moorhead, G., & Griffin, R.W. 2013. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mun, H.W., Chelliah, S., & Munusamy, J. 2010. Service Quality Delivery and Its Impact on Customer Satisfaction in the Banking Sector in Malaysia. *International Journal of Innovation, Management and Technology*, 1(4), pp. 398-404.
- Novriyadhi, R.O., dan Gede. R. 2015. Keadilan Organisasional Terhadap Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Pada PT Astra International Auto 2000 Denpasar. *Jurnal Manajemen Unud*, 4(6), pp. 1753-1770.
- Nur'Aini, S. 2012. Pengaruh Budaya Organisasi dan Persepsi Dukungan Organisasi Terhadap Kinerja Pelayanan Melalui Organizational Citizenship Behavior Pada Karyawan PT Telkom Area Jember. *Prosiding Seminar Nasional Tahun 2012*. Kudus: Badan Penerbit Universitas Muria, pp. 46-60.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. 1985. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(Fall 1985), pp. 41-50.
- Prasti, D., Winarno, W.W., dan Henderi. 2018. Analisis Kinerja Sistem Informasi Manajemen Universitas Cokroaminoto Palopo. *Jurnal Ilmiah d'Computare*, 8(Edisi Januari), pp. 9-20.
- Purnomo, A.G. 2017. Pengaruh Kompetensi, Komitmen Organisasi, dan Persepsi Dukungan Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kinerja Kelompok Kerja Unit Layanan Pengadaan di Kementerian Keuangan. Tesis. Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Jember.
- Robbins, S.P., & Judge, T.A. 2013. *Organizational Behavior*. 15th Edition. New Jersey: Pearson Education.
- Sahertian, P. & Soetjipto, B.E. 2011. Improving Employee's Organizational Commitment, Self-Efficacy, and Organizational Citizenship Behavior Through the Implementation of Task-Oriented and Relationship-Oriented Leadership Behavior. *The Business Review*, 17(2), pp. 48-60.
- Shakouri, S., & Danesh, M. 2015. A Survey on the Relationship between Employees 'Organizational Commitment and Customers' Satisfaction and their Retention in High-Tech Industries. *Journal of Applied Environmental and Biological Sciences*, 5(7S), pp. 451-456.
- Siregar, E., Luddin, M.R., & Suyatno, T. 2019. The Effect of Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior Toward Service Quality at Universitas Kristen Indonesia. *International Journal of Human Capital Management*, 3(1), pp. 58-73.
- Spencer, L., & Spencer, S.M. 1993. *Competence at Work: Models For Superior Performance*.

- Canada: John Wiley & Sons, Inc.
- Steers, R.M. 1985. Efektivitas Organisasi. Terjemahan Magdalena Jamin. Jakarta: Erlangga.
- Sudjana, N. 2016. Penilaian Hasil Proses Belajar Mengajar. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, D. 2012. Dasar-dasar Manajemen Pemasaran. Cetakan Pertama. Yogyakarta: CAPS.
- Surjadi. 2012. Pembangunan Kinerja Pelayanan Publik. Bandung: Refika.
- Tu, Y.T., Wang, C.M., & Chang, H.C. 2012. Corporate Brand Image and Customer Satisfaction on Loyalty: An Empirical Study of Starbucks Coffee in Taiwan. *Journal of Social and Development Sciences*, 3(1), pp. 24-32.
- Wang, Y., Zhang, Z., Zhu, M., & Wang, H. 2020. The Impact of Service Quality and Customer Satisfaction on Reuse Intention in Urban Rail Transit in Tianjin, China. *SAGE Open*, January-March 2020, pp. 1-10.
- Wati, E. 2013. Pengaruh Budaya Organisasi dan Komitmen Organisasi Terhadap Hubungan Partisipasi Penyusunan Anggaran Dengan Kinerja Pemerintah Daerah. *Jurnal Akuntansi*, 1(2), pp. 1-24.
- Widodo, O.W. 2012. Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Promosi terhadap Keputusan. Karya Ilmiah. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang.
- Yamin, S., dan Kurniawan, H. 2011. Generasi Baru Mengolah Data Penelitian dengan Partial Least Square Path Modeling: Aplikasi dengan Software XLSTAT, SmartPLS, dan Visual PLS. Jakarta: Salemba Infotek.
- Yani, H. 2015. Pengaruh Dukungan Manajemen Puncak dan Partisipasi Pengguna E-Kinerja Terhadap Kepuasan Pengguna E-Kinerja Pada Satuan Kerja Perangkat Daerah Percontohan di Kota Banda Aceh. Tesis. Universitas Syiah Kuala, Banda Aceh.
- Yohana, C. 2017. The effect of leadership, organizational support and organizational citizenship behavior on service quality. *Problems and Perspectives in Management*, 15(2), pp. 197-203.
- Yuliati, A.L. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. *DeReMa Jurnal Manajemen*, 11(2), pp. 265-289.