# PENGARUH KOMITMEN ORGANISASIONAL DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KUALITAS LAYANAN PADA PDAM KOTA PAREPARE

Skripsi ini disusun untuk memenuhi tugas akhir penyelesaian studi pada
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Parepare


Oleh :

**ANJAS SYAHRIL SAHARUDDIN**

**NIM: 217 350 049**


**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PAREPARE**

**2022**

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**PENGARUH KOMITMEN ORGANISASIONAL DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KUALITAS LAYANAN PADA PDAM KOTA PAREPARE**

**ANJAS SYAHRIL SAHARUDDIN**
**217 350 049**

**Berdasarkan SK Penetapan Pembimbing Nomor :**
**161/KEP/II.3.AU/B/1442H/2020M Telah di Pertahankan dihadapan Tim Penguji**
**Pada Tanggal 16 November 2020 dan telah diperbaiki**

| PEMBIMBING I | PEMBIMBING II |
|---|---|
| Dr. Khaeruddin, MM | Rika Rahma, SE., M.Ak., CTA., ACPA |
| NIDN : 00150095705 | NBM : 1231 408 |

**Mengetahui :**

| Fakultas Ekonomi Dan Bisnis<br>Universitas Muhammadiyah Parepare<br>Dekan, | Program Studi Manajemen<br>Ketua, |
|---|---|
| Dr. Yadi Arodhiskara,SE.,M.Ak | Dr. Irwan Idrus, MM |
| NBM : 848 995 | NBM : 1148 468 |



iii

## PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

**PENGARUH KOMITMEN ORGANISASIONAL DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KUALITAS LAYANAN PADA PDAM KOTA PAREPARE**

**ANJAS SYAHRIL SAHARUDDIN**
**217 350 049**

**Berdasarkan SK Penetapan Penguji Nomor : 187/KEP/II.3.AU/FEB/1443H/2022M Telah diujikan Pada Tanggal 26 Februari 2022 dan dinyatakan memenuhi syarat**

**I. PANITIA UJIAN**

| | | | |
|---|---|---|---|
| 1 | Ketua Pelaksana | Dr. Irwan Idrus, MM | |
| 2 | Sekretaris Pelaksana | Arfianty, SE.,M.Si | |

**II. PENGUJI**

| | | | |
|---|---|---|---|
| 1 | Ketua Penguji | Dr. Khaeruddin, MM | |
| 2 | Anggota Penguji | Rika Rahma, SE., M.Ak., CTA., ACPA | |
| 3 | Anggota Penguji | Fitriyani Syukri, SE., M.Si | |
| 4 | Anggota Penguji | Sariana Damis, S.Ak., M.Ak | |

**Mengesahkan :**
**Fakultas Ekonomi Dan Bisnis**
**Universitas Muhammadiyah Parepare**
**Dekan,**

**Dr. Hadi Arodhiskara,SE.,M.Ak**
**NBM : 848 995**



iv

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

| | |
|---|---|
| Nama | : Anjas Syahril Saharuddin |
| N I M | : 217 350 049 |
| Program Studi | : Manajemen |
| Judul Skripsi | : Pengaruh Komitmen Organisasional Dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Layanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Parepare |
| Dosen Pembimbing | : 1. Dr. Khaeruddin, MM |
| | : 2. Rika Rahma, SE., M.Ak.,CTA.,ACPA |

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul tersebut diatas, Saya tulis sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (SM) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare yang seluruhnya merupakan hasil karya Saya sendiri.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi yang Saya kutip dari hasil kaya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian skripsi ini bukan hasil karya Saya sendiri atau adanya plagiat tertentu, Saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang Saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Parepare, 16 Maret 2022




**ANJAS SYAHRIL SAHARUDDIN**

**NIM. 217 350 049**

# ABSTRAK

**Anjas Syahril Saharuddin,** 2021, dengan judul penelitian *"*Pengaruh Komitmen Organisasional Dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Layanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Parepare*"*. Pembimbing I Bapak Khaeruddin dan Pembimbing II Ibu Rika Rahma . Skripsi Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Komitmen Organisasional dan Budaya Organisasi terhadap Kualitas Layanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Parepare. Populasi yang di ambil yaitu seluruh jumlah karyawan yaitu sebanyak 120 orang. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu observasi dan kuesioner. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan pada Komitmen Organisasional terhadap Kualitas Layanan dan berpengaruh positif dan signifikan signifikan Budaya Organisasi terhadap Kualitas Layanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Parepare.



**Kata Kunci :** Komitmen organisasional, Budaya Organisasi, Kualitas Layanan

**ABSTRACT**

***Anjas Syahril Saharuddin**, 2021, with the research title "The Influence of Organizational Commitment and Organizational Culture on Service Quality at Regional Drinking Water Companies (PDAM) of Parepare City". Advisor I Mr. Khaeruddin and Advisor II Mrs. Rika Rahma. Thesis of Human Resource Management Study Program, Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Parepare. The purpose of this study was to determine the effect of Organizational Commitment and Organizational Culture on Service Quality at the Regional Water Company (PDAM) of Parepare City. The population that is taken is the entire number of employees as many as 120 people. The data collection techniques in this study are observation and questionnaires. The research method used is descriptive quantitative method. The results showed that there was a positive and significant effect on Organizational Commitment to Service Quality and a positive and insignificant effect on Organizational Culture on the Service Quality of the Regional Drinking Water Company (PDAM) of Parepare City.*

***Keywords**: Organizational Commitment, Organizational Culture, Service Quality*

## KATA PENGANTAR

*AssalamualaikumWarahmatullahiWabarakatuh*

Alhamdulillah, dengan mengucapkan syukur ke Hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya penyusunan skripsi yang berjudul "PENGARUH KOMITMEN ORGANISASIONAL DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KUALITAS LAYANAN PADA PDAM KOTA PAREPARE" ini dapat diselesaikan guna memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak diberi masukan bimbingan dan arahan dari berbagai pihak .Perjalanan panjang telah penulis lalui dalam rangka perampungan penulisan skripsi ini. Banyak hambatan yang dihadapi dalam penyusunannya, namun berkat kehendak-Nyalah sehingga penulis berhasil menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kepada kedua orang tua, ayahanda tercinta Hasan dan ibunda saya Nurhaidah yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil serta doa yang tiada henti-hentinya kepada penulis.
2. Bapak Dr. H. M. Nasir S., M.Pd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Parepare.
3. Bapak Dr. Yadi Arodhiskara, SE.,M.Ak selakuDekanFakultasEkonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare.
4. Bapak Dr. Irwan Idrus, MM Selaku Ketua Program Studi manajemen.
5. Bapak Dr. Khaeruddin, MM, Selaku pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktu untuk memberikan tambahan ilmu serta solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dalam penulisan skripsi ini.

6. Ibu Rika Rahma, SE.,M.Ak.,CTA.,ACPA. Selaku pembimbing II yang telah bersedia membimbing dan mengarahkan penulis selama menyusun skripsi.
7. Segenap Dosen serta Staf/Karyawan Fakultas Ekonomi yang sangat berjasa memberikan pengetahuan selama menimbah ilmu di Universitas Muhammadiyah Parepare.
8. Seluruh Pimpinan dan Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Parepare, yang telah memberikan kesempatan dan kerja samanya kepada penulis untuk melakukan penelitian.
9. Nirhayda hasma, Muh.Ikbal, Muh.Ihksan, Alif Rahmat Arif, Asmii Hidayat, Ahmad Abdurauf dan Herman partner seperjuangn dalam penyelesaian skripi.
10. Semua pihak yang telah mendoakan dan turut membantu selama proses penyelesain skripsi ini, terima kasih banyak.

Rasa hormat dan terima kasih bagi semua pihak atas segala dukungan dan doanya semoga ALLAH SWT membalas segala kebaiakan yang telah mereka berikan kepada penulis. Aamiin.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan semoga ALLAH SWT, memberi lindungan bagi kita semua.

***Billahifisabililhaq, fastabiqulkhairat***

***Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.***

Parepare, 21 Maret 2022

**ANJAS SYAHRIL SAHARUDDIN**

**NIM. 217 350 049**

## DAFTAR ISI

**HALAMAN SAMPUL** ..... i

**HALAMAN SAMPUL DALAM** ..... ii

**SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI** ..... viii

**ABSTRAK** ..... viii

**ABSTRACT** ..... vii

**KATA PENGANTAR** ..... viii

**DAFTAR ISI** ..... x

**DAFTAR TABEL** ..... xiii

**DAFTAR GAMBAR** ..... xiii

**DAFTAR LAMPIRAN** ..... xiv

**BAB I PENDAHULUAN** ..... 1

A. Latar Belakang ..... 1

B. Rumusan Masalah ..... 4

C. Tujuan Penelitian ..... 4

D. Manfaat Penelitian ..... 4

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA** ..... 6

A. Kajian Teori ..... 6

B. Penelitian Terdahulu ..... 17

C. Kerangka Konseptual ..... 20

D. Hipotesis ..... 21

**BAB III METODE PENELITIAN** ..... 22

A. Lokasi dan Waktu Penelitian ..... 22

B. Populasi dan Sampel ..... 22

C. Defenisi Oprasional ..... 24
D. Teknik Pengumpulan Data ..... 26
E. Jenis Dan Sumber Data ..... 27
F. Teknik Analisis Data ..... 27
**BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN** .....30
A. Sejarah PDAM Kota Parepare ..... 30
B. Visi dan Misi PDAM Kota Parepare ..... 33
C. Struktur Organisasi PDAM Kota Parepare..... 34
**BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**.....44
A. Hasil Penelitian Penelitian..... 44
B. Pembahasan..... 58
**BAB VI PENUTUP** .....64
A. Kesimpulan ..... 64
B. Saran ..... 65
**DAFTAR PUSTAKA**.....66
**LAMPIRAN**.....66
**RIWAYAT HIDUP**.....122

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....17

Tabel 5. 1 Profil Berdasarkan Jenis Kelamin.....44

Tabel 5. 2 Pofil Berdasarkan Usia.....45

Tabel 5. 3 Profil Berdasarkan Jenjang Pendidikan.....46

Tabel 5. 4 Hasil Uji Validitas Variabel Komitmen Organisasional (X1) .....47

Tabel 5. 5 Hasil Uji Validitas Budaya Organisasi (X2).....48

Tabel 5. 6 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan .....48

Tabel 5. 7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel.....50

Tabel 5. 8 Hasil Uji Normalitas.....51

Tabel 5. 9 Hasil Coefficient Regresi Linier Berganda.....53

Tabel 5. 10 Hasil Hitung Koefisiensi Nilai Determinasi.....55

Tabel 5. 11 Hasil Uji Persial (Uji-T).....56

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual.....21

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi .....34

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kusioner Penelitian .....69
Lampiran 2 Data hasil kusioner.....71
Lampiran 3 Data Output SPSS .....81
Lampiran 4 Surat Pengantar Penelitian .....86
Lampiran 5 Surat Izin Penelitian .....87
Lampiran 6 Surat Keterangan Telah Meneliti .....88
Lampiran 7 Surat Persetujuan Rekomendasi Perbaikan Proposal .....89
Lampiran 8 Lembar Konsul Proposal .....90
Lampiran 9 Berita Acara Seminar Proposal .....92
Lampiran 10 Surat Keputusan Penguji Seminar Proposal .....95
Lampiran 11 Lembar Persetujuan Melakukan Penelitian .....101
Lampiran 12 Sampul Buku Kontrol .....102
Lampiran 13 Lembar Konsultasi Hasil Penelitian .....103
Lampiran 14 Terbit Jurnal .....105
Lampiran 15 Undangan Menguji .....106
Lampiran 16 Berita Acara Seminar Hasil .....112
Lampiran 17 Rekomendasi Perbaikan Hasil .....116
Lampiran 18 Lembar Konsultasi Bimbingan Skripsi .....117
Lampiran 19 Lembar Persetujuan Rekomendasi Perbaikan Skripsi .....119
Lampiran 20 Surat Keterangan Bebas Plagiasi.....120