

ABSTRAK

Permasalahan yang peneliti dapatkan di Kecamatan Buahbatu Kota Bandung dilihat dari karakteristik budaya organisasi terkait aturan dan iklim organisasi yang dapat menyebabkan kualitas pelayanan yang sepenuhnya belum optimal terlihat dari indikator *reliability* dan *responsiveness*.

Tujuan penelitian dilaksanakan dalam rangka guna memperoleh data serta informasi yang ada kaitannya dengan masalah yang akan di bahas. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif. Pendekatan teori yang digunakan tentang budaya organisasi dan kualitas pelayanan.

Hasil penelitian budaya organisasi dengan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang masuk dalam kategori hubungan yang erat, dengan kontribusi variabel budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan adalah sebesar 64,0% dan sisanya sebesar 36,0% variabel kualitas pelayanan diberikan oleh faktor-faktor lain yang tidak teridentifikasi.

Kesimpulan yang dapat diambil yaitu bahwa budaya organisasi dengan kualitas pelayanan mempunyai tingkat hubungan yang sangat kuat dan searah, sehingga terdapat pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Buahbatu Kota Bandung.

Kata Kunci : Budaya Organisasi, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

The problems that researchers get in Buahbatu District, Bandung City are seen from the characteristics of organizational culture related to organizational rules and climate which can cause service quality that is not fully optimal as seen from the reliability and responsiveness indicators.

The purpose of the study was carried out in order to obtain data and information related to the problem to be discussed. The research method used is quantitative research methods. The theoretical approach used is about organizational culture and service quality.

The results of the research on organizational culture with service quality have an influence that is included in the category of close relationship, with the contribution of organizational culture variables to service quality is 64.0% and the remaining 36.0% service quality variables are provided by other unidentified factors.

The conclusion that can be drawn is that organizational culture with service quality has a very strong and unidirectional relationship level, so that there is an influence of organizational culture on service quality in Buahbatu District, Bandung City.

Keywords: Organizational Culture, Service Quality

RINGKESAN

Masalah anu diala ku panaliti di Kacamatan Buah batu Kota Bandung ditingali tina ciri budaya organisasi anu aya patalina sareng aturan sareng iklim organisasi anu tiasa ngakibatkeun kualitas jasa anu kirang optimal sakumaha ditingali tina indikator *réliabilitas* sareng *résponsipitas*.

Tujuan tina panilitian dilaksanakeun pikeun kéngingkeun data sareng inpormasi anu aya patalina sareng masalah anu bakal dibahas. Méthode Panilitian anu digunakeun nyaéta metode panilitian kuantitatif. pendekatan teoritis dipaké ngeunaan budaya organisasi sareng kualitas jasa.

Hasil tina panilitian ngeunaan budaya organisasi kalayan kualitas jasa kagungan pangaruh anu kalebet kana kategori hubungan caket, kalayan kontribusina variabel budaya organisasi kana kualitas palayanan 64,0% sareng sésana 36,0% variabel kualitas layanan anu disayogikeun ku faktor sanés anu henteu dikenalkeun.

Kasimpulan anu tiasa dicandak nyaéta budaya organisasi kalayan kualitas layanan ngagaduhan hubungan anu kuat sareng unidirectional, sahingga aya pangaruh budaya organisasi kana kualitas palayanan di Kacamatan Buahbatu, Kota Bandung.

Kata kunci: Budaya Organisasi, Kualitas Jasa