

**ABSTRAK**

**PENGARUH BUDAYA PERUSAHAAN TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN**

**(Studi pada Unit Bengkel Perbaikan Dealer Nissan Labuhan Ratu  
Bandarlampung)**

**Oleh**

**TATAS PATRIO SEMBODO**

Banyak studi dalam bidang kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan telah memberikan kesimpulan yang jelas bahwa kegagalan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan, 70% adalah karena faktor manusia. Sedangkan 30% sisanya dipengaruhi oleh faktor teknologi dan sistem. Agar menghasilkan karyawan yang profesional dengan integritas yang tinggi, diperlukan adanya acuan baku yang diberlakukan oleh perusahaan, yaitu budaya perusahaan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan dan pengaruh budaya perusahaan terhadap kualitas pelayanan serta hubungan dan pengaruh antara dimensi-dimensi budaya perusahaan dengan dimensi-dimensi kualitas pelayanan pada Unit Bengkel Perbaikan Dealer Nissan Labuhan Ratu Bandarlampung. Hipotesis yang diajukan adalah ada hubungan dan pengaruh antara budaya perusahaan dengan kualitas pelayanan.

Tipe penelitian ini adalah *explanatory* (penjelasan). Teknik pengambilan sampelnya adalah aksidental sampling. Data dikumpulkan dengan menyebarkan kuisioner kepada responden dan kemudian dianalisis dengan menggunakan analisis korelasi *product moment* dan analisis regresi sederhana. Hipotesis penelitian diuji dengan menggunakan uji t dan uji F.

Hasil penelitian menunjukkan hampir seluruh dimensi budaya perusahaan memiliki hubungan dan pengaruh signifikan terhadap dimensi kualitas pelayanan. Dapat diketahui ada beberapa dimensi budaya perusahaan yang memiliki hubungan dan pengaruh paling kuat terhadap dimensi-dimensi kualitas pelayanan, yaitu: Perhatian Terhadap Detil dan Berorientasi Tim terhadap *Reliability*, Perhatian Terhadap Detil terhadap *Responsiveness*, Berorientasi pada Orang terhadap *Assurance*, Keagresifan terhadap *Empathy*, dan Stabilitas terhadap *Tangibles*. Hubungan antara budaya perusahaan dengan kualitas pelayanan bersifat positif dan sangat kuat ( $r = 0,834$ ). Sedangkan pengaruh budaya perusahaan terhadap kualitas pelayanan sebesar 69,6%, dan sisanya 30,4% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata kunci: budaya perusahaan, kualitas pelayanan