

## ABSTRAK

**Ganindya Kayantri Tumbuan (0901918).** *Hubungan Iklim Organisasi dan Kualitas Pelayanan pada Karyawan Cafe Mie Reman di Bandung.* Skripsi Jurusan Psikologi FIP UPI. Bandung (2014).

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data empirik mengenai iklim organisasi dan kualitas pelayanan pada karyawan cafe Mie Reman di Bandung serta meneliti korelasi kedua variabel tersebut. Desain penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan metode penelitian korelasional. Sampel penelitian ini sebanyak 40 karyawan, dengan kriteria karyawan yang masa kerja minimal setahun, sudah mendapatkan *service training*, dan karyawan pernah bekerja di *counter area* atau *service area*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner yang disusun oleh peneliti yang memodifikasi kuesioner yang sudah ada dari penelitian sebelumnya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi karyawan terhadap iklim organisasi cafe Mie Reman di Bandung berada pada tingkat sedang cenderung tinggi dan kualitas pelayanan pada karyawan cafe Mie Reman di Bandung berada pada tingkat sedang. Iklim organisasi dan kualitas pelayanan memiliki hubungan yang kuat dan signifikan dengan nilai  $R = 0.656$  dan signifikansi = 0.000 ( $\text{sig} < 0.05$ ). Rekomendasi yang diberikan peneliti kepada perusahaan, yaitu sebaiknya perusahaan menciptakan praktek-praktek kerja dan situasi kerja yang kondusif, serta melakukan usaha-usaha yang dapat dilakukan untuk mewujudkan iklim organisasi yang baik. Perusahaan juga sebaiknya menyelenggarakan *training* tambahan tentang standar pelayanan cafe Mie Reman, serta tentang pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan karyawan untuk menangani setiap pertanyaan dan masalah pelanggan cafe Mie Reman di Bandung.

**Kata Kunci :** Iklim Organisasi, Kualitas Pelayanan

## ***ABSTRACT***

**Ganindya Kayantri Tumbuan (0901918).** *Correlation between Organizational Climate with Service Quality on Employees Mie Reman Cafe in Bandung.* Thesis Departement of Psychology FIP UPI. Bandung (2014).

This research was held to determine correlation between organizational climate with service quality on employees Mie Reman cafe in Bandung as well as examine the correlation of these two variables. Design of this research is quantitative with correlational method. Sample of this research were 40 employees, with the criteria of the employees who work at least a year, have received service training, and the employee has worked in counter area or service area. Data were collected by questionnaire which made by researcher and modification from the previous research. The results of this research indicate that employees' perception of organizational climate Mie Reman cafe in Bandung are at moderate to high levels and quality of service to employees Mie Reman cafe in Bandung is at a moderate level. Organizational climate and service quality has a strong and significant relationship with the value of  $R= 0.656$  and significance= $0.003$  ( $\text{sig}<0.05$ ). Recommendations are given researcher to the company, namely should the company create work practices and work situation conducive, and make efforts to do to achieve a good organizational climate. The company also should organize additional training on service standards Mie Reman cafe, as well as on the knowledge and skills required of employees to handle any inquiries and problems customer Mie Reman cafe in Bandung.

**Keywords:** Organizational Climate, Quality of Service