

ABSTRAK

Dalam penelitian ini membahas Pengaruh Kreativitas Dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dinas Koperasi Dan Usaha Mikro Kota Surabaya. Data diperoleh dengan memberikan kuesioner 60 orang pelaku usaha sebagai responden. Penelitian ini dilakukan analisis data dengan menggunakan program SPSS versi 24. Dari hasil uji validitas diatas dapat diketahui bahwa semua item dari variabel kreativitas (X1), budaya organisasi (X2), dan kualitas pelayanan (Y) adalah semuanya valid, karena nilai sig <0,05 dengan nilai r hitung lebih besar dari r tabel dengan N=60 adalah sebesar 0,2108. Model summary nilai R sebesar 0,718, artinya menunjukkan hubungan yang kuat. Nilai R Square sebesar 0,516 menunjukkan bahwa pengaruh kreativitas dan budaya organisasi secara bersama-sama (simultan) terhadap kualitas pelayanan. Persamaan regresi yang berbentuk $Y = 10,559 + 0,749X1 + 0,416X2$.

Kata kunci: kreativitas, budaya organisasi, kualitas pelayanan

ABSTRACT

In this study discusses the Effect of Creativity and Organizational Culture on Service Quality at the Surabaya Cooperative and Micro Business Office. Data was obtained by giving questionnaires to 60 business people as respondents. This study analyzed data using the SPSS version 24 program. From the results of the validity test above, it can be seen that all items from the creativity variable (X1), organizational culture (X2), and service quality (Y) are all valid, because the sig < 0,05 with a calculated r value greater than r table with N = 60 is equal to 0.2108. The summary model R value is 0.718, meaning that it shows a strong relationship. R Square value of 0.516 shows that the influence of creativity and organizational culture together (simultaneous) on service quality. The regression equation in the form of $Y = 10,559 + 0,749X1 + 0,416X2$.

Keyword: creativity, organizational culture, service quality