































































(variabel terikat). dalam pengumpulan data penelitian ini menggunakan Data primer (sebar kuisioner) dan metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Non probability sampling*, hasil penelitian ini adalah bahwa hasil temuan penelitian memberikan kontribusi yang cukup baik dalam menganalisis inovasi layanan yang di terapkan oleh RSUD M.Yunus, dan pengujian empiris menunjukkan bahwa beberapa dimensi orientasi layanan berpengaruh signifikan terhadap inovasi layanan.

Perbedaan dan persamaan penelitian ini dengan penelitian sekarang adalah perbedaannya terletak pada variabel independen, yaitu dalam penelitian ini menggunakan variabel retensi pelanggan (*customer retention*) sedangkan dalam penelitian ini menggunakan variabel inovasi layanan, persamaannya adalah sama-sama menggunakan orientasi layanan dalam penggunaan variabel dependennya. Perbedaan yang lain dengan penelitian ini adalah pada penentuan sampel penelitian, dalam penelitian ini menggunakan sampel pada karyawan yang memberikan layanan langsung kepada pelanggan, sedangkan pada penelitian dalam proposal menggunakan populasi nasabah tetap dalam pegadaian. Perbedaan lainnya terletak pada objek penelitiannya. Dalam penelitian ini menggunakan Rumah Sakit Umum Daerah, sedangkan dalam penelitian proposal ini menggunakan objek di PT.Pegadaian (persero) Cabang Syariah.

2. Ahyar Yuniawan (Maret 2011) judulnya adalah Evaluasi Orientasi Layanan Sebagai Bagian dari Budaya Organisasi dan Efeknya Terhadap Kinerja Organisasi tujuannya untuk menilai atau mengevaluasi dan menguji hubungan antara orientasi layanan dan kinerja organisasi agar dapat memberikan manfaat teoritis dan manajerial. Objek yang digunakan adalah Universitas Diponegoro (UNDIP), Populasi dalam studi ini adalah seluruh anggota pimpinan dan karyawan di lingkungan fakultas-fakultas di Undip, yaitu sebanyak 12 unit fakultas. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini Orientasi layanan(variabel bebas), keluaran kinerja karyawan(variabel terikat), kinerja bisnis(variabel terikat). Metode yang di gunakan desain deskriptif, data *cross-sectional* dan pendekatan survei. Penentuan sampelnya menggunakan Pendekatan *Proporsional Random Sampling*. Hasil temuan menyatakan bahwa temuan ini didukung oleh data-data dan memberikan bukti bahwa organisasi perguruan tinggi telah mampu meningkatkan orientasi layanannya sehingga mampu meningkatkan kinerja organisasi.

Persamaan dan perbedaan dengan penelitian ini adalah pada variabel bebas (orientasi layanan) serta dimensinya dan metode yang di gunakan *proporsional random sampling*. Perbedaannya pada variabel terikatnya yaitu kinerja bisnis, juga terdapat perbedaan dalam penentuan objek penelitiannya. Dalam penelitian ini yang dijadikan objek adalah universitas. Sedangkan penelitian

ini menggunakan objek pegadaian syariah, dan juga pada pengambilan populasi. Yang digunakan penelitian ini adalah pimpinan dan seluruh karyawan sedangkan penelitian ini menggunakan populasi pada nasabah.

3. Qoryanti, dkk. (Oktober 2013) dengan judul pengaruh orientasi layanan terhadap hasil luaran kinerja pegawai. Tujuan penelitian untuk mengidentifikasi antecedent dari kinerja pegawai pada perusahaan layanan publik. Objek yang dijadikan penelitian adalah Instansi pemerintah daerah provinsi Bengkulu dan pemerintah daerah kota Bengkulu. Pengambilan populasnya adalah seluruh pegawai di tujuh instansi pemerintah daerah provinsi Bengkulu dan pemerintah daerah kota Bengkulu. Sebanyak 300 kuisioner yang di sebar dan kembali sebanyak 239 kuisioner. Variabelnya adalah orientasi layanan organisasi, kepuasan kerja, komitmen organisasi (variabel bebas), kinerja pegawai (variabel terikat) metode yang digunakan deskriptif kuantitatif, Hasil penelitian menunjukkan bahwa Orientasi layanan organisasi, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi, tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

Persamaan dan perbedaan dengan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan variabel orientasi layanan sebagai variabel independennya, sedangkan perbedaannya adalah variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kinerja pegawai sedangkan dalam penelitian ini menggunakan variabel retensi pelanggan (*customer retention*) persamaan lainnya adalah

dalam penggunaan metodenya sama yaitu metode kuantitatif. Perbedaan lainnya terletak pada objek penelitiannya yaitu pada instansi pemerintah sedangkan penelitian ini menggunakan objek yang di teliti adalah pegadaian syariah.

4. Nova Retnowati, dkk. (Februari 2009) judulnya adalah pengaruh kualitas layanan, orientasi layanan, dan strategi harga terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Tujuan di teliti untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, orientasi layanan, dan strategi harga yang ada pada PT. Kereta Api (persero) terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan jasa transportasi kereta api. Yang dijadikan objek penelitian adalah PT. Kereta Api (persero), sampel yang digunakan yaitu seluruh pelanggan dan pengguna jasa transportasi kerta api eksekutif jurusan Surabaya- Jakarta. Pengambilan data dengan menggunakan kuisisioner sebanyak 150 responden. Variabel yang digunakan adalah kualitas layanan, orientasi layanan dan strategi harga (Variabel eksogen). kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan (Variabel endogen). Metode yang digunakan penelitian penjelasan (*explanatory research*), menggunakan analisis SEM (*structural equation modeling*), dengan *purposive sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan orientasi layanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas dan kepuasan pelanggan jasa transportasi kereta api eksekutiv.

Persamaan dan perbedaan penelitian ini dengan penelitian sekarang adalah sama dalam penggunaan variabel bebas yaitu



orientasi layanan bedanya dalam hal penggunaan variabel terikat, objeknya dan juga pada metode pengumpulan maupun penghitungan data, dalam penelitian ini menggunakan penelitian penjelasan (*explanatory research*) dan penghitungannya menggunakan SEM (*structural equation modeling*) sedangkan penelitian sekarang menggunakan metode kuantitatif dan menggunakan metode penghitungan data melalui SPSS. Penelitian ini menggunakan objek PT. Kereta Api (persero) sedangkan penelitian saat ini menggunakan objek PT. Pegadaian Syariah (persero).

5. Octanita (April 2010), Pengaruh orientasi pelayanan terhadap komitmen karyawan departemen perawat dengan menggunakan kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada Rumah Sakit Onkologi Surabaya, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh orientasi pelayanan di rumah sakit Onkologi Surabaya terhadap komitmen karyawan bagian keperawatan dengan menempatkan kepuasan kerja sebagai variabel intervening. Objek penelitian ini pada Rumah Sakit Onkologi Surabaya. Sampel yang dijadikan populasi adalah karyawan bagian keperawatan. Variabel yang digunakan adalah Orientasi Pelayanan (variabel intervening), Komitmen karyawan, dan kepuasan kerja. Metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif, hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa variabel orientasi pelayanan berpengaruh secara signifikan



