

ABSTRACT

The research aims to examine the mediation role of knowledge sharing on affective commitment to customer orientation of employees. The number of respondents involved in this study were 100 respondents from PT XYZ employees. This research is a quantitative approach that uses questionnaire as an instrument for data collection. The research data were analysed using the SEM-PLS with Smartpls application. The results of the study show that affective commitment and customer orientation of employees are positively related and knowledge sharing in terms of affective commitment is partially due to the mediation of customer orientation of employees.

Keywords: *Knowledge Sharing, Affective Commitment, Customer Orientation of Employees, Partial Least Square SEM-PLS*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji peran mediasi *knowledge sharing* terhadap komitmen afektif pada orientasi pelanggan karyawan. Jumlah responden yang dilibatkan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden dari karyawan PT. XYZ. Penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan kuantitatif yang menggunakan kuisioner sebagai instrumen untuk pengumpulan data. Data hasil penelitian dianalisis dengan menggunakan teknik analisis SEM-PLS dengan bantuan program *Smartpls*. Hasil penelitian ini adalah komitmen afektif karyawan berpengaruh positif terhadap orientasi pelanggan dan *knowledge sharing* memediasi pengaruh hal komitmen afektif dan orientasi pelanggan karyawan.

Keywords: Knowledge Sharing, Afektif Komitmen, Orientasi Pelanggan, Partial Least Square SEM-PLS