

EFEKTIFITAS PELATIHAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN HOTEL X PANGKALPINANG

Desy Mega Putri Nurillahi, Sri Muliati Abdullah, Nur Fachmi Budi S.

Program Magister Psikologi Profesi

Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana Yogyakarta

Email : desymega05@gmail.com

081995654750

ABSTRAK.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peningkatan kualitas pelayanan melalui pelatihan komunikasi interpersonal. Hipotesis penelitian yaitu, terdapat perbedaan kualitas pelayanan antara karyawan yang diberikan pelatihan komunikasi interpersonal dengan karyawan yang tidak diberikan pelatihan komunikasi interpersonal. Karyawan yang diberikan pelatihan komunikasi interpersonal lebih tinggi kualitas pelayanannya dibandingkan karyawan yang tidak diberikan pelatihan komunikasi interpersonal. Subjek penelitian ini adalah 16 orang karyawan Hotel X Pangkalpinang. Karakteristik subjek penelitian ini adalah karyawan yang memiliki tingkat kualitas pelayanan dan komunikasi interpersonal pada kategori sangat rendah, rendah, dan sedang. Desain yang digunakan adalah *Pretest-Posttest Control Group*. Sedangkan data dikumpulkan menggunakan skala kualitas pelayanan. Hasil analisis Independent Sample T-test dengan nilai perbedaan sebesar 5,996 ($p < 0,05$). Hasil analisis tersebut menunjukkan bahwa ada perbedaan tingkat kualitas pelayanan antara kelompok eksperimen dan kelompok kontrol dengan demikian hipotesis diterima. Penelitian ini menunjukkan adanya perbedaan kualitas pelayanan antara karyawan yang mengikuti pelatihan komunikasi interpersonal dengan karyawan yang tidak mengikuti pelatihan komunikasi interpersonal. Kelompok eksperimen mengalami peningkatan yang berarti dibanding dengan kelompok kontrol.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Komunikasi Interpersonal

**EFFECT OF INTERPERSONAL COMMUNICATION TRAINING TO
IMPROVE SERVICE QUALITY EMPLOYEES IN
HOTEL X PANGKALPINANG**

Desy Mega Putri Nurillahi, Sri Muliati Abdullah, Nur Fachmi Budi S.

Program Magister Psikologi Profesi

Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana Yogyakarta

Email :_desymega05@gmail.com

081995654750

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of Interpersonal Communication Training to improve service quality employees in Hotel X Pangkalpinang. The hypothesis is that there are differences in the quality of service between employees who are given interpersonal communication training and employees who are not given interpersonal communication training. Employees who are given interpersonal communication training have a higher quality of service than employees who are not given interpersonal communication training. The subject of this study were 16 employees of Hotel X Pangkalpinang. Characteristics of the subjects of this study are employees who have high levels of service quality and interpersonal communication in the very low, low, and medium categories. This study is using a pretest – posttest control group design. The data is was then statistically analyzed using Independent Sample T-test, the analysis found that the value of 5,996 ($p < 0,05$). The results of the analysis indicate that there are differences in the level of service quality between the experimental group and the control group. This study shows that there are differences in service quality between employees who take interpersonal communication training (experimental groups) and employees who do not take interpersonal communication training (control groups). The experimental group experienced a significant increase compared to the control group.

Keywords : Service Quality, Interpersonal Communication