

# THE INFLUENCE OF ORGANIZATIONAL COMMITMENT TRAINING TO IMPROVE QUALITY SERVICE OF CADDY PT.MG IN YOGYAKARTA

**ARDIAN SYAH ASSAFARI & SRI MULIATI ABDULLAH**  
Faculty Psychology University of Mercu Buana Yogyakarta

e-mail: [ardiansyahassafariobay@gmail.com](mailto:ardiansyahassafariobay@gmail.com)

## ABSTRACT

*This study aimed to determine the effect of organizational commitment training on service quality in caddy. The first hypothesis was, there were differences in the level of caddy service quality scores between before and after organizational commitment training was given, where the service quality score on caddy after being given organizational commitment training was higher than before training was given. Where the results of post-test service quality in the control group is higher than in the control group. The subjects in this study were PT.MG employees in the operational section, namely caddy with 30 participants who were divided into two groups, namely; the experimental group and the control group with the pre test - post test control group design. The results of the independent sample t-test show that the pre test and post test scores in the experimental group had a t value of 9,667 and  $p=0.00$  ( $p<0.05$ ) which meant that there was a significant difference in the quality of service on the caddy before and after the training was given, where the caddies' score after being given an organizational commitment training has a higher value than before the training was given. Paired sample t-test test results obtained a value of  $t=-29.787$  and  $p=0.00$  ( $p <0.05$ ), which meant that there were significant differences between the quality of service in experimental group employees after the training was given and a control group that was not given a training. Where the quality of service in the experimental group caddy after being given organizational commitment training was higher than the quality of the control group caddy without training.*

*Keywords: Organizational Commitment Training, Service Quality. Caddy, employee*

# **PENGARUH PELATIHAN KOMITMEN ORGANISASI UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN CADDY PT.MG DI YOGYAKARTA**

**ARDIAN SYAH ASSAFARI & SRI MULIATI ABDULLAH**

Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana Yogyakarta  
e-mail: [ardiansyahassafariobay@gmail.com](mailto:ardiansyahassafariobay@gmail.com)

## **ABSTRAK**

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelatihan komitmen organisasi terhadap kualitas pelayanan pada caddy. Hipotesis yang diajukan adalah pertama, terdapat perbedaan tingkat skor kualitas pelayanan caddy antara sebelum dan sesudah diberikan pelatihan komitmen organisasi, dimana skor kualitas pelayanan pada caddy setelah diberikan pelatihan komitmen organisasi lebih tinggi dibandingkan dengan sebelum diberikan pelatihan. Dimana hasil post test kualitas pelayanan pada kelompok kontrol lebih tinggi dari pada kelompok kontrol. Subjek pada penelitian ini adalah karyawan PT.MG bagian operasional yaitu caddy dengan jumlah 30 peserta yang terbagi menjadi dua kelompok, yaitu; kelompok eksperimen dan kelompok kontrol dengan desain pre test - post test control group. Hasil uji independent sample t-test menunjukkan bahwa dari skor pre tes dan post test pada kelompok eksperimen memiliki nilai  $t = 9,667$  dan  $p = 0,00$  ( $p < 0,05$ ) yang berarti terdapat perbedaan signifikan kualitas pelayanan pada caddy sebelum diberikan pelatihan dengan setelah diberikan pelatihan, dimana skor caddy setelah diberikan pelatihan komitmen organisasi memiliki nilai yang lebih tinggi dibandingkan dengan sebelum diberikan pelatihan. Hasil uji paired sample t-test memperoleh nilai  $t = -29,787$  dan  $p = 0,00$  ( $p < 0,05$ ), yang berarti terdapat perbedaan yang signifikan antara kualitas pelayanan pada karyawan kelompok eksperimen setelah diberi pelatihan dengan kelompok kontrol yang tidak diberikan pelatihan, dimana kualitas pelayanan pada caddy kelompok eksperimen setelah diberi pelatihan komitmen organisasi lebih tinggi dibandingkan kualitas pelayanan caddy kelompok kontrol yang tidak diberikan pelatihan.*

*Kata Kunci: Pelatihan Komitmen Organisasi, Kualitas Pelayanan. Caddy, Karyawan*

