

# **PENGARUH PELATIHAN KOMITMEN ORGANISASI UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN HOTEL S**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelatihan komitmen organisasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan karyawan Hotel S. Hipotesis penelitian ini adalah : Kualitas pelayanan karyawan Hotel S yang mendapatkan pelatihan komitmen organisasi lebih tinggi dari pada kualitas pelayanan karyawan hotel S yang tidak mendapatkan pelatihan komitmen organisasi. Penelitian ini merupakan penelitian eksperimen dengan menggunakan desain *pretest-posttest control group design*. Sampel penelitian ini 20 karyawan Hotel S dibagi menjadi dua kelompok, masing-masing 10 karyawan untuk kelompok eksperimen dan 10 karyawan untuk kelompok kontrol. Teknik analisa data menggunakan teknik uji statistic *non parametric* dengan teknik analisis *Mann Whitney*. Hasil penelitian teknik analisis *Mann Whitney* menunjukkan nilai *posttest Z* = -2,272 dengan  $p = 0,023$  ( $p < 0,050$ ) yang berarti ada perbedaan kualitas pelayanan pada karyawan yang mendapat perlakuan, di mana kualitas pelayanan pada kelompok eksperimen (KE) lebih tinggi daripada kualitas pelayanan pada kelompok kontrol (KK). Hal ini menunjukkan bahwa ada perbedaan yang signifikan tingkat kualitas pelayanan pada kelompok eksperimen sebelum dan sesudah diberikan perlakuan berupa pelatihan komitmen organisasi.

Kata kunci : Pelatihan Komitmen Organisasi, Kualitas Pelayanan.

## **EFFECT OF ORGANIZATION TRAINING COMMITMENT TO IMPROVE QUALITY OF EMPLOYEES HOTEL S**

### ***ABSTRACT***

*This study aims to determine the effect of the training organization's commitment to improve the quality of service of employees Hotel S. The hypothesis of this research is : Quality of service of Hotel S employee who get training of organizational commitment is higher than the quality of service of hotel employee S who do not get training of organizational commitment. This research is an experimental research using pretest-posttest control group design design. The sample of this study 20 employees of Hotel S is divided into two groups, each of 10 employees for the experimental group and 10 employees for the control group. Data analysis technique used non parametric statistic test technique with Mann Whitney analysis technique. The result of Mann Whitney's analysis showed that posttest  $Z = -2,272$  with  $p = 0,023$  ( $p < 0,050$ ) which mean there is difference of service quality to the treated employee, where the service quality in the experimental group (KE) is higher than the service quality Control group (KK). This shows that there is a significant difference in the level of service quality in the experimental group before and after being given treatment in the form of organizational commitment training.*

*Keywords: Organizational Commitment Training, Quality of Service.*