

ABSTRAK

Fitriani, Annisa Umami. 2023. *Pengaruh Pemberdayaan dan Kualitas Layanan Internal Terhadap Komitmen Pegawai Lion Group di Bandara Udara Internasional Radin Inten II*. Skripsi. Program Studi Manajemen, Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing: (1) Ratmono, S.E., M.M., Pembimbing (2) Suwanto, S.E., M.M.

Kata Kunci: pemberdayaan, kualitas layanan internal, komitmen pegawai

Pelayanan merupakan hal yang paling penting untuk diutamakan dalam sektor jasa. Pelayanan yang dapat diterima dengan baik oleh konsumen, dapat diartikan bahwa pelayanan tersebut telah tepat sasaran. Selain itu, hal ini akan menjadi penilaian konsumen terhadap pegawai sekaligus perusahaan dari penerbangan tersebut yang dapat memberikan citra positif.

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu 1) Apakah pemberdayaan berpengaruh terhadap komitmen pegawai? 2) Apakah kualitas layanan internal berpengaruh terhadap komitmen pegawai? 3) Apakah pemberdayaan dan kualitas layanan internal secara bersama-sama berpengaruh terhadap komitmen pegawai?

Sampel penelitian adalah pegawai Lion Group yang berada pada Bandara Udara Internasional Radin Inten II. Penelitian ini memiliki jumlah populasi 18 orang < 30 orang, sehingga penelitian ini akan menggunakan seluruh populasi tanpa menarik sampel penelitian sebagai unit observasi yang disebut sebagai teknik sensus. Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan uji regresi linear berganda dengan aplikasi SPSS.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pemberdayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen pegawai. Kualitas layanan internal memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen pegawai. Pemberdayaan dan kualitas layanan internal secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen pegawai.