

**PENGARUH PEMBERDAYAAN DAN KUALITAS LAYANAN INTERNAL
TERHADAP KOMITMEN PEGAWAI LION GROUP DI BANDARA UDARA
INTERNASIONAL RADIN INTEN II**

SKRIPSI



OLEH

ANNISA UMAMI FITRIANI

NPM. 21610004P

**PRODI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO**

2023



**PENGARUH PEMBERDAYAAN DAN KUALITAS LAYANAN INTERNAL
TERHADAP KOMITMEN PEGAWAI LION GROUP DI BANDARA UDARA
INTERNASIONAL RADIN INTEN II**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana

Disusun Oleh :

ANNISA UMAMI FITRIANI

NPM.21610004P

**PRODI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO**

2023

HALAMAN PERSETUJUAN

PENGARUH PEMBERDAYAAN DAN KUALITAS LAYANAN INTERNAL
TERHADAP KOMITMEN PEGAWAI LION GROUP DI BANDARA UDARA
INTERNASIONAL RADIN INTEN II

OLEH

ANNISA UMAMI FITRIANI
NPM. 21610004P

Telah diperbaiki dan disetujui untuk diuji,
Metro, 14 September 2023
Pembimbing I



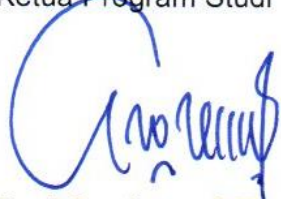
Ratmono, S.E., M.M.
NIDN. 0220076001

Pembimbing II



Suwanto, S.E., M.M.
NIDN. 0210036801

Menyetujui,
Ketua Program Studi



Nani Septiana, S.E., M.M.
NIDN. 0220098901

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI
SKRIPSI

PENGARUH PEMBERDAYAAN DAN KUALITAS LAYAN INTERNAL
TERHADAP KOMITMEN PEGAWAI LION GROUP DIBANDARA UDARA
INTERNASIONAL RADEN INTEN II

Annisa Umami Fitriani

21610004P

Telah diuji dan dinyatakan lulus pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 14 September 2023

Tempat ujian : Ruang Sidang Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Tim penguji,



Ratmono, S.E., M.M.
NIDN. 0220076001

Ketua



Suwanto, S.E., M.M.
NIDN. 0210036801

Sekretaris



Dr. Febriyanto, S.E., M.M.
NIDN. 0223027901

Penguji Utama

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis


Suwanto, S.E., M.M.
NIDN. 0210036801

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Annisa umami fitriani
NPM : 21610004P
Prodi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "PENGARUH PEMBERDAYAAN DAN KUALITAS LAYANAN INTERNAL TERHADAP KOMITMEN PEGAWAI LION GROUP DIBANDARA UDARA INTERNASIONAL RADEN INTEN II" adalah benar hasil karya tulisan saya sendiri dan tidak merupakan plagiat dari karya orang lain, yang merupakan salah satu syarat dalam penyelesaian program S-1 pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.

Semua sumber data dan informasi yang saya gunakan dan saya peroleh dalam skripsi saya ini telah saya nyatakan dengan jelas dan benar apa adanya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Apabila dikemudia hari pernyataan ini tidak benar saya bersedia menerima sanksi yang ditetapkan oleh universitas.

Metro, September 2023

Penulis,



Annisa Umami Fitriani

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanrrahim

Puji syukur atas nikmat dan karunia yang telah Allah SWT berikan sehingga karya ini dapat terselesaikan skripsi ini kupersembahkan untuk:

1. Ayahanda Tarmuji dan ibunda Umi Riyanti, yang senantiasa mendidik dan memberikan kasih sayang, bekerja keras demi kebahagiaan anak-anaknya, selalu mendoakan kebaikan dan kesuksesan dan selalu memberi dukungan baik dari segi morl maupun materi.
2. Orang-orang terdekat yang tidak mungkin saya sebutkan satu persatu yang selalu memberikan dukungan penuh semangat.
3. Almamaterku, universitas Muhammadiyah metro

MOTTO

*“ Akan Selalu Ada Jalan Menuju Sebuah Kesuksesan Bagi Siapapun, Selama
Orang
Tersebut Mau Berusaha Dan Bekerja Keras Untuk Memaksimalkan Kemampuan
Yang Ia Miliki.*

(Bambang Pamungkas)

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr.wb

Puji syukur kehadiran Allah SWT Tuhan semesta alam, karena berkat rahmat dan hidayah – Nya, maka penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh pemberdayaan dan kualitas layanan internal terhadap komitmen pegawai lion group di Bandara udara internasional Raden Inten II”. Skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi jenjang Pendidikan Strata 1 (satu) program studi Manajemen.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan, serta masih banyak kekurangan. Hal ini dikarenakan kemampuan penulis yang kurang dan ketebatasan waktu penyusunan skripsi.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada kedua Orang tua penulis yang tidak pernah berhenti memberi dukungan, tidak pernah lelah memberikan motivasi dan do'a. serta memberikan saran untuk tetap maju dan tidak pernah mudah menyerah. Serta ucapan terimakasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini dari awal hingga skripsi ini, terutama kepada:

1. Dr. Nyoto Suseno, M.Si., selaku rektor universitas Muhammadiyah metro.
2. Nani Septiana, S.E., M.M., selaku ketua program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis universitas Muhammadiyah Metro.
3. Ratmono, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing 1 yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan proposal skripsi.
4. Suwarto, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro sekaligus dosen pembimbing 2 yang telah membimbing kami dalam menyelesaikan proposal skripsi ini dengan penuh kasih dan kesabaran.
5. Dr. Febriyanto, S.E., M.M., selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro sekaligus penguji utama.
6. Para dosen dan seluruh staff pengajar prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Metro yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
7. Kedua orang tua yang telah memberikan dukungan semangat, motivasi dan doa tiada hentinya.

8. Kepada pihak-pihak lain yang tidak mungkin disebutkan satu persatu yang telah memberikan dorongan baik secara langsung maupun tidak langsung atas kelancaran penyusunan tugas penelitian ini.

Dengan segala kerendahan hati penulis menerima kritik dan saran yang membangun yang menjadikan skripsi ini lebih baik lagi. Mengingat penulis sudah berusaha semaksimal mungkin untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik, penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi perkembangan ilmu Manajemen. Dan semoga Allah SWT senantiasa memberikan rahmat-NYA kepada kita semua, aamiin

Wassalamualaikumwr.wb

Metro, 14 September 2023

Penulis



ANNISA UMAMI FITRIANI

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.

ABSTRACT

Fitriani, Annisa Umami. 2023. The Influence of Empowerment and Internal Service Quality on the Commitment of Lion Group Employees at Radin Inten II International Airport. Thesis. Management Study Program, Muhammadiyah Metro University. Supervisor: (1) Ratmono, S.E., M.M., Supervisor (2) Suwanto, S.E., M.M.

Keywords: empowerment, internal service quality, employee commitment

Service is the most important thing to prioritize in the service sector. Service that is well received by consumers means that the service is right on target. Apart from that, this will be a consumer assessment of the airline's employees and company which can provide a positive image.

The formulation of the problem in this research is 1) Does empowerment have an effect on employee commitment? 2) Does internal service quality influence employee commitment? 3) Do empowerment and internal service quality together influence employee commitment?

The research sample was Lion Group employees at Radin Inten II International Airport. This research has a population of 18 people < 30 people, so this research will use the entire population without drawing a research sample as a unit of observation which is called a census technique. The analysis technique in this research uses multiple linear regression tests with the SPSS application.

From the research results it can be concluded that empowerment has a positive and significant influence on employee commitment. Internal service quality has a positive and significant influence on employee commitment. Empowerment and internal service quality together have a positive and significant influence on employee commitment.

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
HALAMAN LOGO	ii
HALAMAN JUDUL	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT	v
PERSETUJUAN.....	vi
PENGESAHAN	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN.....	ix
KATA PENGANTAR	x
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT.....	xi
SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (<i>SIMILARITY CHECK</i>)	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Identifikasi Masalah	3
C. Rumusan Masalah.....	3
D. Tujuan Penelitian.....	3
E. Kegunaan Penelitian	3
F. Ruang Lingkup Penelitian	4
G. Sistematika Penulisan	4
BAB II KAJIAN LITERATUR	5
A. Manajemen Sumber Daya Manusia.....	5
B. Teori Pertukaran Sosial.....	5
C. Pemberdayaan	6
D. Kualitas Layanan Internal.....	8
E. Komitmen Pegawai.....	11
F. Penelitian Relevan.....	14
G. Kerangka Penelitian	15
H. Hipotesis Penelitian	18

BAB III	METODE PENELITIAN	19
	A. Desain Penelitian.....	19
	B. Populasi dan Sampel	19
	1. Populasi.....	19
	2. Sampel.....	19
	C. Definisi Operasional Variabel.....	20
	D. Teknik Pengumpulan Data	21
	1. Kuesioner	21
	2. Observasi	21
	E. Instrumen Penelitian.....	21
	1. Bentuk Instrumen	21
	2. Kisi-Kisi Instrumen.....	22
	F. Teknik Analisis Data	22
	1. Statistik Deskriptif	22
	2. Pengujian Persyaratan Instrumen.....	22
	3. Pengujian Persyaratan Analisis	24
	4. Pengujian Hipotesis.....	24
	5. Hipotesis Statistik	26
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	27
	A. Struktur Organisasi.....	27
	B. Hasil Penelitian.....	28
	1. Hasil Uji Statistik Deskriptif	28
	2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	33
	3. Hasil Uji Analisis	35
	4. Hasil Uji Hipotesis	37
	C. Pembahasan.....	39
	1. Pengaruh Pemberdayaan terhadap Komitmen Pegawai .	39
	2. Pengaruh Kualitas Layanan Internal terhadap Komitmen Pegawai.....	39
	3. Pengaruh Pemberdayaan dan Kualitas Layanan Internal bersama-sama terhadap Komitmen Pegawai	44
BAB V	PENUTUP.....	41
	A. Simpulan.....	41
	B. Saran	41
	DAFTAR PUSTAKA.....	42

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Penelitian Relevan	14
Tabel 2.	Kisi-Kisi Instrumen.....	22
Tabel 3.	Hasil Deskriptif Penelitian	28
Tabel 4.	Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	34
Tabel 5.	Hasil Uji Normalitas	36
Tabel 6.	Hasil Uji Homogenitas.....	36
Tabel 7.	Hasil Uji Linieritas.....	37
Tabel 8.	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	37
Tabel 9.	Hasil Uji t	38
Tabel 10.	Hasil Uji f	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pikir.....	18
-------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	48
Lampiran 2. Rekapitulasi Jawaban Responden	53
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	56
Lampiran 4. Hasil Uji Normalitas	59
Lampiran 5. Hasil Uji Homogenitas	60
Lampiran 6. Hasil Uji Linieritas	61
Lampiran 7. Hasil Uji Hipotesis.....	62



UNIT PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
METRO

SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (*SIMILARITY CHECK*)

Nomor: 760/II.3.AU/F/UPI-UK/2023

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : ANNISA UMAMI FITRIANI
NPM : 21610004P
Jenis Dokumen : SKRIPSI

Judul:

**PENGARUH PEMBERDAYAAN DAN KUALITAS LAYANAN
INTERNAL TERHADAP KOMITMEN PEGAWAI LION GROUP
DIBANDARA UDARA RADEN INTEN II**

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Turnitin*. Dokumen telah diperiksa dan dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase $\leq 20\%$. Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 22 September 2023

Kepala Unit,

Dr. Eko Susanto, M.Pd., Kons.
NIDN. 0213068302

Alamat:

Jl. Ki Hajar Dewantara No. 116
Iringmulyo, Kec. Metro Timur Kota Metro,
Lampung, Indonesia

Website: upi.ummetro.ac.id
E-mail: help.upi@ummetro.ac.id

