

ABSTRACT

THE EFFECT OF INTERPERSONAL COMMUNICATION AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT TO (A Research on Office and Field Employees PT PLN (Persero) Pangandaran District)

By:

Ilyas Gunawan

183402026

Under the guidance of:

Gusti Tia Ardiani

Alfin Nur Fahmi Mufreni

The purpose of this study was to determine and analyze the effect of interpersonal communication and organizational commitment on the quality of public services at PT PLN (Persero) Pangandaran District. The research method used in this study is a survey method, the data obtained directly through a questionnaire of 58 respondents taken from employees. Sampling using Sampling Cluster. Based on the research results it is known that Interpersonal Communication is included in the very high classification, Organizational Commitment is included in the very high classification, and the Quality of Public Service is included in the very high classification. Simultaneously it can be concluded that interpersonal communication and organizational commitment have a significant effect on the quality of public services. Partially, interpersonal communication has no significant effect on service quality, and organizational commitment has a significant effect on service quality. From the research results, the researcher suggests that interpersonal communication be carried out in a more effective way. Increasing organizational commitment, as well as adjusting targets properly to make it easier for the company.

Keywords: Interpersonal Communication, Organizational Commitment, Public Service Quality.

ABSTRAK

PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Suatu Penelitian Pada Karyawan Bagian Kantor dan Lapangan PT PLN (Persero) Kec Pangandaran)

Oleh:

Ilyas Gunawan

183402026

Di bawah bimbingan:

Gusti Tia Ardiani

Alfin Nur Fahmi Mufreni

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komunikasi interpersonal dan komitmen organisasi terhadap kualitas pelayanan publik PT PLN (Persero) Kec Pangandaran. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey, data yang diperoleh langsung melalui kuesioner 58 responden yang diambil dari karyawan. Penarikan sampel menggunakan *Sampling Cluster*. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Komunikasi Interpersonal, termasuk dalam klasifikasi sangat tinggi, Komitmen Organisasi termasuk dalam klasifikasi sangat tinggi, serta Kualitas Pelayanan Publik termasuk dalam klasifikasi sangat tinggi. Secara simultan dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal dan komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Secara parsial komunikasi interpersonal berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan, dan komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Dari hasil penelitian peneliti menyarankan agar komunikasi interpersonal dilakukan dengan cara yang lebih efektif. Lebih meningkatkan komitmen organisasi, serta menyesuaikan target dengan baik agar lebih mudah bagi perusahaan.

Kata Kunci: Komunikasi Interpersonal, Komitmen Organisasi, Kualitas Pelayanan Publik.