



**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI**  
**UNIVERSITAS SYIAH KUALA**  
**UPT. PERPUSTAKAAN**

Jalan T. Nyak Arief, Kampus UNSYIAH, Darussalam – Banda Aceh, Tlp. (0651) 8012380, Kode Pos 23111  
Home Page : <http://library.unsyiah.ac.id> Email: [helpdesk.lib@unsyiah.ac.id](mailto:helpdesk.lib@unsyiah.ac.id)

---

## ELECTRONIC THESIS AND DISSERTATION UNSYIAH

### TITLE

PENGARUH CONFLICT HANDLING TERHADAP KOMITMEN KARYAWAN OUTSOURCING PT.PLN (PERSERO) WILAYAH ACEH DAN CABANG BANDA ACEH DENGAN KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

### ABSTRACT

#### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur pengaruh conflict handling terhadap komitmen karyawan outsourcing PT.PLN (Persero) Wilayah Aceh dan Cabang Banda Aceh dengan kepercayaan sebagai variabel mediasi. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah karyawan outsourcing PT.PLN (Persero) Wilayah Aceh dan Cabang Banda Aceh yang berjumlah 89 responden. Peralatan pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah kuisioner. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah total sampling. Sebanyak 89 kuisioner disebar dan hanya 75 kuisioner yang dapat terkumpulkan. Hierarchical Linear Modelling (HLM) digunakan sebagai metode analisis untuk mengetahui pengaruh dari semua variabel-variabel yang terlibat. Hasil penelitian menunjukkan: 1) Conflict handling berpengaruh signifikan terhadap komitmen karyawan outsourcing PT.PLN (Persero) Wilayah Aceh dan Cabang Banda Aceh. 2) Conflict handling berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan karyawan outsourcing PT.PLN (Persero) Wilayah Aceh dan Cabang Banda Aceh. 3) Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap komitmen karyawan outsourcing PT.PLN (Persero) Wilayah Aceh dan Cabang Banda Aceh. 4) Kepercayaan memediasi pengaruh conflict handling terhadap komitmen karyawan outsourcing PT.PLN (Persero) Wilayah Aceh dan Cabang Banda Aceh.

Kata kunci: Penanganan Konflik, Kepercayaan, dan Komitmen

#### ABSTRACT

This research aimed to measure the effect of conflict handling to commitment of outsourcing employee in PT.PLN (Persero) Wilayah Aceh and Cabang Banda Aceh with trust as mediating variabel. The sample used in this research are outsourcing employee in PT.PLN (Persero) Wilayah Aceh and Cabang Banda Aceh which totaled 89 respondents. The instrument of collecting data in this research is questionnaire. Total sampling was used as sampling technique. As much of 89 questionnaires distributed and only just 75 questionnaires could be collected. Hierarchical Linear Modelling (HLM) was used as a method of analysis to determine the effect of all variables involved in this research. The results are follows: 1) Conflict handling significantly effect to commitment of outsourcing employee in PT.PLN (Persero) Wilayah Aceh and Cabang Banda Aceh. 2) Conflict handling significantly effect to trust of outsourcing employee in PT.PLN (Persero) Wilayah Aceh and Cabang Banda Aceh. 3) Trust significantly effect to commitment of outsourcing employee in PT.PLN (Persero) Wilayah Aceh and Cabang Banda Aceh, And 4) Trust mediates the effect of conflict handling to commitment of outsourcing employee in PT.PLN (Persero) Wilayah Aceh and Cabang Banda Aceh. Because, the beta value decreases from before to after the mediating variable included.

Keywords: Conflict Handling, Trust, and Commitment.