



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

ELECTRONIC THESIS AND DISSERTATION UNSYIAH

TITLE

PENGARUH DIMENSI PELATIHAN KARYAWAN KANTOR BANK SYARIAH MANDIRI AREA ACEH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DENGAN KOMITMEN ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

ABSTRACT

ABSTRAK

Abstrak karya akhir diserahkan kepada Panitia Komisi Ujian untuk mendapatkan gelar Magister Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Syiah Kuala

PENGARUH DIMENSI PELATIHAN KARYAWAN KANTOR BANK SYARIAH MANDIRI AREA ACEH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DENGAN KOMITMEN ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

Oleh :

NASRUL HADI
1609200020035

Konsentrasi: Manajemen Umum

Pembimbing Pertama : Dr. Amri, SE, M.Si
Pembimbing Kedua : Dr. Muslim A. Djalil, SE, MBA

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dimensi pelatihan karyawan pada Kantor Bank Syariah Mandiri Area Aceh terhadap kualitas pelayanan dengan komitmen organisasi sebagai variabel mediasi. Metode penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian. Metode penarikan sampel adalah sensus untuk mengukur variable dimensi pelatihan & komitmen organisasi dan purposive sampling untuk mengukur variable kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan path analysis dengan menggunakan SPSS 22 untuk menganalisis data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan akses pelatihan, dukungan untuk pelatihan, dan manfaat dari pelatihan secara bersama-sama berpengaruh terhadap komitmen organisasi. Sementara kemudahan akses pelatihan secara parsial berpengaruh terhadap komitmen organisasi. Dukungan untuk pelatihan secara parsial berpengaruh terhadap komitmen organisasi. Manfaat dari pelatihan secara parsial berpengaruh terhadap komitmen organisasi. Kemudian untuk kemudahan akses pelatihan, dukungan untuk pelatihan, manfaat dari pelatihan, serta komitmen organisasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Kemudian kemudahan akses pelatihan secara parsial berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Dukungan untuk pelatihan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Kemudahan akses pelatihan secara parsial berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Manfaat dari pelatihan secara parsial berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Komitmen organisasi memediasi pengaruh kemudahan akses pelatihan terhadap kualitas pelayanan. Komitmen organisasi memediasi pengaruh dukungan untuk pelatihan terhadap kualitas pelayanan. Komitmen organisasi memediasi pengaruh manfaat dari pelatihan terhadap kualitas pelayanan.

Kata Kunci: Pelatihan, Kualitas layanan, komitmen Organisasi, Bank.

ABSTRACT

The abstract of the final work was submitted to the Examination Commission Committee to obtain a Master of Management degree at the Faculty of Economics and Business, Syiah Kuala University

THE INFLUENCE OF TRAINING DIMENSIONS FOR EMPLOYEES OF BANK SYARIAH MANDIRI OFFICES IN THE ACEH AREA ON THE QUALITY OF SERVICE WITH ORGANIZATIONAL COMMITMENT AS A MEDIATING VARIABLE

By :



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

NASRUL HADI
1609200020035

Specialitation: General Management

Supervisor : Dr. Amri, SE, M.Si
Co. Supervisor : Dr. Muslim A. Djalil, SE, MBA

Abstract: This study aims to determine the effect of employee training dimensions on Bank Syariah Mandiri Aceh Area offices on service quality with organizational commitment as a mediating variable. This research method uses questionnaires as research instruments. The sampling method is a census to measure the variable dimensions of training & organizational commitment and purposive sampling to measure service quality variables. This study uses path analysis using SPSS 22 to analyze data.

The results of the study indicate that the ease of access to training, support for training, and the benefits of training together influence organizational commitment. While the ease of access to training partially affects organizational commitment. Support for training partially influences organizational commitment. The benefits of training partially affect organizational commitment. Ease of access to training, support for training, benefits of training, and organizational commitment together affect the quality of service. Ease of access to training partially affects the quality of service. Support for training does not affect service quality. Ease of access to training partially affects the quality of service. The benefits of training partially affect the quality of service. Organizational commitment mediates the effect of easy access to training on service quality. Organizational commitment mediates the influence of support for training on service quality. Organizational commitment mediates the effect of the benefits of training on service quality.

Keywords: Training, Service quality, Commitment Organization, Bank.