

**PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN
TRANSFORMASIONAL, KOMUNIKASI, DAN
KOMPETENSI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
DENGAN KOMITMEN ORGANISASI SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING DI PERUSAHAAN JASA
(Studi Pada PT. RB Group Tahun 2025)**

SKRIPSI

**VINA AMALIA
21210000192**



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA JAKARTA
2025**

**PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN
TRANSFORMASIONAL, KOMUNIKASI, DAN
KOMPETENSI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
DENGAN KOMITMEN ORGANISASI SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING DI PERUSAHAAN JASA
(Studi Pada PT. RB Group Tahun 2025)**

SKRIPSI

**VINA AMALIA
21210000192**



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGAI
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA JAKARTA
2025**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL,
KOMUNIKASI, DAN KOMPETENSI TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DENGAN KOMITMEN ORGANISASI SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING DI PERUSAHAAN JASA**

(Studi Pada PT. RB Group Tahun 2025)

Yang disusun sebagai bagian untuk melengkapi persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (S.M) pada program studi Strata 1 Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, bukanlah karya tiruan, duplikasi maupun plagiat dari karya ilmiah yang telah dipublikasikan sebelumnya untuk mendapatkan gelar kesarjanaan baik di STEI maupun di Perguruan Tinggi Lainnya, kecuali bagian yang merupakan sumber informasi yang mana dicantumkan sumbernya sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari ditemukan dan terbukti bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 12 Februari 2025

VINA AMALIA

21210000192

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul:

**PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL,
KOMUNIKASI, DAN KOMPETENSI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
DENGAN KOMITMEN ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
DI PERUSAHAAN JASA**

(Studi Pada PT. RB Group Tahun 2025)

Dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (S.M) di Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis di bawah bimbingan Dr.Faris Faruqi, SE.,ME dan diketahui oleh Kepala Program Studi Strata 1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi pada Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 12 Februari 2025

Pembimbing,

Kepala Prodi S-1 Manajemen,

Dr.Faris Faruqi, SE.,ME.

Dr.Faris Faruqi, SE.,ME.

HALAMAN PENGESAHAN

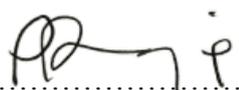
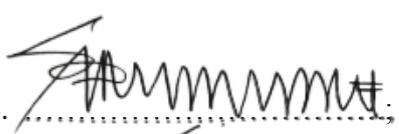
Skripsi dengan judul:

**PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL,
KOMUNIKASI, DAN KOMPETENSI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
DENGAN KOMITMEN ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
DI PERUSAHAAN JASA**

(Studi Pada PT. RB Group Tahun 2025)

Telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh program studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 12 Februari 2025 dengan nilai **A**

Panitia Ujian Skripsi

1.; Dr.Faris Faruqi, SE.,ME
(Kepala Program Studi S1 Manajemen)
2.; Dr.Faris Faruqi, SE.,ME
(Dosen Pembimbing)
3. ; Dr. Ir.Meita Praqiawani,MM
(Dosen Penguji 1)
4. ; Farmansyah Maliki, SE., MM
(Dosen Penguji 2)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT berkat karunia Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan Sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta:

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini disampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada:

1. Bapak Dr.Faris Faruqi SE.,ME selaku dosen pembimbing dan selaku Kepala Program Studi S1 Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Ir.Meita Praqiwani,MM dan bapak Farmansyah Maliki, SE., MM selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga dan memberikan saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
4. Segenap dosen dan staff Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Orang tua dan keluarga penulis, yakni (Alm. Bpk M.Saleh), Ibu Hadijah dan Kakak Savira Damayanti tercinta terimakasih atas kesabaran dan doanya setiap saat untuk penulis sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini.
6. Teman seperjuangan (Sarah, Okta, Mieke, Tiara, Silvana, Nining, Sania, Alya, Dewi Ashari, Fitriya.).
7. Serta pihak-pihak lain yang tidak bisa peneliti ucapkan satu-persatu. Terimakasih atas doa dan bantuannya dalam proses penyusunan penelitian ini. Penelitian ini menyadari sepenuhnya bahwa di dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, penelitian mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan skripsi ini.

8. Para responden terimakasih telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner yang dibuat oleh penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari seluruh pembaca untuk penyempurnaan skripsi ini dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak.

Jakarta, 12 Februari 2025

VINA AMALIA
NIM. 21210000192

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Vina Amalia
NIM : 21210000192
Program Studi : S-1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*No exclusive Royalty- Free Right*) atas skripsi saya yang berjudul:

PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL, KOMUNIKASI, DAN KOMPETENSI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DENGAN KOMITMEN ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI PERUSAHAAN JASA

(Studi Pada PT. RB Group Tahun 2025)

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 12 Februari 2025

Yang menyatakan

(Vina Amalia)

ABSTRAK

Vina Amalia
21210000192

Dosen Pembimbing:
Dr.Faris Faruqi, SE.,ME

Program Studi S-1 Manajemen

**PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL,
KOMUNIKASI, DAN KOMPETENSI TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DENGAN KOMITMEN ORGANISASI SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING DI PERUSAHAAN JASA
(Studi Pada PT. RB Group Tahun 2025)**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh gaya kepemimpinan transformasional, komunikasi, dan kompetensi terhadap kualitas pelayanan dengan komitmen organisasi sebagai variabel intervening pada PT. RB Group.

Penelitian ini menggunakan Metode penelitian pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis data analisis regresi linier berganda menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) software Jamovi 2.6.19. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh karyawan dan manajemen yang bekerja di PT RB. Group. metode *purposive sampling*, dengan jumlah sampel sebanyak 4 perusahaan PT. RB Group sehingga total dalam penelitian ini sebanyak 201 sampel. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode survei menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan transformasional, komunikasi, dan kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. komitmen organisasi terbukti memediasi hubungan antara variabel independen dengan kualitas pelayanan. ini mengindikasikan bahwa peningkatan kepemimpinan transformasional, komunikasi yang efektif, serta pengembangan kompetensi karyawan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

Kata Kunci: Gaya Kepemimpinan Transformasional, Komunikasi, Kompetensi, Komitmen Organisasi, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

Vina Amalia
21210000192

Dosen Pembimbing:
Dr.Faris Faruqi, SE.,ME

Program Studi S-1 Manajemen

**THE INFLUENCE OF TRANSFORMATIONAL LEADERSHIP STYLE,
COMMUNICATION, AND COMPETENCE ON SERVICE QUALITY
WITH ORGANIZATIONAL COMMITMENT AS AN INTERVENING
VARIABLE IN SERVICE COMPANIES
(Study at PT. RB Group in 2025)**

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of transformational leadership style, communication, and competence on service quality with organizational commitment as an intervening variable at PT RB Group.

This study uses a quantitative approach research method with multiple linear regression analysis data analysis techniques using Structural Equation Modeling (SEM) Jamovi 2.6.19 software. The population of this study were all employees and management who worked at PT RB. Group. purposive sampling method, with a total sample size of 4 PT RB Group companies so that the total in this study was 201 samples. The data used in this study is a survey method using a questionnaire as a data collection tool.

Based on the results of the study, it shows that transformational leadership style, communication, and competence have a positive and significant effect on service quality. organizational commitment is proven to mediate the relationship between independent variables and service quality. this indicates that increasing transformational leadership, effective communication, and developing employee competence can improve the quality of service provided by the company.

Keywords: Transformational Leadership Style, Communication, Competence, Organizational Commitment, Service Quality

DAFTAR ISI

	Halaman
PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL, KOMUNIKASI, DAN KOMPETENSI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DENGAN KOMITMEN ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI PERUSAHAAN JASA.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
2.1. Landasan Teori	10
2.1.1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM).....	10
2.1.2. Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia.....	11
2.1.3. Gaya Kepemimpinan	11
2.1.4. Komunikasi.....	14
2.1.5. Kompetensi	17
2.1.6. Kualitas Pelayanan.....	20
2.1.7. Komitmen Organisasi	22
2.2. Review hasil- hasil penelitian Terdahulu	24
2.3. Keterkaitan Hubungan Antar Variabel	33
2.3.1. Pengaruh Langsung Gaya Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kualitas Pelayanan	33
2.3.2. Pengaruh Langsung Komunikasi Terhadap Kualitas Pelayanan	34
2.3.3. Pengaruh Langsung Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan	34
2.3.4. Pengaruh Langsung Komitmen Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan	35
2.3.5. Pengaruh Langsung Gaya Kepemimpinan Transformasional Terhadap Komitmen Organisasi	35

2.3.6.	Pengaruh Langsung Komunikasi Terhadap Komitmen Organisasi	36
2.3.7.	Pengaruh Langsung Kompetensi Terhadap Komitmen Organisasi	36
2.3.8.	Pengaruh Tidak Langsung Gaya Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kualitas Pelayanan Melalui Komitmen Organisasi Sebagai Mediasi.....	37
2.3.9.	Pengaruh Tidak Langsung Komunikasi Terhadap Kualitas Pelayanan Melalui Komitmen Organisasi Sebagai Mediasi.....	37
2.3.10.	Pengaruh tidak langsung kompetensi terhadap kualitas pelayanan melalui komitmen organisasi sebagai mediasi	38
2.4.	Pengembangan Hipotesis.....	38
2.5.	Kerangka Konseptual Penelitian	39
BAB III	METODE PENELITIAN	40
3.1.	Strategi Penelitian.....	40
3.2.	Populasi dan Sampel.....	40
3.2.1.	Populasi Penelitian.....	40
3.2.2.	Sampel Penelitian	41
3.3.	Sumber Data dan Metode Pengumpulan Data.....	41
3.3.1.	Sumber Data Penelitian	41
3.3.2.	Metode Pengumpulan Data.....	41
3.4.	Operasional Variabel	43
3.5.	Metode Analisis Data	48
3.5.1.	Uji Analisis Statistika Deskriptif	49
3.5.2.	Analisis Measurement Outer Model	49
3.5.3.	Analisis <i>Inner Model</i> Atau Model Struktural	50
3.5.4.	Uji Multikolinearitas.....	51
3.5.5.	Evaluasi Model Struktural	51
3.5.6.	Koefisien Jalur (<i>Path Coefficient</i>)	52
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	53
4.1.	Deskripsikan Objek Penelitian	53
4.2.	Deskripsi Data	53
4.2.1.	Deskripsi Responden	53
4.2.2.	Deskriptif Gaya Kepemimpinan Transformasional.....	56
4.2.3.	Deskriptif Komunikasi (KOM).....	56
4.2.4.	Deskriptif Kompetensi (KOMP).....	57
4.2.5.	Deskriptif Komitmen Organisasi (KO)	58
4.2.6.	Deskriptif Kualitas Pelayanan	58
4.3.	Hasil Penelitian.....	59
4.3.1.	Uji Instrumen Penelitian	59
4.3.1.1.	Analisis Outer Model atau Model Pengukuran	59
4.3.1.2.	Uji Validitas.....	59
4.3.1.3.	Uji Reliabilitas	66
4.3.2.	Analisis Inner Model atau Model Struktural	66
4.3.2.1.	Uji Normalitas	67
4.3.2.2.	Visualisasi Normalitas Q-Q Plot	67

4.3.2.3. VIF (Variance Inflation Factor).....	68
4.3.2.4. Evaluasi Model Struktural	68
4.3.2.5. Kesesuaian Model (<i>Goodness Of Fit</i>).....	68
4.3.2.6. Analisis Jalur Langsung (<i>Direct Effects</i>)	69
4.3.2.7. Koefisien Jalur (Path Coefficient)	69
4.4. Hasil Pembahasan.....	73
4.4.1. Gaya Kepemimpinan Transformasional secara langsung memiliki pengaruh yang positif namun tidak signifikan terhadap Kualitas Pelayanan.....	73
4.4.2. Komunikasi secara langsung memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap Kualitas Pelayanan	74
4.4.3. Kompetensi secara langsung memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap Kualitas Pelayanan	75
4.4.4. Komitmen organisasi secara langsung memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap kualitas pelayanan.....	76
4.4.5. Gaya Kepemimpinan Transformasional secara langsung memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap komitmen organisasi	77
4.4.6. Komunikasi secara langsung memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap komitmen organisasi	78
4.4.7. Kompetensi Secara Langsung Memiliki Pengaruh Yang Positif Signifikan Terhadap Komitmen Organisasi	79
4.4.8. Komitmen Organisasi Terbukti Memediasi Hubungan Gaya Kepemimpinan Transformasional dan Kualitas Pelayanan	80
4.4.9. Komitmen Organisasi Terbukti Memediasi Hubungan Komunikasi dan Kualitas Pelayanan	81
4.4.10. Komitmen Organisasi Terbukti Memediasi Hubungan Kompetensi dan Kualitas Pelayanan	82
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	83
5.1. Simpulan.....	83
5.2. Saran	84
DAFTAR REFERENSI	86
LAMPIRAN.....	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Model Penelitian.....	39
Gambar 4.1. Visualisasi Normalitas Q-Q Plot.....	67
Gambar 4.2. Direct Effects.....	69

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1. Penurunan Jumlah Klien	2
Tabel 3.1. Skala Likert.....	42
Tabel 3.2. Operasional Variabel Penelitian.....	44
Tabel 4.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 4.2. Responden Berdasarkan Usia.....	54
Tabel 4. 3. Responden Berdasarkan Pendidikan.....	55
Tabel 4.4. Responden Berdasarkan Jabatan	55
Tabel 4.5. Statistik Deskriptif Gaya Kepemimpinan Transformasional (GP)	56
Tabel 4.6. Tabel Statistik Deskriptif variabel Komunikasi.....	57
Tabel 4.7. Tabel Statistik Deskriptif Variabel Komitmen Organisasi	58
Tabel 4.8. Tabel Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	59
Tabel 4.9. Tabel Exploratory factor Analysis (EFA).....	60
Tabel 4.10. Tabel Confirmatory Factor Analysis (CFA)	62
Tabel 4.11. Hasil Uji Validitas Average Variance Extracted (AVE)	64
Tabel 4.12. Tabel Korelasi Antar Variabel	65
Tabel 4.13. Tabel Uji Reliabilitas Cronbach's Alpha	66
Tabel 4.14. Tabel Uji Normalitas.....	67
Tabel 4.15. Tabel VIF (Variance Inflation Factor)	68
Tabel 4.16. Tabel Kesesuaian Model (Goodness Of Fit).....	68
Tabel 4.17. Koefisien Jalur (Path Coefficient) Direct Effects	69
Tabel 4.18. Koefisien Jalur (Path Coefficient) Indirect Effects.....	72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	92
Lampiran 2. Tabulasi Data Variabel Gaya Kepemimpinan Transformasional....	101
Lampiran 3. Tabulasi Data Variabel Komunikasi.....	106
Lampiran 4. Tabulasi Data Variabel Kompetensi.....	111
Lampiran 5. Tabulasi Data Variabel Komitmen Organisasi.....	116
Lampiran 6. Tabulasi Data Variabel Kualitas Pelayanan	121
Lampiran 7. Exploratory Factor Analysis Gaya Kepemimpinan Transformasional	129
Lampiran 8. Exploratory Factor Analysis Komunikasi	130
Lampiran 9. Exploratory Factor Analysis Kompetensi.....	130
Lampiran 10. Exploratory Factor Analysis Komitmen Organisasi.....	130
Lampiran 11. Exploratory Factor Analysis Kualitas Pelayanan	131
Lampiran 12. Confirmatory Factor Analysis	131
Lampiran 13. Additional Outputs AVE	132
Lampiran 14. Correlation Matrix	132
Lampiran 15. Uji Reliabilitas Cronbach's Alpha Gaya Kepemimpinan Transformasional.....	134
Lampiran 16. Uji Reliabilitas Cronbach's Alpha Komunikasi	134
Lampiran 17. Uji Reliabilitas Cronbach's Alpha Kompetensi	134
Lampiran 18. Uji Reliabilitas Cronbach's Alpha Komitmen Organisasi	135
Lampiran 19. Uji Reliabilitas Cronbach's Alpha Kualitas Pelayanan	135
Lampiran 20. Uji Normalitas	136
Lampiran 21. VIF (Variance Inflation Factor).....	136
Lampiran 22. Kesesuaian Model (Goodness Of Fit)	137
Lampiran 23. Path Diagrams.....	138
Lampiran 24. Koefisien Jalur (Path Coefficient) Direct Effects.....	138
Lampiran 25. Koefisien Jalur (Path Coefficient) Indirect Effects	138
Lampiran 26. Surat Keterangan Riset	139
Lampiran 27. Daftar Riwayat Hidup Peneliti	140

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Industri jasa memegang peranan yang sangat penting dalam perekonomian global, terutama dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat. Pertumbuhan ekonomi yang pesat mendorong perusahaan untuk lebih kreatif dan inovatif dalam memberikan pelayanan terbaik bagi klien. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan menjadi faktor utama yang membedakan perusahaan dalam merebut perhatian klien dan mempertahankan loyalitas mereka. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya meningkatkan citra perusahaan dimata klien, tetapi juga menjadi keunggulan kompetitif dalam menghadapi persaingan (Suryadi *et al.*, 2016).

PT. RB Group salah satu perusahaan yang bergerak di bidang layanan jasa yang telah beroperasi selama beberapa tahun. PT. RB Group merupakan gabungan dari beberapa perusahaan jasa yang bergerak dibidang konsultasi, teknologi informasi, properti dan media. Beberapa perusahaan yang tergabung dalam PT. RB Group antara lain:

1. PT RB Prima Konsultan, yang berfokus pada layanan konsultasi strategis dan manajerial bagi klien dari berbagai sektor industri.
2. PT RB Sistem Komputerindo, yang menyediakan solusi teknologi informasi, seperti pengembangan perangkat lunak dan pemeliharaan sistem IT yang mendukung operasional klien.
3. PT RB Propertindo dan Investama, yang bergerak di bidang manajemen properti dan investasi, memberikan layanan terkait pengelolaan aset dan properti komersial.
4. PT RBA Media Prima, yang menyediakan layanan media dan komunikasi, termasuk pengelolaan kampanye pemasaran serta media digital.

Keberagaman bidang ini mengharuskan PT. RB Group untuk mampu mengintegrasikan berbagai layanan yang berbeda dan bekerja secara sinergis dalam memenuhi kebutuhan klien. PT. RB Group merupakan salah satu perusahaan yang

bergerak di bidang layanan jasa yang telah beroperasi selama beberapa tahun. Dalam perjalanannya, PT. RB Group mengalami tantangan serius dalam mempertahankan jumlah klien.

Namun, dalam perjalanannya, PT. RB Group mengalami tantangan serius dalam mempertahankan jumlah klien selama beberapa tahun terakhir. Berdasarkan hasil observasi yang saya lakukan terdapat indikasi permasalahan terkait kualitas pelayanan di PT. RB Group data yang diperoleh, terlihat adanya fluktuasi jumlah klien yang cenderung menurun sejak 2018, seperti yang ditunjukkan pada tabel berikut:

Penurunan Jumlah Klien

PT. RB Group

Tahun 2018 - 2024

Jumlah Klien	Tahun
50	2018
45	2019
46	2020
47	2021
42	2022
40	2023
43	2024

Sumber Data PT. RB GROUP

Tabel 1. 1. Penurunan Jumlah Klien

Berdasarkan data pada Tabel 1.1, jumlah klien PT. RB Group mengalami penurunan dari tahun 2018 hingga 2024. Pada tahun 2018, jumlah klien mencapai 50, namun terus mengalami fluktuasi dengan tren menurun hingga mencapai 40 klien pada tahun 2023 sebelum meningkat kembali menjadi 43 klien pada tahun 2024. Penurunan jumlah klien ini menunjukkan adanya permasalahan dalam kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Faktor-faktor utama yang diduga menjadi penyebab penurunan jumlah klien meliputi, Ketidakkonsistenan dalam kualitas layanan yang menyebabkan penurunan kepuasan pelanggan. Kurangnya inovasi dalam layanan sehingga perusahaan kurang kompetitif

dibandingkan pesaing. Komunikasi yang kurang efektif antara perusahaan dan klien, yang berdampak pada ketidakjelasan layanan. Keterbatasan kompetensi karyawan dalam memberikan solusi yang optimal bagi klien. Meningkatnya persaingan di industri jasa, yang menyebabkan perpindahan klien ke perusahaan lain yang menawarkan layanan lebih baik.

Dalam konteks ini, kepemimpinan Transformasional memiliki peran yang sangat penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan mendukung kualitas pelayanan. Teori kepemimpinan transformasional yang pertama kali diperkenalkan oleh James MacGregor Burns pada tahun (1978). dan kemudian diperluas Bernard Bass (1985) menunjukkan bahwa pemimpin yang efektif dapat memotivasi dan menginspirasi karyawan untuk bekerja lebih keras dan mencapai tujuan bersama perusahaan. pemimpin yang menginspirasi dan memperhatikan kebutuhan individu karyawan dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif dan kolaboratif. Dengan demikian, gaya kepemimpinan transformasional dapat berpengaruh langsung terhadap peningkatan kualitas pelayanan di perusahaan. Menurut Supriyanto dan Faruq, (2020) Kepemimpinan transformasional adalah tipe kepemimpinan yang berfokus pada menginspirasi dan membangkitkan kesadaran para karyawan. Pemimpin transformasional melibatkan karyawan dengan menunjukkan nilai-nilai dan cita-cita yang tinggi, seperti kebebasan, keadilan, dan kesetaraan.

Di sisi lain, komunikasi yang efektif juga menjadi faktor yang tidak kalah penting. komunikasi yang jelas dan terbuka antara manajemen, karyawan dan klien sangat penting untuk menciptakan pemahaman yang baik mengenai tujuan, rencana, dan hasil yang diinginkan. komunikasi yang buruk dapat menyebabkan miskomunikasi, ketidakjelasan dalam tujuan, dan rasa tidak dihargai di pihak klien. (Pratami *et al.*, 2023). Komunikasi yang efektif dapat memperkuat hubungan dengan klien dan meningkatkan tingkat kepuasan mereka. Dalam konteks pelayanan, komunikasi menjadi dasar bagi tindakan dan kerja sama untuk mencapai tujuan perusahaan (Suherman, 2023).

Selain itu, kompetensi karyawan yang mencakup kemampuan teknis dan non-teknis, menjadi faktor pendukung utama dalam memberikan pelayanan yang

memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan. Menjadi hal yang sangat penting dalam menjamin kualitas pelayanan. Karyawan yang memiliki kompetensi yang baik dalam bidang yang mereka tekuni akan mampu memberikan solusi yang tepat dan efektif untuk masalah klien, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepuasan klien dan membantu mempertahankan mereka. Kompetensi karyawan yang baik mencakup keterampilan praktis, pengetahuan, serta sikap kerja yang sesuai, seperti kedisiplinan, motivasi, dan etika kerja (Rusydi *et al.*, 2020).

Namun, implementasi gaya kepemimpinan transformasional, komunikasi yang efektif, dan peningkatan kompetensi karyawan memerlukan komitmen organisasi yang kuat. komitmen ini mencerminkan sejauh mana perusahaan berkomitmen untuk memperbaiki diri dan melibatkan semua pihak dalam proses perubahan. tanpa komitmen yang kuat, upaya peningkatan kualitas pelayanan akan sulit terwujud secara optimal. komitmen organisasi juga mempengaruhi kualitas pelayanan. karyawan yang memiliki komitmen tinggi terhadap perusahaan akan lebih termotivasi untuk memberikan pelayanan terbaik. komitmen ini tidak hanya berhubungan dengan loyalitas, tetapi juga dengan identifikasi karyawan terhadap nilai - nilai dan tujuan perusahaan komitmen yang kuat memudahkan pemimpin organisasi menggerakkan sumber daya manusia dalam mencapai tujuan perusahaan (Choiriyanto dan Shohib, 2024).

Komitmen organisasi merupakan elemen penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan di PT. RB Group. Karyawan yang memiliki tingkat komitmen tinggi cenderung bekerja dengan dedikasi dan loyalitas yang lebih tinggi, yang berkontribusi pada pelayanan yang lebih baik kepada klien. Komitmen organisasi mencerminkan sejauh mana karyawan merasa terikat secara emosional dan profesional terhadap perusahaan, yang kemudian berdampak pada efisiensi kerja dan retensi klien. Faktor-faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi meliputi, komitmen afektif karyawan memiliki ikatan emosional yang kuat terhadap perusahaan dan bekerja dengan penuh motivasi. Komitmen berkelanjutan karyawan merasa tetap bekerja di perusahaan karena faktor ekonomi atau kurangnya alternatif pekerjaan lain. Komitmen normatif, karyawan merasa berkewajiban untuk tetap bekerja karena adanya norma sosial atau

loyalitas terhadap perusahaan.

Penelitian Pradana dan Sutisna (2023) dan penelitian Hidayat dan Permana, (2017) menyatakan bahwa gaya kepemimpinan transformasional berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. meskipun demikian penelitian yang dilakukan oleh Afifah (2017) menemukan bahwa gaya kepemimpinan transformasional tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan. Penelitian Ginting (2018) dan penelitian Wahyudi (2020) yang menemukan bahwa komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hal tersebut bertolak belakang dengan temuan penelitian (Dewi, 2021) yang menemukan bahwa komunikasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Penelitian (Esthi *et al.*, 2019) dan penelitian (Malik, 2024) Menjelaskan bahwa kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Namun, hal yang berbeda ditemukan oleh (Fitriany *et al.*, 2023) yang menemukan bahwa kompetensi tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Menurut penelitian (Meilina *et al.*, 2018) dan (Adipratama, 2023) serta penelitian (Azmy, 2022) Menemukan bahwa komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Namun bertolak belakang dengan penelitian (Andriani *et al.*, 2017) komitmen organisasi berpengaruh tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan. Menurut penelitian (Dappa *et al.*, 2019) dan penelitian (Suciono, 2016) yang menemukan bahwa Gaya kepemimpinan transformasional berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi. Meskipun penelitian (Syarief *et al.*, 2017) Gaya kepemimpinan transformasional tidak signifikan terhadap komitmen organisasi. Menurut Penelitian (Siburian, 2013) dan (Murniarti *et al.*, 2023) Menyatakan bahwa komunikasi berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi. Meskipun (Salahudin *et al.*, 2018) menemukan bahwa komunikasi tidak signifikan terhadap komitmen organisasi. Penelitian (Agustina *et al.*, 2018) dan penelitian (Adam *et al.*, 2020) yang menemukan pengaruh kompetensi yang signifikan terhadap komitmen organisasi, namun bertolak belakang dengan (Putri *et al.*, 2023) yang menemukan bahwa kompetensi tidak berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi.

Penelitian (Efendi *et al.*, 2023) gaya kepemimpinan transformasional

terhadap kualitas pelayanan melalui komitmen organisasi signifikan memainkan peran mediasi. Namun menurut penelitian Menurut (Nurdin, 2016) gaya kepemimpinan transformasional terhadap kualitas pelayanan melalui komitmen organisasi tidak signifikan memainkan peran mediasi. Menurut penelitian (Yikilmaz *et al.*, 2023) dan penelitian (Azzahra *et al.*, 2024) Menyatakan bahwa komunikasi terhadap kualitas pelayanan melalui komitmen organisasi signifikan memainkan peran mediasi. Menurut Penelitian (Seswandi *et al.*, 2024) Menjelaskan bahwa kompetensi terhadap kualitas pelayanan melalui komitmen organisasi signifikan memainkan peran mediasi. namun bertolak belakang dengan temuan penelitian (Khusnia *et al.*, 2021) Menyatakan bahwa kompetensi terhadap kualitas pelayanan melalui komitmen organisasi tidak signifikan memainkan peran mediasi.

Salah satu perusahaan jasa adalah PT. RB Group Perusahaan ini merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa, yang menyediakan jasa yang dimana nantinya perusahaan ini berkaitan dengan kualitas pelayanan. Berdasarkan uraian di atas, maka perbaikan kualitas pelayanan di PT. RB Group sangat bergantung pada penerapan gaya kepemimpinan transformasional, komunikasi dan kompetensi dan komitmen organisasi. penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana faktor - faktor tersebut dapat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, serta bagaimana komitmen organisasi dapat berperan sebagai variabel intervening dalam meningkatkan kualitas pelayanan di PT. RB Group. Dari penjelasan di atas, peneliti tertarik untuk mengambil penelitian dengan judul **“Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional, Komunikasi, Dan Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening Di Perusahaan Jasa (Studi pada PT. RB Group Tahun 2025).”**

Penelitian ini sangat penting karena untuk mendapatkan informasi atau berupa data yang dibutuhkan sebelum melakukan suatu riset atau eksperimen tertentu, untuk mengetahui serta membandingkan antara data yang dihasilkan dari peneliti dengan fakta yang terjadi di masyarakat, dengan penelitian ini akan menghasilkan serta menemukan temuan-temuan (inovasi) yang bersifat ilmiah dan dapat teruji kebenarannya. Sehingga dengan penelitian ini peneliti dapat

memecahkan suatu masalah yang terjadi di masyarakat terutama bagi PT. RB Group.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan di atas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini antara lain:

1. Apakah gaya kepemimpinan transformasional berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan pada PT. RB Group Tahun 2025?
2. Apakah komunikasi berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan pada PT. RB Group Tahun 2025?
3. Apakah kompetensi berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan pada PT. RB Group Tahun 2025?
4. Apakah komitmen organisasi berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan pada PT. RB Group Tahun 2025?
5. Apakah gaya kepemimpinan transformasional berpengaruh langsung terhadap komitmen organisasi pada PT. RB Group Tahun 2025?
6. Apakah komunikasi berpengaruh langsung terhadap komitmen organisasi pada PT. RB Group Tahun 2025?
7. Apakah kompetensi berpengaruh langsung terhadap komitmen organisasi pada PT. RB Group Tahun 2025?
8. Apakah gaya kepemimpinan transformasional berpengaruh tidak langsung terhadap kualitas pelayanan melalui komitmen organisasi sebagai mediasi pada PT. RB Group Tahun 2025?
9. Apakah komunikasi berpengaruh tidak langsung terhadap kualitas pelayanan melalui komitmen organisasi sebagai mediasi pada PT. RB Group Tahun 2025?
10. Apakah kompetensi berpengaruh tidak langsung terhadap kualitas pelayanan melalui komitmen organisasi pada PT. RB Group Tahun 2025?

1.3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh langsung gaya kepemimpinan terhadap

kualitas pelayanan pada PT. RB Group Tahun 2025.

2. Untuk mengetahui pengaruh langsung komunikasi terhadap kualitas pelayanan pada PT. RB Group Tahun 2025.
3. Untuk mengetahui pengaruh langsung kompetensi terhadap kualitas pelayanan pada PT. RB Group Tahun 2025.
4. Untuk mengetahui pengaruh langsung komitmen organisasi terhadap kualitas pelayanan pada PT. RB Group Tahun 2025.
5. Untuk mengetahui pengaruh langsung gaya kepemimpinan transformasional terhadap komitmen organisasi pada PT. RB Group Tahun 2025.
6. Untuk mengetahui pengaruh langsung komunikasi terhadap komitmen organisasi pada PT. RB Group Tahun 2025.
7. Untuk mengetahui pengaruh langsung kompetensi terhadap komitmen organisasi pada PT. RB Group Tahun 2025.
8. Untuk mengetahui pengaruh tidak langsung gaya kepemimpinan transformasional terhadap kualitas pelayanan melalui komitmen organisasi sebagai mediasi pada PT. RB Group Tahun 2025.
9. Untuk mengetahui pengaruh tidak langsung komunikasi terhadap kualitas pelayanan melalui komitmen organisasi sebagai mediasi pada PT. RB Group Tahun 2025.
10. Untuk mengetahui pengaruh tidak langsung kompetensi terhadap kualitas pelayanan melalui komitmen organisasi sebagai mediasi pada PT. RB Group Tahun 2025.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. **Bagi Ilmu Pengetahuan**
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dalam bidang ilmu pengetahuan menjadi bahan referensi yang digunakan bagi peneliti selanjutnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan.
2. **Bagi Perusahaan**
Untuk masukan dan saran kedepannya bagi perusahaan sebagai bahan

pertimbangan dalam pengambilan keputusan di masa depan.

3. **Bagi Masyarakat Umum**

Penelitian ini menjadi bahan referensi sebagai acuan sehingga masyarakat dapat melihat suatu perusahaan mengatasi masalah kualitas perusahaan.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)

Menurut Cahya Agus Dewi *et al.*, (2021) menjelaskan Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan fungsi pengelolaan yang terkait dalam proses kegiatan sumber daya manusia yang diantaranya rekrutmen, seleksi, pelatihan dan pengembangan karyawan, untuk mencapai mengembangkan dan memotivasi serta memelihara tempat kerja supaya berkinerja tinggi dalam perusahaan, Manajemen Sumber Daya Manusia adalah salah satu faktor penentu keberhasilan dan kegagalan perusahaan, keunggulan perusahaan dari kontribusi sumber daya manusia yang memberi kesuksesan bagi perusahaan sehingga setiap perusahaan untuk terus mengembangkan terhadap kuantitas dan kualitas kompetensi Sumber Daya Manusia, penanganan Sumber Daya Manusia yang harus dilakukan secara menyeluruh dalam kerangka sistem pengelolaan Sumber Daya Manusia yang bersifat strategis, integrated, interrelated dan unity, Sumber Daya Manusia keunggulan kompetitif karena kompetensi yang dimilikinya berupa intelektualitas, sifat, keterampilan, dan karakter personal.

Menurut Mirella *et al.*, (2024) pengelolaan sumber daya manusia penekanan pada kemampuan dan kepribadian untuk penerapan sumber daya manusia dapat terjalin hubungan harmonis antara manajer dan karyawan untuk mencapai kerja yang optimal serta berkontribusi dalam perusahaan, dengan adanya praktik pengelolaan sumber daya manusia melalui seleksi, orientasi, kualifikasi serta pelatihan karyawan yang profesional diharapkan pekerjaan karyawan dapat diselesaikan secara produktif.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut maka penulis berpendapat yaitu Manajemen Sumber Daya Manusia ilmu yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja yang bersumber dari manusia, agar sumber daya tersebut menjadi efektif dan efisien sehingga terwujudnya tujuan yang diraih.

2.1.2. Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) adalah ilmu yang berfokus pada pengelolaan tenaga kerja dalam suatu organisasi. mencakup berbagai strategi dan praktik yang bertujuan untuk mengelola, memotivasi, dan mengoptimalkan kinerja karyawan untuk mencapai tujuan organisasi. manajemen sumber daya manusia kompleks dan dinamis yang mencakup berbagai konsep dan praktik yang saling berhubungan dengan memahami dan menerapkan, perusahaan dapat mengelola sumber daya manusia dengan lebih efektif, meningkatkan kinerja perusahaan, dan menciptakan lingkungan kerja yang positif dan produktif. manajemen sumber daya manusia yang baik adalah kunci untuk mencapai keunggulan kompetitif. (Purwanto,2024).

2.1.3. Gaya Kepemimpinan

2.1.3.1. Definisi Gaya Kepemimpinan Transformasional

Menurut Rakhma, *et al.*, (2022) kepemimpinan adalah pola tingkah laku yang dirancang sedemikian rupa untuk mempengaruhi bawahannya agar dapat memaksimalkan kinerja yang dimiliki bawahannya sehingga kinerja organisasi dan tujuan organisasi dapat dimaksimalkan serta memotivasi karyawan sehingga diharapkan akan menghasilkan produktivitas yang tinggi.

Gaya Kepemimpinan Transformasional adalah mempengaruhi bawahan dengan memotivasi dan menginspirasi karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan (Bass & Avolio 1995) Menurut Pradana & Sutisna (2023) gaya kepemimpinan transformasional adalah gaya kepemimpinan yang menekankan pemberdayaan, inspirasi, dan motivasi kepada karyawan supaya dapat mencapai potensi maksimal, dalam kepemimpinan ini tidak hanya menetapkan visi dan tujuan tetapi berkolaborasi dengan anggota karyawan untuk menemukan solusi inovatif dalam mencapai tujuan bersama.

Menurut (Dappa et al., 2019) kepemimpinan transformasional menginspirasi karyawan dengan cara membangkitkan semangat karyawan dan membantu karyawan memahami serta merasakan tujuan perusahaan secara pribadi. Kepemimpinan transformasional berfokus pada membangun hubungan yang kuat antara pemimpin dan bawahan melalui berbagai faktor emosional dan motivasional. Pemimpin yang transformasional mampu menciptakan rasa

kepercayaan, kebanggaan, loyalitas, dan rasa hormat pada bawahan. Hal ini mendorong bawahan untuk lebih termotivasi dan berkomitmen dalam bekerja, bahkan melampaui harapan atau ekspektasi yang ada. Sebagai hasilnya, mereka tidak hanya bekerja karena kewajiban, tetapi juga karena keyakinan dan inspirasi yang diberikan oleh pemimpin (Suciono, 2016) menurut (Hidayat *et al.*, 2017) mengatakan bahwa kepemimpinan adalah suatu bentuk hubungan dinamis yang terjadi antara seorang pemimpin dan pengikut atau bawahan, dalam hubungan ini, keduanya saling mempengaruhi, di mana pemimpin memberikan arahan dan motivasi, sementara pengikut berperan aktif dalam mendukung dan melaksanakan keputusan

Dari uraian mengenai gaya kepemimpinan transformasi diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa kepemimpinan merupakan suatu pola tingkah laku yang dirancang untuk mempengaruhi bawahan agar dapat memaksimalkan kinerja mereka, yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja dan produktivitas perusahaan secara keseluruhan, kepemimpinan transformasional adalah gaya kepemimpinan yang berfokus pada pemberdayaan, motivasi, dan inspirasi karyawan, bukan hanya untuk mencapai tujuan perusahaan, tetapi juga untuk membantu mereka mencapai potensi maksimal mereka. pemimpin transformasional membangun hubungan yang kuat dengan bawahan melalui kepercayaan, rasa hormat, dan semangat, sehingga karyawan termotivasi untuk bekerja dengan komitmen tinggi, gaya kepemimpinan ini, pemimpin tidak hanya memberikan arahan tetapi juga berkolaborasi dengan karyawan dalam menemukan solusi inovatif untuk mencapai tujuan bersama.

2.1.3.2. Faktor yang mempengaruhi Gaya Kepemimpinan Transformasional

Pemimpin memiliki gaya kepemimpinan yang berbeda-beda antara satu dan lainnya. gaya kepemimpinan adalah seorang pemimpin dalam mempengaruhi bawahannya. Adapun Faktor yang mempengaruhi gaya kepemimpinan transformasional Menurut Shang Jiayue (2023) Menjelaskan ada beberapa faktor terhadap gaya kepemimpinan yaitu:

1. *The leader's own factors* (Faktor pemimpin itu sendiri)

Kemampuan yang dimiliki oleh seorang pemimpin yang mempengaruhi cara mereka memimpin dan berinteraksi dengan tim atau organisasi. Faktor-faktor ini

mencakup aspek-aspek seperti kepribadian, keterampilan, pengalaman, nilai-nilai pribadi, dan kecerdasan emosional. Semua elemen ini berperan penting dalam menentukan gaya kepemimpinan seorang pemimpin dan mempengaruhi bagaimana mereka menginspirasi, memotivasi, serta memimpin pengikutnya menuju pencapaian tujuan organisasi.

2. *Factors from peer leaders and subordinates* (Faktor dari rekan kerja pemimpin dan bawahan)

Pengaruh yang diberikan oleh pemimpin, termasuk rekan kerja, dan bawahan terhadap gaya kepemimpinan dan kinerja pemimpin. Faktor ini mencakup hubungan interpersonal, tim, tingkat kepercayaan, serta dukungan atau tantangan yang diberikan oleh rekan kerja dan bawahan. Keberhasilan kepemimpinan dapat berkolaborasi, berkomunikasi, dan mendapatkan dukungan dari orang-orang di sekitarnya.

3. *Measurement of transformational leadership* (pengukuran kepemimpinan transformasional)

Proses untuk menilai seorang pemimpin menerapkan prinsip-prinsip kepemimpinan transformasional dalam memimpin tim atau organisasi dan pemimpin menginspirasi, memotivasi, serta perhatian terhadap karyawannya.

2.1.3.3. Manfaat Gaya Kepemimpinan Transformasional

Ferdi dan Haryani (2021) Menggemukan manfaat gaya kepemimpinan yaitu:

1. *Performance Improvement* (Peningkatan Kinerja)

Gaya kepemimpinan yang sesuai dapat mendorong peningkatan motivasi dan komitmen sehingga meningkatkan kinerja karyawan.

2. *Employee Development* (Pengembangan Karyawan)

Pemimpin dapat membantu pengembang keterampilan, pengetahuan dan kemampuan karyawan secara lebih efektif.

3. *Increase employee job satisfaction* (Meningkatkan kepuasan kerja karyawan)

Gaya kepemimpinan yang sesuai dengan kebutuhan karyawan akan meningkatkan menghargai pemimpin dan karyawan merasa adanya kepuasan dalam bekerja.

2.1.3.4. Indikator Gaya Kepemimpinan Transformasional

Menurut Bass (1998) mengemukakan Indikator Gaya Kepemimpinan Transformasional antara lain yaitu:

1. *Ideal Influence* (Pengaruh Ideal)

Pengaruh perilaku yang menghasilkan kekaguman rasa hormat dan kepercayaan dari para karyawan melibatkan pemimpin kebutuhan karyawan atas kebutuhan pribadi, perilaku etis serta moral.

2. *Inspirational Motivation* (Motivasi Inspirasional)

Memotivasi perilaku yang memberikan makna dan tantangan bagi karyawan mencakup perilaku yang mudah dipahami serta harapan yang jelas dan menunjukkan komitmen terhadap tujuan perusahaan serta karyawan dibangkitkan melalui semangat melakukan pekerjaan dan membawa harapan untuk kesuksesan tujuan bersama.

3. *Intellectual Stimulation* (Intelektual Stimulasi)

Kepemimpinan transformasional mendapatkan sesuatu ide-ide dan memecahkan masalah secara kreatif solusi dari karyawan dan mendorong pendekatan baru dan inovatif dalam melakukan pekerjaan.

4. *Individualized Considerations* (Pertimbangan Individual)

Pemimpin yang mendengarkan dengan penuh perhatian serta memberikan perhatian khusus pada pencapaian dan kebutuhan perkembangan karyawan.

2.1.4. Komunikasi

2.1.4.1. Definisi Komunikasi

Menurut (Ginting, 2018) komunikasi adalah proses penyampaian informasi ide atau pengertian dari satu orang ke orang lain dengan harapan dan dapat memahaminya sesuai yang dimaksudkan. Menurut (Wahyudi, 2020) menjelaskan komunikasi proses pengiriman dan penerimaan pesan antara sesama karyawan untuk melaksanakan tugas dan mencapai tujuan secara efektif. dalam konteks manajemen komunikasi sangat penting karena membantu pengambilan keputusan memperoleh informasi untuk merumuskan kebijakan perusahaan.

Menurut (Siburian, 2013) komunikasi berlangsung melalui interaksi tatap

muka atau saluran langsung di mana pesan disampaikan dan diterima secara langsung tanpa perantara media massal atau teknologi. Proses ini melibatkan pertukaran informasi, ide, perasaan, atau pikiran antara individu-individu yang terlibat, dan sering kali dipengaruhi oleh faktor verbal dan non-verbal, seperti bahasa tubuh, ekspresi wajah, dan nada suara. Komunikasi sangat penting untuk membangun hubungan yang efektif dan saling pengertian antara pihak-pihak yang terlibat. Menurut (Murniarti et al., 2023) komunikasi adalah proses penciptaan, pengiriman, dan pertukaran informasi di antara individu-individu dalam sebuah jaringan hubungan yang saling bergantung (interdependen). Proses ini berfungsi untuk mengelola ketidakpastian yang muncul dalam lingkungan organisasi dan memastikan alur informasi yang mendukung tujuan bersama.

Dari uraian mengenai komunikasi diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa komunikasi adalah Komunikasi adalah proses penciptaan, penyampaian, penerimaan, dan pertukaran informasi, ide, atau pesan antara individu atau kelompok yang terlibat dalam interaksi. Proses ini dapat berlangsung secara langsung maupun tidak langsung, dengan memanfaatkan berbagai saluran, baik tatap muka maupun melalui media teknologi. Komunikasi berperan penting dalam membangun hubungan, menyelesaikan konflik, mendukung pengambilan keputusan, dan mencapai tujuan bersama secara efektif.

2.1.4.2. Faktor - faktor Komunikasi

Menurut (Ginting, 2018) menjelaskan ada dua faktor - faktor yang mempengaruhi komunikasi yaitu:

1. *Sender* (Komunikator)

Pihak atau individu yang menyampaikan pesan dalam suatu proses komunikasi. komunikator berperan sebagai pengirim pesan yang memiliki tujuan untuk menyampaikan informasi, ide, atau perasaan kepada penerima pesan (Komunikan). Sebagai pengirim pesan komunikator memiliki keterampilan komunikasi yang baik, pengetahuan serta sikap yang sesuai supaya pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik oleh penerima.

2. *Receiver* (Penerima)

Pihak atau individu yang menerima pesan yang disampaikan oleh komunikator dalam proses komunikasi. receiver bertugas untuk memahami pesan

yang dikirimkan, baik secara verbal maupun nonverbal dan memberikan respon terhadap pesan. keberhasilan komunikasi tergantung kemampuan receiver untuk menangkap pesan dengan akurat dan memberikan umpan balik yang relevan.

2.1.4.3. Manfaat Komunikasi

(Ginting, 2018) mengemukakan manfaat komunikasi antara lain yaitu:

1. *To Inform* (Menyampaikan Informasi)

Proses untuk memberikan atau mengirimkan data, pengetahuan dan fakta kepada orang lain dengan tujuan supaya orang tersebut memperoleh pemahaman dan mengetahui sesuatu.

2. *To educate* (Mendidik)

Proses untuk mengajarkan, membimbing dan membentuk individu supaya memperoleh pengetahuan, keterampilan, nilai dan sikap yang dapat membantu perkembangan pribadi.

3. *To Persuade* (Membujuk)

Proses komunikasi yang bertujuan untuk meyakinkan atau mempengaruhi orang lain supaya menerima pendapat atau melakukan tindakan tertentu sesuai dengan keinginan atau tujuan pihak yang membujuk.

4. *To Entertain* (Menghibur)

Proses memberikan kesenangan, kegembiraan, atau kebahagiaan kepada orang lain berbagai bentuk aktivitas, pertunjukan dan media yang menyenangkan.

2.1.4.4. Indikator Komunikasi

Menurut (Ginting, 2018) dalam melakukan komunikasi yang efektif ada beberapa indikator yang perlu dilakukan diantaranya yaitu:

1. *Perception* (Persepsi)

Seseorang menerima, memahami, menafsirkan pesan dalam komunikasi.

2. *Accuracy* (Ketepatan)

Informasi yang disampaikan atau dipahami sesuai dengan kenyataan dan tujuan yang dimaksud. ketepatan menunjukkan tingkat kebenaran dan kesesuaian pesan dalam komunikasi.

3. *Kredibilitas* (Kredibilitas)

Seseorang atau sumber informasi dipercaya dan dianggap dapat diandalkan

berkaitan dengan reputasi, kejujuran, dan keahlian yang dimiliki.

4. *Control* (Pengendalian)

Kemampuan untuk mempengaruhi atau mengatur jalannya hasil dari suatu komunikasi seseorang mengatur pesan supaya sesuai dengan diinginkan.

5. *Harmony* (Keharmonisan)

Keberadaan dimana hubungan dan komunikasi berlangsung dengan saling pengertian, kesepahaman, dan tanpa konflik serta menciptakan suasana yang tenang dan positif antara pihak-pihak yang terlibat.

2.1.5. Kompetensi

2.1.5.1. Definisi Kompetensi

Menurut (Esthi *et al.*, 2019) kompetensi adalah kemampuan karyawan terdapat pengetahuan, keterampilan, dan sikap dalam menyelesaikan suatu pekerjaan sesuai dengan standar kinerja. Menurut (Malik, 2024) kompetensi merupakan karakteristik dasar seseorang yang memungkinkan mereka mengeluarkan kinerja superior dalam pekerjaannya. Kompetensi merupakan kemampuan untuk melaksanakan suatu pekerjaan atas keterampilan dan pengetahuan didukung oleh sika kerja, kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu.

Menurut (Agustina *et al.*, 2018) kompetensi kemampuan mendasar yang dimiliki oleh seseorang, yang mempengaruhi cara berpikir dan bertindak dalam menghadapi berbagai situasi, Kompetensi ini tidak hanya terbatas pada satu kondisi atau kejadian, melainkan dapat diterapkan secara luas dalam berbagai situasi yang dihadapi, serta bertahan dalam diri seseorang dalam jangka waktu yang panjang. kompetensi adalah kapasitas yang memungkinkan individu untuk berpikir, bertindak, dan menyelesaikan masalah secara efektif, yang tetap ada dan berkembang dalam dirinya seiring waktu. Menurut (Adam *et al.*, 2020) kompetensi adalah perilaku, keahlian, atau keunggulan yang dimiliki oleh seorang pemimpin atau staf dalam organisasi. kompetensi ini mencakup keterampilan teknis, pengetahuan yang relevan, serta perilaku yang baik dan efektif yang mendukung kinerja dan pencapaian tujuan perusahaan.

Berdasarkan uraian diatas, Definisi kompetensi dalam penelitian ini bahwa kompetensi merupakan kompetensi merupakan kombinasi dari pengetahuan,

keterampilan, sikap, dan perilaku yang dimiliki oleh individu, yang memungkinkan mereka untuk melaksanakan pekerjaan dengan baik dan mencapai kinerja yang superior. kompetensi tidak hanya terbatas pada kemampuan teknis, tetapi juga mencakup aspek-aspek seperti sikap kerja, pemikiran yang efektif, serta kemampuan beradaptasi dalam berbagai situasi. kompetensi ini berkembang seiring waktu dan dapat diterapkan dalam berbagai konteks atau tantangan yang dihadapi oleh karyawan dalam perusahaan. Pada dasarnya, kompetensi mendasari kemampuan seseorang untuk berpikir, bertindak, dan menyelesaikan masalah secara efektif, yang berkontribusi pada pencapaian tujuan perusahaan.

2.1.5.2. Faktor-Faktor Kompetensi

Menurut Aisyah *et al.*, (2022). Menjelaskan ada beberapa faktor - faktor yang dapat mempengaruhi kompetensi seseorang. faktor-faktor tersebut antara lain yaitu:

1. *Beliefs and values* (Keyakinan dan nilai)

Keyakinan dan nilai-nilai yang dimiliki seseorang tentang dirinya atau orang lain mempengaruhi cara dia bertindak. perilaku tersebut akan mempengaruhi seberapa percaya dirinya terhadap kemampuan yang dimilikinya.

2. *Skills* (Keterampilan)

Keterampilan mempengaruhi kemampuan seseorang karena keterampilan dan kemampuan dalam suatu bidang saling terkait.

3. *Experience* (Pengalaman)

Untuk menguasai berbagai kemampuan, seseorang perlu pengalaman dalam mengelola berkomunikasi secara berkelompok dan menyelesaikan masalah.

4. *Personality* (Kepribadian)

Kepribadian seseorang bisa berubah seiringnya waktu, dan perubahan ini dapat mempengaruhi kemampuan seseorang, seperti dalam membangun hubungan dan menyelesaikan masalah.

5. *Motivation* (Motivasi)

Atasan memberikan apresiasi, dukungan, dan perhatian kepada karyawan. hal ini akan membuat karyawan termotivasi untuk meningkatkan kemampuannya.

6. *Intellectual Ability* (Kemampuan Intelektual)

Kemampuan seseorang dapat mempengaruhi cara menguasai kompetensi. kemampuan intelektual kemampuan untuk berpikir secara konsep dan menganalisis sesuatu.

2.1.5.3. Manfaat Kompetensi

Menurut Ansori *et al.*, (2023). Mengatakan manfaat kompetensi yaitu:

1. *Clarify work standards and expectations to be achieved* (Memperjelas standar kerja dan harapan yang ingin dicapai). Untuk memberikan pemahaman yang lebih jelas mengenai kriteria, prosedur, dan hasil yang diharapkan dalam suatu pekerjaan atau tugas.

2. *Maximizing productivity* (Memaksimalkan produktivitas)

Meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam menghasilkan hasil atau output dengan memanfaatkan sumber daya yang ada secara optimal.

3. *Facilitates adaptation to change* (Memudahkan adaptasi terhadap perubahan)

Menciptakan kondisi atau langkah-langkah yang mempermudah individu atau organisasi untuk menyesuaikan diri dengan perubahan yang terjadi. Ini mencakup penyediaan informasi, pelatihan, atau dukungan yang diperlukan agar perubahan dapat diterima dan diterapkan dengan lancar.

2.1.5.4. Indikator Kompetensi

Menurut (Esthi *et al.*, 2019) mengemukakan beberapa indikator kompetensi antara lain yaitu:

1. *Knowledge* (Pengetahuan)

Kesadaran dalam kepemilikan pengetahuan karyawan mengetahui cara melakukan pekerjaan sesuai dengan Standar Operasional dan Prosedur (SOP).

2. *Understanding* (Pemahaman)

Pengetahuan, keefektifan yang dimiliki oleh karyawan untuk melaksanakan pekerjaan harus memiliki pemahaman yang baik tentang karakteristik dan kondisi pekerjaan supaya dapat melaksanakan pekerjaan secara efektif dan efisien.

3. *Skills* (Keterampilan)

Sesuatu yang dimiliki oleh karyawan untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan. keterampilan karyawan dalam memilih dan membuat file untuk kemudahan dalam pekerja.

2.1.6. Kualitas Pelayanan

2.1.6.1. Definisi Kualitas Pelayanan

Menurut Prananda et al., (2019), kualitas pelayanan adalah kebutuhan penting bagi industri, terutama dalam sektor industri khususnya yang berorientasi pada jasa dan pelayanan konsumen. Menurut (Meilina *et al.*, 2018) kualitas pelayanan persepsi atau penilaian yang diberikan oleh penerima layanan terhadap keunggulan atau mutu dari layanan yang diterima, kualitas pelayanan tidak hanya bergantung pada apa yang diberikan oleh penyedia layanan, tetapi lebih pada bagaimana penerima layanan menilai dan merasakan pengalaman mereka terhadap pelayanan tersebut, Jika penerima layanan merasa puas dengan aspek-aspek seperti kecepatan, keandalan, atau sikap penyedia layanan, maka kualitas pelayanan dianggap tinggi.

Menurut (Adipratama, 2023) kualitas pelayanan sebagai tingkat kepuasan konsumen yang diperoleh dengan cara membandingkan pelayanan yang diberikan oleh satu perusahaan dengan pelayanan dari perusahaan lain yang sejenis, konsumen dapat menilai dan mengetahui perbedaan dalam tingkat kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh berbagai perusahaan, yang akhirnya mempengaruhi persepsi mereka terhadap layanan tersebut.

Berdasarkan uraian diatas, Definisi kualitas pelayanan dalam penelitian ini Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai penilaian atau persepsi konsumen terhadap keunggulan atau mutu layanan yang diterima, yang dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti kecepatan, keandalan, dan sikap penyedia layanan. Kualitas pelayanan bukan hanya bergantung pada apa yang diberikan oleh penyedia layanan, tetapi lebih pada bagaimana konsumen merasakan dan menilai pengalaman mereka. Selain itu, kualitas pelayanan juga dapat diukur melalui perbandingan antara layanan satu perusahaan dengan perusahaan lain yang sejenis, yang membantu konsumen menilai perbedaan tingkat kepuasan dan mutu layanan yang ditawarkan, yang pada akhirnya mempengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan.

2.1.6.2. Faktor - faktor Kualitas Pelayanan

Adapun faktor-faktor kualitas pelayanan berdasarkan pendapat Anathasia (2023) yaitu sebagai berikut:

1. *Awareness Factor* (Faktor Kesadaran)

Adanya kesadaran dari karyawan melaksanakan tugas dengan penuh keikhlasan, kesungguhan, dan kedisiplinan.

2. *Rule Factor* (Faktor Aturan)

Perusahaan membuat aturan untuk dijalankan dan mengawasi karyawan dalam pelaksanaan aturan diikuti semua karyawan dengan peraturan yang ada.

3. *Organizational Factors* (Faktor Organisasi)

Organisasi pelayanan dengan organisasi lainnya memiliki perbedaan dalam cara penerapannya. karena karyawan memiliki berbagai karakteristik yang sangat beragam.

4. *Service Facilities Factor* (Faktor Sarana Pelayanan)

Peralatan perlengkapan kerja dalam pelaksanaan pekerjaan.

2.1.6.3. Manfaat Kualitas Pelayanan

Menurut Sukaris *et al.*, (2022) menjelaskan manfaat Kualitas Pelayanan

1. *Increase customer satisfaction* (Meningkatkan kepuasan pelanggan)

Pelayanan yang baik mencapai tingkat kepuasan klien/pelanggan yang tinggi.

2. *Increase Customer Loyalty* (Meningkatkan Loyalitas Pelanggan)

Pelayanan yang konsisten serta berkualitas dapat meningkatkan rasa percaya dan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan.

3. *Reduce complaints and grievances* (Mengurangi keluhan dan keluhan)

Layanan yang cepat dapat mengurangi keluhan dan komplain dari klien/pelanggan

2.1.6.4. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Prananda *et al.*, (2019) menyatakan bahwa Indikator terhadap kualitas pelayanan yaitu:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Tangibles (bukti fisik) adalah elemen fisik yang bisa dilihat menunjukkan kualitas suatu layanan termasuk hal-hal seperti kebersihan, peralatan dan fasilitas, penampilan karyawan. karyawan yang rapi dan profesional dalam berpakaian.

2. *Reliability* (Keandalan)

Reliability (keandalan) adalah kemampuan karyawan untuk memberikan layanan yang sudah dijanjikan secara konsisten tepat waktu dan tanpa kesalahan informasi.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Responsiveness (daya tanggap) adalah karyawan harus cepat dan siap dalam melayani dan merespon kebutuhan atau permintaan klien. seperti kecepatan layanan, bantuan yang tersedia dan menangani keluhan dengan baik bagi setiap perusahaan serta kesiapan karyawan dalam memberikan pelayanan.

4. *Assurance* (Jaminan)

Assurance (jaminan) adalah memberikan rasa percaya kepada klien bahwa akan menerima layanan yang berkualitas, aman dan kemampuan serta keahlian karyawan yang memiliki pengetahuan untuk memberikan informasi yang benar dan solusi yang tepat.

5. *Empathy* (Empati)

Empathy (empati) adalah kemampuan untuk memahami dan peduli terhadap kebutuhan serta perasaan klien. mendengarkan dengan baik yang dibutuhkan dan keluhan klien, berkomunikasi dengan baik menunjukkan perhatian dan kepedulian, berusaha memberikan solusi dan membantu klien.

2.1.7. Komitmen Organisasi

2.1.7.1. Definisi Komitmen Organisasi

Menurut (Azmy, 2022) komitmen organisasi adalah dukungan dari karyawan untuk mencapai tujuan keberhasilan perusahaan sesuai dengan kesepakatan. Menurut (Nurdin, 2016) komitmen organisasi adalah tingkat keyakinan dan penerimaan individu terhadap tujuan serta nilai-nilai yang dimiliki oleh perusahaan, hal ini mencakup kemauan individu untuk memberikan usaha yang maksimal demi kemajuan organisasi serta keinginan yang kuat untuk tetap bertahan dan terlibat dalam perusahaan tersebut dalam jangka panjang, Komitmen ini menunjukkan kesediaan untuk berkontribusi secara positif dan aktif, serta merasa terikat dengan misi dan visi organisasi. Menurut (Efendi *et al.*, 2023) komitmen organisasi adalah kesediaan anggota untuk tetap berada dalam

organisasi dan berkontribusi secara aktif untuk mendukung tercapainya tujuan organisasi.

Menurut (Yakilmaz *et al.*, 2024) komitmen organisasi adalah ikatan psikologis yang kuat yang mendorong individu untuk bertindak sesuai dengan pola-pola yang sejalan dengan kepentingan dan tujuan organisasi. Menurut (Seswandi *et al.*, 2024) komitmen organisasi adalah tingkat kepercayaan dan penerimaan karyawan terhadap tujuan organisasi, yang tercermin dalam keinginan mereka untuk tetap bertahan dan terlibat dalam perusahaan tersebut.

Berdasarkan uraian diatas, definisi komitmen organisasi dalam penelitian ini komitmen organisasi adalah keterikatan psikologis dan emosional individu terhadap tujuan dan nilai-nilai organisasi, hal ini tercermin dalam dukungan, usaha maksimal, serta kesediaan untuk berkontribusi aktif dan bertahan dalam organisasi untuk jangka panjang, komitmen organisasi melibatkan tingkat kepercayaan dan penerimaan terhadap visi dan misi organisasi, serta dorongan untuk bertindak sesuai dengan kepentingan dan tujuan organisasi. Kesediaan individu untuk tetap terlibat dan berkontribusi secara positif menunjukkan tingkat komitmen yang tinggi terhadap keberhasilan perusahaan.

2.1.7.2. Faktor - faktor Komitmen Organisasi

Menurut Syafari *et al.* (2020) mengemukakan faktor-faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi antara lain yaitu:

1. *Affective commitment* (Komitmen afektif)

Keterikatan emosional seseorang terhadap perusahaan di tempat kerja. bahwa seseorang yang merasa terhubung secara emosional dan memiliki rasa cinta atau loyalitas terhadap perusahaan.

2. *Continuance commitment* (Komitmen kontinyu)

Seseorang merasa terikat pada perusahaan karena mereka mempertimbangkan biaya dan resiko yang akan dihadapi jika meninggalkan tempat kerja saat ini.

3. *Normative commitment* (Komitmen Normatif)

Suatu bentuk ikatan yang disebabkan oleh perasaan wajib dan tanggung jawab moral terhadap perusahaan. seseorang merasa harus setia kepada organisasi dan melakukan tugasnya dengan konsisten.

2.1.7.3. Manfaat Komitmen Organisasi

Menurut Rudini (2024) menjelaskan terhadap manfaat komitmen organisasi terhadap perusahaan yaitu:

1. *Job Satisfaction* (Kepuasan Kerja)

Karyawan dapat berkomitmen terhadap perusahaan karena karyawan merasa puas dengan pekerjaan serta memiliki komitmen yang tinggi terhadap perusahaan.

2. *Improve the quality of labor relations* (Meningkatkan kualitas hubungan kerja)

Memperkuat hubungan antara karyawan dengan pemimpin perusahaan membantu dan berpartisipasi dalam suatu kegiatan pekerjaan.

3. *Improve employee performance* (Meningkatkan kinerja karyawan)

Termotivasi untuk bekerja keras serta memberikan terbaik bagi perusahaan.

2.1.7.4. Indikator Komitmen Organisasi

Adapun Indikator komitmen organisasi berdasarkan pendapat (Azmy, 2022)

1. *Engagement* (Keterlibatan)

Aktif dan terhubungnya karyawan dengan melibatkan interaksi, komunikasi, dan partisipasi. semakin tinggi keterlibatan serta kuat hubungan yang terjalin sesama karyawan.

2. *Optimization* (Optimalisasi)

Proses untuk membuat sesuatu pekerjaan dengan cara yang paling efisien dan efektif. mengatur atau mengubah sesuatu agar mencapai hasil terbaik.

3. *Appreciation* (Apresiasi)

Tindakan atau perasaan menghargai dan mengakui sesuatu yang baik atau berharga berupa penghargaan atas usaha, pencapaian dan kontribusi karyawan terhadap perusahaan.

2.2. Review hasil- hasil penelitian Terdahulu

Penelitian pertama dilakukan oleh (Pradana & Sutisna, 2023) tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan hasil analisis mengenai kepemimpinan transformasional dalam mempengaruhi kualitas layanan melalui motivasi kerja anggota Kepolisian Polres Metro Jakarta Timur baik secara langsung maupun

tidak langsung. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan proses pengumpulan data melalui Instrumen kuesioner, wawancara langsung kepada responden dan studi literatur yang dapat menghubungkan dan menunjang data untuk dianalisis atas permasalahan penelitian yang dilakukan. Metode perhitungan data menggunakan *Structural Equation Model* (SEM) dengan *software AMOS for Windows*, dengan responden penelitian ini adalah anggota-anggota Kepolisian yang ditugaskan pada Wilayah Hukum Polres Metro Jakarta Timur karena diduga memiliki permasalahan mengenai kualitas layanan sehingga meningkatkan laporan dan aduan masyarakat atas kasus yang dialami. Sampel penelitian ini ditentukan sebanyak 200 responden, dikarenakan jumlah populasi yang terlalu besar dan untuk memenuhi kriteria perhitungan SEM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional memiliki pengaruh kuat terhadap kualitas layanan yang ditunjukkan oleh anggota Kepolisian Polres Metro Jakarta Timur.

Penelitian kedua dilakukan oleh (Hidayat *et al.*, 2017) penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kualitas pelayanan, menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan SPSS 17.0 untuk mendapatkan hasil penelitian. jumlah penduduk 242, dan sampel adalah 71. peneliti menggunakan teknik random sampling untuk menyederhanakan jumlah populasi dengan formula slovin. Hasil dari penelitian ini kepemimpinan transformasional berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Penelitian ketiga dilakukan oleh (Ginting, 2018) bertujuan untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja dan komunikasi terhadap kinerja karyawan di PT. Sekar Mulia Abadi Medan. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori manajemen sumber daya manusia yang berkaitan dengan disiplin kerja, komunikasi dan kinerja karyawan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif, jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif, dan sifat penelitian ini adalah deskriptif eksplanatif. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, kuesioner, dan studi dokumentasi. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis AJIE – Volume. 03, Issue. 02, May 2018 131 regresi berganda. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Lapangan Sekar Mulia Abadi yang berjumlah 102 responden, dimana 30 responden

digunakan untuk menguji validitas dan sisanya, 72 responden digunakan sebagai sampel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis $r = 0,248$ pada satuan kerja disiplin dan $0,461$ merupakan unit komunikasi yang secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dan secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan dari dua variabel sebesar $26,2\%$ terhadap kinerja karyawan pada PT. Sekar Mulia Abadi Medan dan sisanya $73,8\%$ dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Penelitian ini menyimpulkan bahwa disiplin kerja dan komunikasi secara simultan dan parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Lapangan Sekar Mulia Abadi.

Penelitian keempat dilakukan oleh (Wahyudi, 2020) bertujuan untuk memperoleh data dan informasi yang tepat untuk menganalisis data. Secara khusus penelitian ini bertujuan: Untuk mengetahui pengaruh komunikasi, tingkat pendidikan dan profesionalisme terhadap kualitas pelayanan di kantor Samsat Kabupaten Pamekasan. Penulis menjadikan karyawan pada Kantor Samsat Pamekasan sebagai populasi yang berjumlah 34 orang. Mengingat populasinya cukup kecil sehingga sampel yang diambil sama besarnya dengan populasi (total sampel 34 orang). Berdasarkan hasil analisis data penelitian, komunikasi, tingkat pendidikan dan profesionalisme berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di kantor bersama Samsat Kabupaten Pamekasan. Sedangkan uji parsial hanya variabel tingkat pendidikan dan profesionalisme yang berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan di kantor Samsat Kabupaten Pamekasan.

Penelitian kelima dilakukan oleh (Esthi *et al.*, 2019) bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelatihan kerja, kompetensi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Lestarindo Perkasa. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Dengan populasi karyawan di PT. Lestarindo Perkasa dan pengambilan sampel dengan teknik sampling jenuh dengan jumlah sampel sebanyak 75 responden. Untuk pengumpulan data meliputi observasi, penyebaran kuesioner dan studi kepustakaan. Metode analisis yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis linier berganda dan uji hipotesis. variabel kompetensi memperoleh hasil uji t dengan nilai t hitung sebesar

2,812 dan nilai signifikan sebesar 0,006 yang berarti hipotesis diterima dan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kompetensi terhadap kinerja karyawan.

Penelitian keenam dilakukan oleh (Malik, 2024) bertujuan untuk mengetahui: pengaruh kompetensi terhadap kualitas pelayanan pada pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) Babelan Kabupaten Bekasi. pengaruh budaya kerja terhadap kualitas pelayanan pada pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) Babelan Kabupaten Bekasi. pengaruh sosialisasi terhadap kualitas pelayanan pada pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) Babelan Kabupaten Bekasi. pengaruh kompetensi, budaya kerja dan sosialisasi secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan pada pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) Babelan Kabupaten Bekasi. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner, dengan jumlah populasi 340 orang responden dan sampel adalah 184 orang responden. Teknik analisis data yang digunakan untuk menjawab hipotesis adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif kompetensi terhadap kualitas pelayanan pada pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) Babelan Kabupaten Bekasi sebesar 87.7%.

Penelitian ketujuh dilakukan oleh (Dappa *et al.*, 2019) penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman tentang hubungan antara gaya kepemimpinan transformasional dan kepuasan kerja karyawan, dengan mempertimbangkan gender sebagai moderator dan persepsi politik organisasi dan komitmen organisasi yang dirasakan sebagai mediator di antara karyawan sektor perbankan karyawan sektor perbankan di Siprus Utara. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang diisi sendiri yang didistribusikan secara acak kepada karyawan bank di lima distrik di Siprus Utara pada tahun 2018. Sebanyak 400 kuesioner dikembalikan dan digunakan untuk melakukan analisis regresi yang menunjukkan adanya hubungan positif antara kepemimpinan transformasional dan kepuasan karyawan. Temuan - Temuan juga menunjukkan bahwa politik organisasi yang dirasakan dan komitmen organisasi memainkan peran mediasi dalam hubungan antara gaya kepemimpinan transformasional dan kepuasan karyawan. Persepsi

politik organisasi dan komitmen organisasi yang dirasakan memiliki dampak terhadap kepuasan karyawan secara keseluruhan.

Penelitian kedelapan dilakukan oleh (Suciono, 2016) tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap komitmen organisasi yang berdampak pada disiplin kerja karyawan. Dengan sampel sebanyak 35 orang karyawan pada divisi penjualan dan pemasaran PT. Coca-Cola Amatil Indonesia Surabaya (PT. CCAI), dengan menggunakan teknik analisis SEM SmartPLS 2.0 dengan menggunakan teknik analisis SEM SmartPLS 2.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional berpengaruh positif signifikan terhadap disiplin kerja, kepemimpinan transformasional berpengaruh positif signifikan terhadap komitmen organisasi, dan komitmen organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap disiplin kerja karyawan dibandingkan kepemimpinan transformasional tidak berpengaruh signifikan terhadap disiplin kerja yang dimediasi oleh komitmen organisasi.

Penelitian kesembilan dilakukan oleh (Siburian, 2013) bertujuan untuk menjawab permasalahan dari enam hipotesis yang diajukan, yang meliputi pengaruh langsung komunikasi interpersonal terhadap kepuasan kerja guru, pengaruh langsung komunikasi interpersonal komunikasi interpersonal terhadap komitmen organisasi guru, pengaruh langsung budaya organisasi terhadap motivasi berprestasi, pengaruh langsung budaya organisasi terhadap komitmen organisasi - organisasi guru, pengaruh langsung kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi guru, dan pengaruh langsung langsung motivasi berprestasi terhadap komitmen organisasi guru SMA di Kabupaten Humbang Hasundutan. Populasi penelitian ini adalah guru SMA Negeri sebanyak 354 orang. Sampel sebanyak 150 orang diambil dengan menggunakan teknik proportional random sampling. Hasil analisis menunjukkan adanya pengaruh langsung komunikasi interpersonal terhadap kepuasan kerja guru dengan koefisien jalur sebesar 0,747, pengaruh langsung komunikasi interpersonal terhadap komitmen organisasi guru dengan koefisien jalur sebesar 0,259.

Penelitian kesepuluh dilakukan oleh Menurut (Murniarti *et al.*, 2023) bertujuan Untuk mencapai hasil yang diinginkan, guru harus memiliki komitmen dalam dirinya. Komitmen yang dimiliki oleh seorang guru dipengaruhi oleh

beberapa faktor. misalnya komunikasi organisasi. Penelitian ini dilakukan untuk melihat apakah terdapat pengaruh komunikasi organisasi terhadap terhadap komitmen organisasi guru. Dalam penelitian ini, penelitian menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Hasil koefisien determinasi atau R square sebesar 0,916 membuktikan bahwa terdapat pengaruh komunikasi organisasi terhadap komitmen organisasi.

Penelitian kesebelas dilakukan oleh (Agustina *et al.*, 2018) bertujuan untuk menganalisis pengaruh kompetensi, motivasi dan budaya organisasi terhadap komitmen organisasi dan kinerja karyawan. penelitian dilakukan di badan pendidikan dan Pelatihan pendidikan dan pelatihan provinsi Sulawesi Selatan dengan jumlah populasi sebanyak 513 pegawai dan berdasarkan formulasi Slovin ditetapkan sampel sebanyak 224 pegawai. Hipotesis penelitian diuji dengan menggunakan Structural Equation Models (Analysis of Moment Structures, AMOS versi 18). Penelitian ini menemukan bahwa kompetensi dan budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi. Kompetensi, budaya organisasi dan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian keduabelas dilakukan oleh (Adam *et al.*, 2020) tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kompetensi pegawai terhadap komitmen organisasi pada Peserta Diklat Pim III dan IV tahun 2018-2019 Kabupaten Bondowoso. Jumlah sampel penelitian ini adalah 120. Teknik analisis yang digunakan adalah Structural Equation Model (SEM) dengan menggunakan WarpPLS 5.0. Hasil analisis data menunjukkan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi.

Penelitian ketigabelas dilakukan oleh (Meilina *et al.*, 2018) bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap OCB, pengaruh komitmen organisasi terhadap OCB, pengaruh kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan publik, pengaruh komitmen organisasi terhadap kualitas pelayanan publik, pengaruh OCB terhadap kualitas pelayanan publik, dan pengaruh tidak langsung kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap kualitas pelayanan publik melalui OCB. Penelitian dilakukan kantor kecamatan yang ada di kota Kediri. Sampel yang diambil sebanyak 90 responden dengan teknik

purposive sampling. pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner. data yang diperoleh dianalisis dengan analisis jalur (path). Hasil penelitian menunjukkan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap OCB, komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap OCB, kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, OCB berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

Penelitian keempat belas dilakukan oleh (Adipratama, 2023) bertujuan untuk mengetahui pengaruh servant leadership terhadap kualitas pelayanan, untuk mengetahui pengaruh servant leadership terhadap komitmen organisasi, untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap kualitas pelayanan dan untuk mengetahui pengaruh servant leadership terhadap kualitas pelayanan dengan komitmen organisasi sebagai variabel intervening. Penelitian ini dilakukan dengan metode penelitian kuantitatif dengan cara melakukan survei, yaitu penelitian yang mengambil sejumlah sampel dari populasi dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok. Metode survei digunakan untuk mendapatkan data tentang karakteristik sesuatu. Metode ini digunakan untuk menguji beberapa hipotesis atas sampel yang diambil dari suatu populasi. teknik pengumpulan data adalah dengan kuesioner atau wawancara. Penelitian kuantitatif digunakan untuk meneliti populasi atau sampel. Data dikumpulkan dengan menggunakan instrumen atau alat ukur, kemudian dianalisis dengan statistik atau secara kuantitatif. Hasil metodologi penelitian kuantitatif berupa hipotesis, instrumen, statistik, dan hipotesis. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan Partial Least Square (PLS). Hasil penelitian menyimpulkan bahwa servant leadership memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kualitas pelayanan, servant leadership memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap komitmen organisasi, komitmen organisasi memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kualitas pelayanan dan servant leadership memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan komitmen organisasi sebagai variabel intervening.

Penelitian kelimabelas dilakukan oleh (Azmy, 2022) penelitian ini membahas tentang pengaruh kompensasi dan komitmen organisasi terhadap

kinerja karyawan yang bekerja dari rumah selama masa pandemi COVID-19. Objek penelitian dilakukan pada perusahaan outsourcing berbasis platform digital. Responden penelitian adalah karyawan yang bekerja di perusahaan outsourcing berbasis platform digital. Teknik pengambilan sampel menggunakan pendekatan stratified dengan membuat kriteria sesuai kebutuhan penelitian. Metode yang digunakan adalah Partial Least Square. Jumlah data yang digunakan adalah 100 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompensasi dan komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian keenambelas dilakukan oleh (Nurdin, 2016) tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan dan menganalisis lebih jauh mengenai pengaruh gaya kepemimpinan transformasional dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan dengan mediasi komitmen organisasi. Penelitian dilakukan di lembaga penyiaran Publik (LPP) TVRI Jawa Barat. Populasi penelitian ini berjumlah 298 orang. teknik sampling yang digunakan adalah Simple Random Sampling dengan jumlah sampel sebanyak 75 orang. Pengambilan data menggunakan kuesioner, metode analisis data menggunakan Path Analisis. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan transformasional secara signifikan berpengaruh terhadap komitmen organisasi, budaya organisasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap komitmen organisasi, komitmen organisasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan, gaya kepemimpinan transformasional tidak berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja karyawan, budaya organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan, terdapat pengaruh dan signifikan gaya kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan melalui komitmen organisasi, terdapat pengaruh dan signifikan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan melalui komitmen organisasi.

Penelitian ketujuhbelas dilakukan oleh (Efendi et al., 2023) bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap komitmen kerja, pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kinerja guru dalam implementasi merdeka belajar, mengidentifikasi pengaruh komitmen kerja terhadap kinerja guru dalam implementasi merdeka belajar, serta mengevaluasi pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kinerja guru dalam

implementasi merdeka belajar melalui variabel intervening yaitu komitmen kerja. Metode yang dipakai yaitu survei dengan pendekatan kuantitatif, sampel penelitian sejumlah 244 guru terdiri dari bapak dan ibu guru dari tiga SMA Sekolah penggerak dan tiga SMK pusat keunggulan yang berada di wilayah blitar yang berfokus pada implementasi merdeka belajar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan gaya kepemimpinan transformasional secara efektif mampu menumbuhkan komitmen kerja dan memediasi hubungan antara gaya kepemimpinan tersebut dengan kinerja guru merdeka belajar.

Penelitian kedelapanbelas dilakukan oleh (Yikilmaz *et al.*, 2024) bertujuan pertama adalah untuk mengukur dampak komunikasi organisasi terhadap komitmen organisasi dan kepuasan kerja. Tujuan kedua adalah untuk mengukur dampak komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja. Tujuan ketiga dan terakhir adalah untuk menentukan peran mediasi komitmen organisasi dalam dampak kualitas komunikasi organisasi terhadap kepuasan kerja. Data penelitian diperoleh dengan menggunakan metode survei dari 390 petugas kesehatan di sebuah rumah sakit pemerintah di Izmir. analisis korelasi dan regresi berganda dilakukan untuk menentukan hubungan antara variabel. Hasil analisis menunjukkan bahwa komunikasi organisasi memiliki dampak yang signifikan dan positif signifikan dan positif terhadap komitmen organisasi dan kepuasan kerja. Selain itu, ditemukan bahwa komitmen organisasi organisasi memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan kerja. Selanjutnya, ditentukan bahwa komitmen organisasi memainkan peran mediasi dalam pengaruh komunikasi organisasi terhadap kepuasan kerja.

Penelitian kesembilanbelas dilakukan oleh (Azzahra *et al.*, 2024) bertujuan penelitian ini terletak pada peran kepemimpinan sebagai faktor kunci dalam meningkatkan kinerja dan daya saing perusahaan. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan desain studi kasus, data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan 15 manajer dan karyawan, observasi partisipan selama tiga bulan, dan analisis dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan transformasional secara signifikan meningkatkan kinerja organisasi dengan meningkatkan motivasi dan keterlibatan karyawan. Sebaliknya, kepemimpinan transaksional juga memiliki dampak positif, tetapi efektivitasnya

terbatas pada konteks operasional dan target jangka pendek. Sebaliknya, gaya kepemimpinan *laissez-faire* berkorelasi negatif dengan kinerja organisasi, menyoroti perlunya arahan dan dukungan dari para pemimpin. Faktor-faktor mediasi seperti komunikasi yang efektif dan budaya organisasi yang mendukung inovasi memperkuat hubungan positif antara gaya kepemimpinan dan kinerja organisasi. Penelitian ini memberikan wawasan yang berharga bagi para pemimpin di Perusahaan tentang pentingnya memilih gaya kepemimpinan yang tepat dan menekankan peran komunikasi dan budaya organisasi dalam mencapai kesuksesan dalam lingkungan bisnis yang kompetitif.

Penelitian kedua puluh dilakukan oleh (Seswandi *et al.*, 2024) bertujuan untuk mengetahui pengaruh kompetensi terhadap kinerja pegawai di inspektorat kabupaten Pelalawan dan peran komitmen organisasi dalam memediasi hubungan antara kedua variabel tersebut. Metodologi/pendekatan, penelitian kuantitatif yang menggunakan teknik *cross-sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah Pegawai Inspektorat Kabupaten Pelalawan yang berjumlah 83 orang, dengan menggunakan *total sampling*. Analisis data statistik menggunakan program *SmartPLS*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi dan komitmen organisasi berpengaruh langsung dan signifikan terhadap Kinerja pegawai. Selain itu kompetensi berpengaruh langsung secara signifikan terhadap komitmen organisasi. Komitmen Organisasi juga dianggap mampu memediasi hubungan antara Kompetensi dan Kinerja Pegawai pada Inspektorat Kabupaten Pelalawan.

2.3. Keterkaitan Hubungan Antar Variabel

2.3.1. Pengaruh Langsung Gaya Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kualitas Pelayanan

Menurut (Pradana & Sutisna, 2023) kepemimpinan transformasional memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Gaya kepemimpinan transformasional memiliki hubungan yang erat dengan kualitas pelayanan karena menciptakan lingkungan kerja yang inspiratif, mendukung, dan menyesuaikan pada pengembangan individu. Pemimpin yang menerapkan gaya ini tidak hanya memberikan arahan tetapi juga mendorong anggota untuk mencapai potensi

terbaik mereka. semakin baik penerapan gaya kepemimpinan transformasional, semakin meningkat pula kualitas pelayanan yang diberikan.

Menurut (Hidayat *et al.*, 2017) kepemimpinan transformasional memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kualitas pelayanan. Pemimpin yang mampu menginspirasi dan memotivasi karyawan secara efektif dapat meningkatkan dedikasi karyawan dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan.

2.3.2. Pengaruh Langsung Komunikasi Terhadap Kualitas Pelayanan

Menurut (Ginting, 2018) komunikasi berperan penting dalam menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan melalui pengaruhnya terhadap kinerja karyawan. Dengan komunikasi yang efektif, karyawan dapat bekerja lebih optimal, merespons kebutuhan pelanggan dengan cepat, dan memberikan pelayanan sesuai harapan pelanggan. Menurut (Wahyudi, 2020) penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi memiliki hubungan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Pamekasan. komunikasi berkontribusi terhadap kualitas pelayanan. Komunikasi yang efektif dapat meningkatkan kenyamanan dan efisiensi kerja, yang pada gilirannya meningkatkan kualitas layanan.

2.3.3. Pengaruh Langsung Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan

Menurut (Esthi *et al.*, 2019) kompetensi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti bahwa peningkatan kompetensi karyawan, seperti pengetahuan, pemahaman, dan keterampilan, dapat meningkatkan kinerja mereka. Penelitian ini menunjukkan bahwa karyawan yang kompeten cenderung mampu memahami standar perusahaan dan bekerja secara efektif dengan rekan kerja.

Menurut (Malik, 2024) kompetensi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. kompetensi penting karena melibatkan keterampilan, pengetahuan, dan sikap kerja yang profesional. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kompetensi pegawai, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan.

2.3.4. Pengaruh Langsung Komitmen Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan

Menurut (Meilina *et al.*, 2018) menunjukkan bahwa komitmen organisasi memiliki hubungan yang signifikan terhadap kualitas pelayanan, berarti bahwa semakin tinggi komitmen organisasi pegawai, semakin baik kualitas pelayanan publik yang diberikan di kantor pelayanan publik. Menurut (Adipratama, 2023) membuktikan bahwa komitmen organisasi memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kualitas pelayanan menunjukkan bahwa semakin pegawai memiliki komitmen yang kuat terhadap organisasi maka kualitas pelayanan akan semakin meningkat. Pihak manajemen harus memperhatikan faktor yang mendorong pegawai untuk selalu memberikan pelayanan optimal sehingga customer merasa puas. Hal ini akan dapat tercapai ketika pegawai memiliki komitmen yang tinggi untuk selalu memberikan pelayanan terbaik. Menurut (Azmy, 2022) komitmen organisasi mencakup dukungan perusahaan dalam menyediakan fasilitas, teknologi, dan apresiasi terhadap karyawan. Dukungan ini penting selama bekerja dari rumah, di mana akses ke sumber daya dan teknologi menjadi tantangan.

2.3.5. Pengaruh Langsung Gaya Kepemimpinan Transformasional Terhadap Komitmen Organisasi

Menurut (Dappa *et al.*, 2019) para peneliti melakukan berbagai penelitian untuk memahami pengaruh komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja yang menyiratkan bahwa komitmen organisasi efisien dalam menentukan kepuasan karyawan. Menurut (Suciono, 2016) pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap komitmen organisasional dalam institusi pendidikan di Indonesia dapat dicontohkan dari penelitian yang dilakukan Kaihatu dan Wahyu (2007), penelitian tersebut melaporkan bahwa kepemimpinan transformasional mempunyai pengaruh yang signifikan komitmen organisasional guru-guru SMU di Surabaya. Pemimpin transformasional mempengaruhi komitmen organisasi bawahannya dengan mendorong bawahannya untuk berpikir kritis dengan menggunakan pendekatan dalam proses pengambilan keputusan, mengilhami loyalitas, sementara pemimpin mengakui dan menghargai kebutuhan yang berbeda dari masing-masing bawahan untuk mengembangkan potensi mereka.

2.3.6. Pengaruh Langsung Komunikasi Terhadap Komitmen Organisasi

Menurut (Siburian, 2013) temuan penelitian ini konsisten dengan penelitian Situmorang (2012:183) yang menemukan bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh langsung positif terhadap komitmen organisasi. Temuan penelitian ini mendukung teori yang digunakan sebagai dasar pengajuan model teoritis variabel penelitian, yaitu teori Kreitner dan Kinicki (2007:381) yang menjelaskan bahwa komunikasi berpengaruh langsung terhadap komitmen organisasi.

Menurut (Murniarti et al., 2023) komunikasi organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi. menunjukkan bahwa komunikasi organisasi dalam komitmen organisasi guru di Kecamatan Pondok Melati.

2.3.7. Pengaruh Langsung Kompetensi Terhadap Komitmen Organisasi

Menurut (Agustina *et al.*, 2018) kompetensi yang dimiliki oleh individu karyawan harus dapat mendukung pelaksanaan strategi organisasi dan mampu mendukung setiap perubahan yang dilakukan oleh manajemen. Bukti empiris menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi dan kinerja karyawan (Bani & AlHawary, 2009; Kanfer *et al.*, 2010; Rosa, 2011; Sujana, 2012).

Menurut (Adam *et al.*, 2020) kompetensi memiliki hubungan yang signifikan terhadap komitmen organisasi. pengaruh kompetensi pegawai terhadap komitmen organisasi diuji menggunakan pendekatan Structural Equation Modeling (SEM). Hasilnya menunjukkan bahwa kompetensi pegawai memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap komitmen organisasi. Kompetensi pegawai meliputi motif, sifat, konsep diri, pengetahuan, dan keterampilan. Pegawai dengan kompetensi yang baik cenderung memiliki komitmen yang lebih tinggi terhadap organisasi. Dalam konteks penelitian ini, pelaksanaan pendidikan dan pelatihan (Diklat) yang berfokus pada pengembangan kompetensi sangat penting untuk meningkatkan loyalitas dan keterlibatan pegawai pada organisasi.

2.3.8. Pengaruh Tidak Langsung Gaya Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kualitas Pelayanan Melalui Komitmen Organisasi Sebagai Mediasi

Menurut (Nurdin, 2016) gaya kepemimpinan transformasional yang dimediasi oleh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan. penelitian yang menyatakan “Gaya kepemimpinan transformasional berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja karyawan melalui komitmen organisasi” dapat diterima.

Menurut (Efendi et al., 2023) menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan transformasional yang dimediasi oleh komitmen kerja dapat berdampak signifikan terhadap kinerja guru. bahwa kepala sekolah yang menerapkan gaya kepemimpinan transformasional secara efektif dapat meningkatkan komitmen kerja guru dan pada gilirannya meningkatkan kinerja guru dalam implementasi merdeka belajar. Sebaliknya, gaya kepemimpinan transformasional juga dapat mempengaruhi sikap guru dalam hal tanggung jawab dan respons (inovatif) terhadap perkembangan informasi, ilmu pengetahuan, dan teknologi, serta perubahan kebijakan dalam dunia pendidikan (Addin et al. 2020). Selain itu, dengan kompetensi kepala sekolah yang unggul dapat menciptakan lingkungan belajar yang mendukung tumbuh kembang murid yang sesuai dengan kompetensi lulusan. yang dibutuhkan. (Rahayuningsih & Rijanto, 2022).

2.3.9. Pengaruh Tidak Langsung Komunikasi Terhadap Kualitas Pelayanan Melalui Komitmen Organisasi Sebagai Mediasi

Menurut (Yakilmaz *et al.*, 2024), komitmen organisasi merupakan mediator penuh dalam pengaruh kepuasan kerja terhadap perilaku kewarganegaraan (Haque *et al.*, 2019), komitmen organisasi menegaskan bahwa komitmen organisasi merupakan fenomena yang diharapkan dan diinginkan yang sangat mempengaruhi perilaku organisasi dan manajemen. Tingkat komitmen organisasi yang tinggi dari karyawan dimungkinkan dengan komunikasi organisasi yang berkualitas dan juga akan meningkatkan kepuasan kerja.

Menurut (Azzahra *et al.*, 2024) penelitian ini memberikan wawasan yang berharga bagi para pemimpin di Perusahaan XYZ tentang pentingnya memilih gaya kepemimpinan yang tepat dan menekankan peran komunikasi dan budaya organisasi dalam mencapai kesuksesan dalam lingkungan bisnis yang kompetitif.

2.3.10. Pengaruh tidak langsung kompetensi terhadap kualitas pelayanan melalui komitmen organisasi sebagai mediasi

Menurut (Seswandi *et al.*, 2024) komitmen merujuk pada sejauh mana seseorang mengidentifikasi dirinya sebagai bagian dari suatu organisasi dan memiliki keinginan untuk terus berpartisipasi secara aktif dalam organisasi tersebut. Pengaruh tidak langsung Kompetensi terhadap kualitas pelayanan pada Inspektorat Kabupaten Pelalawan yang menunjukkan arah pengaruh positif variabel Komitmen Organisasi memediasi hubungan antara kompetensi dengan kualitas pelayanan pada Inspektorat Kabupaten Pelalawan.

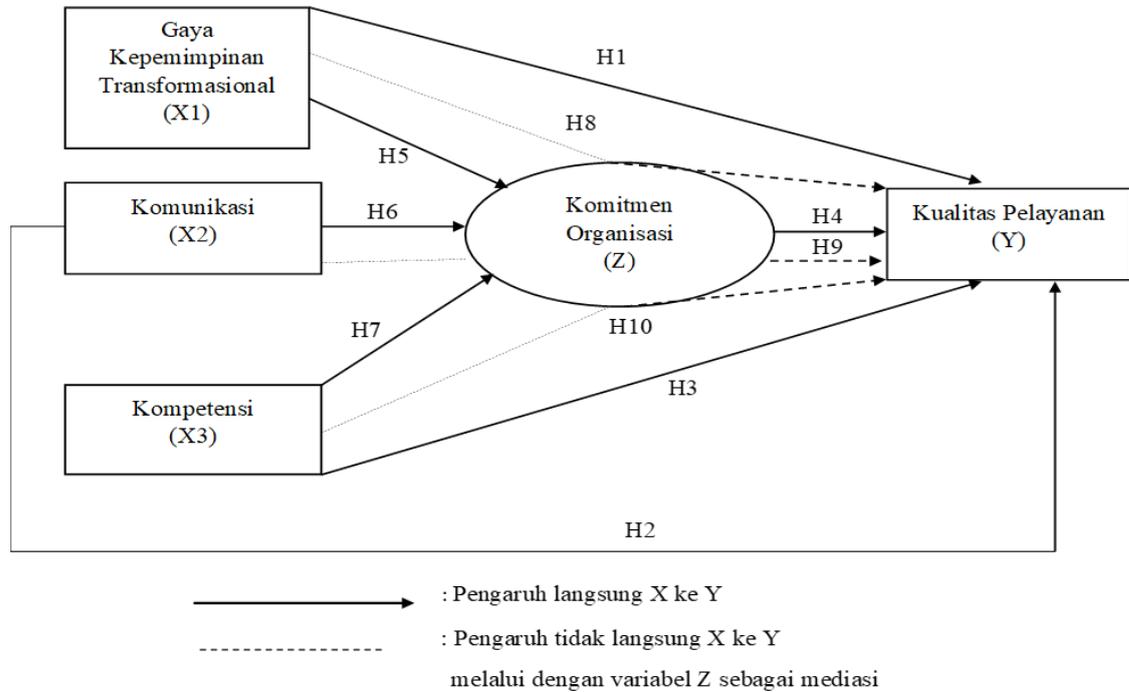
2.4. Pengembangan Hipotesis

Hipotesis adalah pernyataan sementara yang diajukan sebagai jawaban awal terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan Sugiyono (2018:105), dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta yang diperoleh melalui pengumpulan data. Dalam penelitian ini, peneliti mengembangkan hipotesis sebagai berikut:

- H_1 = Gaya Kepemimpinan Transformasional diduga berpengaruh langsung terhadap Kualitas Pelayanan.
- H_2 = Komunikasi diduga berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan.
- H_3 = Kompetensi diduga berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan.
- H_4 = Komitmen organisasi diduga berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan.
- H_5 = Gaya Kepemimpinan Transformasional diduga berpengaruh langsung terhadap Komitmen organisasi.
- H_6 = Komunikasi diduga berpengaruh langsung terhadap komitmen organisasi.
- H_7 = Kompetensi diduga berpengaruh langsung terhadap komitmen organisasi.
- H_8 = Gaya kepemimpinan transformasional diduga berpengaruh tidak langsung terhadap kualitas pelayanan melalui komitmen organisasi sebagai mediasi.
- H_9 = Komunikasi diduga berpengaruh tidak langsung terhadap kualitas pelayanan melalui komitmen organisasi sebagai mediasi.

H_{10} = Kompetensi diduga berpengaruh tidak langsung terhadap kualitas pelayanan melalui komitmen organisasi sebagai mediasi.

2.5. Kerangka Konseptual Penelitian



Sumber: Data primer, yang diolah peneliti (2025)

Gambar 2.1. Kerangka Model Penelitian

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Strategi Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *Structural Equation Modeling* (SEM) yang diolah menggunakan *software Jamovi*. Menurut Sugiyono (2017:8), kuantitatif adalah teknik penelitian yang berlandaskan filosofi positivis, diterapkan pada studi terhadap populasi atau sampel tertentu, untuk mengumpulkan data menggunakan instrumen penelitian dan menganalisis data statistik kuantitatif untuk menguji hipotesis yang telah diterapkan.

Pendekatan ini bertujuan untuk menguji hubungan antar variabel laten, baik secara langsung maupun tidak langsung. Model pengukuran terdiri atas analisis outer model dan inner model. menggunakan Strategi asosiatif. Menurut Sugiyono (2017), penciptaan suatu masalah penelitian dengan maksud untuk menyelidiki bagaimana dua variabel atau lebih berhubungan satu sama lain. Dalam penelitian ini, kami mengkaji ruang lingkup analisis pengaruh gaya kepemimpinan transformasional (X1), komunikasi (X2), kompetensi (X3) komitmen organisasi (Z) yang merupakan variabel bebas dan kualitas pelayanan (Y) merupakan variabel terikat.

3.2. Populasi dan Sampel

3.2.1. Populasi Penelitian

Menurut Roflin *et al.*, (2021), populasi adalah sekelompok individu yang menjadi subjek penelitian atau orang-orang yang memiliki ciri-ciri tertentu yang ingin diteliti. Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh karyawan dan manajemen yang bekerja di PT. RB Group. Penentuan sampel menggunakan metode purposive sampling, dengan kriteria responden yang memiliki pengalaman kerja minimal dua tahun di perusahaan. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 201 responden yang tersebar di empat unit bisnis utama PT. RB Group. Dengan rincian:

1. PT RB Prima Konsultan: 50 responden

2. PT RB Sistem Komputerindo: 55 responden
3. PT RB Propertindo dan Investama: 48 responden
4. PT RBA Media Prima: 48 responden

3.2.2. Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono (2017:81), sampel mencerminkan karakteristik suatu populasi dan merupakan bagian dari populasi yang menyediakan data untuk teliti. Dalam penelitian ini, digunakan teknik sampel jenuh, yaitu semua anggota populasi dijadikan sampel karena jumlahnya relatif kecil. Oleh karena itu, penelitian ini tidak memerlukan pengujian hipotesis karena analisis akan lebih berfokus pada deskripsi data dan hubungan antar variabel berdasarkan teknik analisis statistik deskriptif dan regresi linier berganda.

3.3. Sumber Data dan Metode Pengumpulan Data

3.3.1. Sumber Data Penelitian

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang bersumber dari internal yang diperoleh secara langsung melalui pelaksanaan observasi, yaitu pengamatan secara langsung, survei, dan lain-lain, sedangkan data sekunder adalah data yang bersumber dari eksternal yang diperoleh melalui jurnal, artikel, buku, situs internet dan sebagainya (Sugiyono, 2017). Sumber data diperoleh untuk indikator gaya kepemimpinan, komunikasi, kompetensi serta kualitas pelayanan dan komitmen organisasi yaitu diperoleh dari hasil survei, kuesioner, jurnal, buku, dan situs internet lainnya yang masih berhubungan dengan penelitian yang dilakukan untuk melengkapi referensi dan sebagai acuan dalam melakukan penelitian. Dalam penelitian ini menggunakan periode tahun 2024. Alasan peneliti memilih periode data tersebut karena ingin meneliti serta mengungkapkan masalah-masalah yang terupdate atau terbaru.

3.3.2. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metoda survei. Metoda survei adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil serta menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan datanya. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini berupa:

1. Riset Pustaka

Riset pustaka dilakukan berdasarkan buku yang berhubungan dengan masalah atau indikator variabel yang akan dibahas untuk memperoleh teori dari definisi yang akan digunakan dalam penelitian.

2. Riset Lapangan

Penelitian lapangan merupakan penelitian yang dilakukan untuk mendapatkan data secara langsung yang menjadi objek penelitian melalui cara-cara sebagai berikut:

a. Kuesioner/Angket

Teknik pengumpulan data dengan melakukan penyebaran daftar pertanyaan digital (Google Form) kepada karyawan PT. RB Group (responden). Pengumpulan data ini didasarkan atas dasar jawaban atau tanggapan responden terhadap pernyataan yang diajukan oleh peneliti.

b. Wawancara

Teknik pengumpulan data dengan mendapatkan informasi dengan cara bertanya langsung kepada responden yaitu karyawan PT. RB Group. Instrumen penelitian ini berupa kuesioner. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan tertulis kepada responden untuk jawabnya. Untuk menilai sikap dan persepsi responden, dalam penelitian ini menggunakan skala *Likert*, yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, persepsi, serta pendapat seseorang atau sekelompok orang tentang kejadian tertentu yang masih berkaitan dengan indikator dalam penelitian ini. Setiap jawaban item instrumen mempunyai bobot nilai seperti yang tercantum pada tabel 3.1 sebagai berikut:

Tabel 3.1. Skala Likert

No.	Pernyataan	Kode	Nilai Skor
1	Sangat Setuju	SS	5
2	Setuju	S	4
3	Netral	N	3
4	Tidak Setuju	TS	2
5	Sangat Tidak Setuju	STS	1

Sumber: (Sugiyono, 2018)

Dengan skala *likert*, maka variabel yang dapat diukur serta dijabarkan menjadi indikator variabel. Indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak ukur menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan. Jawaban dari pernyataan itulah yang nantinya akan diolah sampai menghasilkan kesimpulan.

Angka penafsiran diperlukan untuk menentukan gradasi hasil jawaban responden. Angka penafsiran inilah yang akan digunakan dalam setiap penelitian kuantitatif untuk mengolah data mentah yang akan dikelompokkan sehingga dapat diketahui hasil akhir degradasi atas jawaban responden, apakah responden sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, atau bahkan sangat tidak setuju atas apa yang ada pada pernyataan tersebut. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel bebas, yaitu gaya kepemimpinan Transformasional, komunikasi, dan kompetensi, variabel terikat nya yaitu kualitas pelayanan dan variabel mediasi/intervening Komitmen organisasi.

3.4. Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2017:95), menjelaskan bahwa “ciri-ciri atau kualitas individu, benda, atau kegiatan dengan variasi tertentu yang dipilih untuk diselidiki dan dievaluasi.” Penelitian ini dibagi menjadi dua kategori: variabel eksogen dan endogen. Variabel operasional merupakan karakteristik individu, organisasi, atau suatu tugas yang mempunyai rentang tertentu yang dicatat oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian digunakan untuk menentukan hasilnya. Menurut (Sugiyono, 2017:39). Menjelaskan variabel eksogen dan variabel endogen yaitu sebagai berikut:

1. Variabel Terikat (Dependen)

Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen. Dengan kata lain besaran nilai variabel dependen dipengaruhi oleh nilai perubahan variabel independen. variabel dependen merupakan variabel yang menjadi perhatian peneliti, sehingga tujuan penelitian ini adalah memahami variabel dependen dan menjelaskan, serta berusaha menemukan variabel lain yang bisa menjadi variabel prediktornya. (Ghozali, 2018). dalam penelitian ini terdapat satu variabel dependen yang diteliti yaitu Kualitas Pelayanan.

2. Variabel Independen

Variabel Independen adalah variabel yang mempengaruhi variabel dependen, baik secara positif maupun negatif. (Sekaran, U., & Bougie, R. ,2017). Variabel Independen dalam penelitian ini yaitu: Gaya Kepemimpinan Transformasional, Komunikasi dan Kompetensi.

3. Variabel Mediasi (*Intervening*)

Variabel Mediasi (*intervening*) adalah variabel yang mempunyai pengaruh ketergantungan (*contingent effect*) yang kuat dengan variabel terikat dan variabel bebas. (Sekaran, U., & Bougie, R. ,2017). Dalam penelitian ini variabel mediasi/intervening yang digunakan Komitmen organisasi. Berikut merupakan penjelasan mengenai operasional variabel penelitian:

Tabel 3.2. Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	Sub Indikator	No Item
Kualitas Pelayanan (Y) Menurut Prananda (2019)	<i>Tangible</i>	Penampilan karyawan rapi, sopan, dan formal mencerminkan profesionalisme dalam memberikan pelayanan	1
		Penampilan manajer rapi, dan sopan mencerminkan profesionalisme dan kualitas pelayanan	2
	<i>Realibility</i>	Pelayanan yang diberikan selalu tepat waktu sesuai dengan janji yang telah disampaikan	3
		Informasi yang diberikan oleh karyawan selalu akurat dan tanpa kesalahan	4
	<i>Responsiveness</i>	Karyawan selalu cepat dalam melayani pelanggan dan memenuhi	5

Variabel	Indikator	Sub Indikator	No Item
		kebutuhan mereka	
		Manager mampu mengatasi keluhan pelanggan dengan baik dan cepat	6
	<i>Assurance</i>	Keamanan dan kenyamanan yang ada di lingkungan perusahaan memberikan rasa percaya kepada pelanggan	7
		Karyawan memiliki keahlian dan kemampuan yang memadai untuk memberikan informasi yang benar dan solusi yang tepat	8
	<i>Emphaty</i>	Karyawan selalu tersedia untuk mendengarkan keluhan pelanggan memahami dan peduli dengan penuh perhatian terhadap kebutuhan pelanggan	9
		Karyawan mampu berkomunikasi dengan baik dan menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan pelanggan	10
Gaya Kepemimpinan Transformasional (X1) Menurut Bass (1985)	Pengaruh Ideal	Memberikan ruang untuk ide-ide baru	11
		Mendorong anggota tim untuk berinovasi	12
	Motivasi Inspiratif	Menginspirasi karyawan	13
		Menunjukkan komitmen yang tinggi terhadap visi perusahaan	14
	Stimulasi Intelektual	Mendorong saya untuk berpikir mencoba hal-hal baru tanpa takut	15

Variabel	Indikator	Sub Indikator	No Item
		gagal	
		Memberikan tantangan untuk mencari solusi kreatif terhadap masalah yang dihadapi	16
	Pertimbangan Individual	Memahami dan menghargai sesuatu yang berbeda terhadap setiap karyawan dalam perusahaan	17
		Memberikan perhatian terhadap kebutuhan pribadi dalam pekerjaan	18
Komunikasi (X2) Menurut Ginting (2018)	Persepsi	Menerima, memahami, menafsirkan pesan dalam komunikasi yang disampaikan	19
		Informasi yang diberikan perusahaan dalam bentuk pengumuman, visi, misi, jelas dan mudah dipahami	20
	Ketepatan	Semua informasi yang disampaikan atau dipahami sesuai dengan kenyataan dan tujuan yang dimaksud	21
		Segala informasi yang disampaikan tepat dan sesuai dengan keadaan sebenarnya	22
	Kredibilitas	Informasi yang diberikan kepada pihak eksternal dapat diandalkan sesuai dengan reputasi perusahaan	23
		Informasi yang diberikan kepada pihak internal dapat dipercaya sesuai dengan keadaan yang	24

Variabel	Indikator	Sub Indikator	No Item
		sebenarnya	
	Pengendalian	Mampu untuk mempengaruhi jalannya hasil dari suatu komunikasi sesuai dengan tujuan yang diinginkan	25
		Untuk mencapai suatu tujuan perusahaan dapat mengontrol informasi sesuai dengan yang diinginkan	26
	Keharmonisan	Hubungan sesama karyawan dengan saling pengertian dan kesepahaman menciptakan suasana yang tenang dan positif antara pihak-pihak yang terlibat	
		Komunikasi berlangsung tanpa konflik sehingga suasana perusahaan positif antara pihak-pihak yang terlibat	
	Kompetensi (X3) Menurut Esthi Bimanti Rania Sari (2019)	Pengetahuan	Memahami standar operasional prosedur dalam melakukan pekerjaan
Mengetahui cara melakukan pekerjaan sesuai dengan standar operasional dan prosedur (SOP)			28
Pemahaman		Memahami karakteristik dan kondisi pekerjaan yang menjadi tanggung jawab	29
		Pemahaman membantu melaksanakan pekerjaan secara efektif dan efisien	30

Variabel	Indikator	Sub Indikator	No Item
	Keterampilan	Memiliki keterampilan untuk melaksanakan pekerjaan secara efektif dan efisien	31
		Mampu melaksanakan tugas atau pekerjaan karena mempunyai keterampilan agar pekerjaan secara efektif dan efisien	32
Komitmen Organisasi (Z) Menurut Abdullah <i>et al.</i> , (2013)	Keterlibatan	Merasa terlibat dalam pencapaian target bisnis perusahaan	33
		Bekerja secara individu maupun kelompok sesuai arahan perusahaan	34
	Optimalisasi	Selalu berupaya secara optimal memberikan kontribusi dan ide untuk tujuan perusahaan	35
		Fasilitas dan teknologi yang disediakan perusahaan mendukung penyelesaian pekerjaan	36
	Apresiasi	Perusahaan memberikan apresiasi atas kinerja yang dilakukan	37
		Kesempatan untuk berpartisipasi ikut serta dalam pengambilan keputusan	38

3.5. Metode Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode analisis statistik kuantitatif dan deskriptif sebagai metode analisis data. Menurut Sugiyono (2017:47) antara lain mentabulasi data menurut variabel setiap responden dengan menyusun data menurut variabel dan jenis responden, serta menampilkan data-data dari setiap variabel dalam penelitian ini, menghitung jawaban pertanyaan, serta

mengumpulkan dan menjelaskan perhitungan untuk memverifikasi hipotesis. Data yang dikumpulkan melalui kuesioner diinput ke dalam software Jamovi 2.6.19. bertujuan untuk menguji hubungan antar variabel laten, baik secara langsung maupun tidak langsung. Model pengukuran terdiri atas analisis outer model dan inner model.

3.5.1. Uji Analisis Statistika Deskriptif

Menurut Sugiyono (2018:17), penelitian adalah jenis analisis data yang dapat diperoleh dari gambar atau ilustrasikan tanpa ada upaya untuk menarik kesimpulan atau generalisasi yang luas. penggunaan tabel, grafik, diagram lingkaran, piktogram, metode perhitungan menggunakan median dan mean (ukuran tendensi sentral), perhitungan desil dan persentil, perhitungan sebaran data dengan menggunakan rata-rata dan simpangan baku, serta perhitungan persentase merupakan contoh analisis deskriptif.

3.5.2. Analisis Measurement Outer Model

Analisis Outer Model hubungan antara faktor laten (variabel yang tidak terukur) dan indikator-indikator teramati yang digunakan untuk mengukur faktor . *Analisis Outer Model* bertujuan untuk menguji validitas dan reliabilitas dari indikator yang terhubung dengan faktor laten secara akurat.

3.5.2.1. Uji Validitas

a. *Convergent Validity* (Validitas Konvergen)

Convergent Validity (Validitas Konvergen) adalah aspek penting dalam pengukuran faktor laten yang menunjukkan indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur suatu konstruk saling berkorelasi dan bersama-sama mengukur faktor yang sama. Untuk memastikan validitas konvergen, indikator-indikator harus memiliki hubungan yang kuat dengan faktor laten. (Hair *et al.*, 2017).

b. *Discriminant Validity* (Validitas Diskriminan)

Discriminant Validity (Validitas Diskriminan) adalah suatu ukuran dalam penelitian yang memastikan bahwa konstruk atau faktor laten dalam model pengukuran benar-benar unik dan dapat dibedakan dengan jelas dari konstruk lainnya. validitas diskriminan menguji sejauh mana konstruk yang berbeda tidak terlalu berkorelasi atau tumpang tindih dalam hal pengukurannya, sehingga setiap konstruk mengukur konsep yang berbeda. (Hair *et al.*, (2017).

3.5.2.2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah ukuran untuk menentukan hasil pengukuran yang dilakukan konsisten. Instrumen yang reliabel akan memberikan hasil yang konsisten dan dapat diprediksi. Reliabilitas sangat penting karena instrumen yang tidak reliabel bisa menghasilkan data yang bias dan tidak valid, sehingga dapat mempengaruhi kesimpulan dari penelitian. Untuk mengukur reliabilitas dalam instrumen pengukuran (Henseler *et al.*, 2015).

Cronbach's Alpha adalah ukuran reliabilitas yang digunakan untuk menilai konsistensi internal dari instrumen pengukuran. Untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian memberikan hasil yang konsisten. Nilai $\alpha \geq 0,7$ menunjukkan reliabilitas yang baik dan dapat diandalkan (Tavakol *et al.*, 2011).

3.5.3. Analisis *Inner Model* Atau Model Struktural

Inner Model atau Model Struktural adalah bagian dari model SEM (*Structural Equation Modeling*) yang bertugas menganalisis hubungan antara variabel laten dalam model. Variabel laten adalah konstruk yang tidak dapat diukur secara langsung, tetapi diukur melalui indikator atau variabel terukur. (Byrne, 2016).

3.5.3.1. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2018:161) uji normalitas adalah salah satu uji asumsi klasik yang bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. metode yang digunakan untuk menguji normalitas meliputi: Uji *Shapiro-Wilk*, digunakan untuk menentukan normalitas data dan didasarkan pada statistik uji *W* serta nilai probabilitas untuk menentukan data bersifat normal atau tidak. Uji *Kolmogorov-Smirnov*, mengukur jarak antara distribusi empiris dan distribusi teoritis yang diharapkan untuk menentukan data yang dimiliki bersifat normal atau tidak.

3.5.3.2. Visualisasi Normalitas *Q-Q Plot*

Menurut Softscients (2023) *Q-Q Plot* adalah grafik yang membandingkan kuantil empiris dari distribusi data dengan kuantil yang diharapkan dari distribusi normal. Jika titik-titik dalam *Q-Q Plot* mengikuti garis diagonal, ini menunjukkan bahwa data secara mengikuti distribusi normal. Semakin dekat titik-titik tersebut dengan garis diagonal, semakin baik distribusi normalitas.

3.5.4. Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2021:157) uji multikolinearitas dilakukan untuk menguji dalam model regresi terdapat korelasi antar variabel independen. Tujuan utama dari uji multikolinearitas untuk memastikan bahwa variabel independen dalam model regresi tidak memiliki korelasi yang tinggi satu sama lain. Metode untuk mendeteksi multikolinearitas adalah dengan menghitung *Variance Inflation Factor* (VIF).

3.5.4.1. VIF (Variance Inflation Factor)

Menurut Ghozali (2018) untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas dalam model regresi, dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan lawannya, yaitu *Variance Inflation Factor* (VIF). Jika nilai $VIF > 10$ dan $tolerance < 0,1$, maka dapat dinyatakan bahwa ada multikolinearitas.

3.5.5. Evaluasi Model Struktural

Menurut Ghozali (2018) evaluasi model struktural adalah proses untuk menilai hubungan antar variabel laten dalam model, dengan tujuan memastikan bahwa model yang dibangun sesuai dengan data yang dianalisis. Dalam pendekatan *Structural Equation Modeling* (SEM), evaluasi ini sering dilakukan

melalui pengujian *Goodness of Fit* (GoF) untuk menilai sejauh mana model dapat merepresentasikan data dengan baik.

3.5.5.1. Uji Kecocokan Model (*Goodness Of Fit*)

Menurut Ghozali (2018) uji kecocokan model atau *Goodness of Fit* adalah pendekatan evaluatif dalam statistik yang digunakan untuk memastikan bahwa model yang dibangun dapat merepresentasikan data aktual dengan baik.

3.5.6. Koefisien Jalur (*Path Coefficient*)

Menurut Ghozali (2018) koefisien Jalur (*Path Coefficient*) adalah ukuran dalam analisis jalur (*path analysis*) yang digunakan untuk menggambarkan kekuatan dan arah hubungan langsung antara dua variabel dalam sebuah model struktural. Koefisien pengaruh satu variabel terhadap variabel lain dalam model memperhitungkan hubungan antara variabel-variabel.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsikan Objek Penelitian

PT. RB Group di Gedung Wirausaha Kuningan, Jakarta Selatan. RB kepanjangan dari **Rizal Bawazier** Saat ini bertindak sebagai Pemilik RB Group. PT RB Prima Konsultan, PT RB Sistem Komputerindo, PT RB Propertindo dan Investama, dan PT RBA Media Prima. Rizal sudah memiliki Izin Praktek Konsultan Pajak dan Sertifikat Konsultan Pajak dengan jumlah 202 karyawannya di berbagai divisi *Brand* perusahaan yang dibangun dan dirintisnya 1 Juli 2013 s.d. sekarang. berkat keuletan, ketekunan dan jiwa pantang menyerah, Rizal mulai mengepakkan sayapnya merambah ke bisnis lainnya meski jasa konsultan pajak adalah yang utama PT RB Prima Konsultan. RB Group adalah perusahaan layanan yang bergerak di bidang jasa, Solusi Bisnis IT, E-commerce, Layanan Keamanan, dan Kegiatan Sosial. RB Group berkomitmen menjadi mitra terpercaya yang berkembang sesuai tuntutan zaman.

4.2. Deskripsi Data

4.2.1. Deskripsi Responden

Dalam Penelitian karyawan dari berbagai departemen yang terlibat langsung dalam pelayanan serta manajemen yang mempengaruhi kebijakan perusahaan. penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Adapun karakteristik responden dalam penelitian ini dilihat dari jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, jabatan.

1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki-laki	51	25,37%
Perempuan	150	74,63%
Total	201	100%

Sumber: Data primer yang diolah peneliti (2025)

Data yang disajikan di atas dapat digunakan untuk menarik kesimpulan bahwa responden dibagi menjadi dua kelompok laki-laki dan perempuan. Responden 51 orang laki-laki yang hanya mencakup 25,37% dan 150 orang perempuan sebagian besar yang mencakup 74,63%. Fakta bahwa mayoritas responden yang berdasarkan jenis kelamin dengan dominasi perempuan.

2. Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.2. Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Presentase
17 - 18 Tahun	6	2,99%
19 - 24 Tahun	135	67,16%
25 - 34 Tahun	48	23,88%
35 - 44 Tahun	12	5,97%
Total	201	100%

Sumber: Data primer yang diolah peneliti (2025)

Hasil usia yang diperoleh dari hasil kuesioner yang telah disebar bahwa responden yang berada di kelompok usia 17-18 tahun sebesar 2,99%, 19-24 tahun sebesar 67,16%, 25-34 tahun sebesar 23,88%, dan 35-44 tahun sebesar 5,97%. Hasil menunjukkan bahwa mayoritas responden berada di kelompok usia 19-24 tahun bahwa kebanyakan responden adalah generasi muda, kelompok usia 25-34 tahun kelompok terbesar kedua serta responden termuda 17-18 tahun dan responden lebih tua 35-44 tahun. Data di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah generasi muda 19-34 tahun mencakup 67,16% dari kelompok usia lainnya.

3. Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel 4.3. Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Presentase
SMA atau setara	43	21,39%
Diploma (D1-D3)	12	5,97%
Sarjana (S1)	145	72,14%
Master (S2)	1	0,50%
Total	201	100%

Sumber: Data primer yang diolah peneliti (2025)

Berdasarkan tabel diatas bahwa menyatakan pendidikan SMA atau setara mencakup sebesar 21,39 %, pendidikan diploma D1-D3 mencakup sebesar 5,97%, pendidikan sarjana S1 mencakup sebesar 72,14%, serta master S2 mencakup sebesar 0,50%. Data diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki pendidikan sarjana S1, responden dengan pendidikan SMA atau setara berada di posisi kedua dan pendidikan diploma serta master sangat sedikit. jadi responden umumnya berpendidikan tinggi dengan mayoritas lulusan sarjana.

4. Responden Berdasarkan Jabatan

Tabel 4.4. Responden Berdasarkan Jabatan

Jabatan	Jumlah	Presentase
<i>Senior Tax Associated</i>	16	7,96%
<i>Staff</i>	185	92,04%
Total	201	100%

Sumber: Data primer yang diolah peneliti (2025)

Berdasarkan data yang disampaikan pada tabel diatas, jumlah responden yang sebagai *senior tax associated* mencapai 16 orang dengan presentase 7,96% sedangkan responden yang sebagai *staff* mencapai 185 orang dengan persentase

92,04%. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar mayoritas responden memiliki jabatan sebagai *staff* dengan sedikit yang berada pada posisi senior.

4.2.2. Deskriptif Gaya Kepemimpinan Transformasional

Berdasarkan pada tabel 4.5 dapat disimpulkan bahwa nilai rata-rata (*Mean*), berkisar antara 3,87 hingga 4,34 yang menunjukkan bahwa mayoritas responden setuju bahwa gaya kepemimpinan transformasional diterapkan dengan baik. Nilai di atas 4 mencerminkan pandangan positif. Nilai median adalah 4 menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban pada tingkat "setuju." standar deviasi berkisar antara 0,652 hingga 0,811, menunjukkan bahwa jawaban responden cukup konsisten, meskipun ada sedikit perbedaan pendapat. Nilai minimum dan maksimum responden memberikan jawaban dari 2 (tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju) artinya sebagian kecil masih merasa gaya kepemimpinan kurang optimal. Sebagian besar responden menilai bahwa gaya kepemimpinan transformasional telah diterapkan dengan baik. Namun, ada sedikit responden yang merasa kurang puas.

Tabel 4.5. Statistik Deskriptif Gaya Kepemimpinan Transformasional (GP)

	GP1A		GP2		GP3		GP4	
	GP1A	GP1B	GP2A	GP2B	GP3A	GP3B	GP4A	GP4B
Mean	4.22	4.34	4.22	4.24	4.12	4.04	4.04	3.87
Median	4	4	4	4	4	4	4	4
Standar Deviasi	0.652	0.668	0.708	0.680	0.707	0.699	0.811	0.799
Min	3	3	2	3	2	2	2	2
Max	5	5	5	5	5	5	5	5

Sumber, Hasil Pengolahan data dengan Jamovi 2.6.19 (2025)

4.2.3. Deskriptif Komunikasi (KOM)

Berdasarkan pada tabel 4.6. menjelaskan nilai rata-rata berkisar antara 4,09 hingga 4,22 menunjukkan bahwa komunikasi di dalam organisasi dinilai sangat baik. Nilai median 4 pada semua indikator memperkuat bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif. Standar deviasi kecil hingga sedang (0,731–0,795) menandakan bahwa jawaban responden cukup seragam. Nilai minimum dan maksimum jawaban responden berkisar dari 1 (sangat tidak

setuju) hingga 5 (sangat setuju). Komunikasi dalam organisasi dinilai sangat baik oleh mayoritas responden meski begitu ada beberapa individu yang memberikan penilaian kurang baik.

Tabel 4.6. Tabel Statistik Deskriptif variabel Komunikasi

	KOM1		KOM2		KOM3		KOM4		KOM5	
	Kom 1A	Kom 1B	Kom 2A	Kom 2B	Kom 3A	Kom 3B	Kom 4A	Kom 4B	Kom 5A	Kom 5B
Mean	4.18	4.15	4.09	4.20	4.17	4.22	4.20	4.15	4.11	4.15
Median	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Standar Deviasi	0.756	0.740	0.746	0.755	0.769	0.731	0.748	0.767	0.795	0.769
Min	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
Max	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Sumber: Hasil Pengolahan data dengan Jamovi 2.6.19 (2025)

4.2.4. Deskriptif Kompetensi (KOMP)

Berdasarkan pada tabel 4.7. menjelaskan Nilai rata-rata berada di kisaran 4,15 hingga 4,26, mencerminkan bahwa kompetensi organisasi atau individu dinilai positif. Nilai median 4 menunjukkan konsistensi pandangan responden pada kategori "setuju. Variasi jawaban kecil (0,703–0,770), menunjukkan bahwa persepsi antar responden cukup seragam. Nilai Minimum dan Maksimum, berkisar dari 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju). Kompetensi organisasi secara umum dinilai sangat baik oleh responden, dengan sedikit perbedaan pendapat.

Tabel.4.7. Tabel Statistik Deskriptif Variabel Kompetensi

	KOMP1		KOMP2		KOMP3	
	KOMP 1A	KOMP 1B	KOMP 2A	KOMP 2B	KOMP 3A	KOMP 3B
Mean	4.15	4.19	4.21	4.23	4.19	4.26
Median	4	4	4	4	4	4
Standar Deviasi	0.729	0.710	0.711	0.742	0.703	0.770

Min	2	3	2	3	2	1
Max	5	5	5	5	5	5

Sumber: Hasil Pengolahan data dengan Jamovi 2.6.19. (2025)

4.2.5. Deskriptif Komitmen Organisasi (KO)

Berdasarkan pada tabel 4.8. menjelaskan bahwa, nilai rata-rata antara 4,00 hingga 4,39, menunjukkan bahwa komitmen organisasi dinilai positif, dengan nilai tertinggi pada KO1A (4,39). Nilai median adalah 4, mempertegas bahwa sebagian besar responden menilai komitmen organisasi baik. Standar Deviasi relatif kecil (0,568–0,699), Nilai Minimum dan Maksimum: Jawaban berkisar dari 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju). responden merasa bahwa organisasi memiliki komitmen yang baik.

Tabel 4.7. Tabel Statistik Deskriptif Variabel Komitmen Organisasi

	KO1		KO2		KO3	
	KO1A	KO1B	KO2A	KO2B	KO3A	KO3B
Mean	4.39	4.38	4.31	4.13	4.12	4.00
Median	4	4	4	4	4	4
Standar Deviasi	0.699	0.580	0.587	0.568	0.591	0.686
Min	1	3	3	3	3	3
Max	5	5	5	5	5	5

Sumber: Hasil Pengolahan data dengan Jamovi 2.6.19. (2025)

4.2.6. Deskriptif Kualitas Pelayanan

Berdasarkan pada tabel 4.9. menjelaskan bahwa, Nilai rata-rata antara 4,05 hingga 4,45, menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas dengan kualitas pelayanan. karena memiliki nilai tertinggi (4,45), menandakan bahwa aspek ini sangat diapresiasi. sebagian besar nilai median adalah 4, dengan KP1A memiliki median 5. Standar deviasi, Relatif kecil (0,551–0,646), mencerminkan konsistensi penilaian di antara responden. Nilai Minimum dan Maksimum: Responden memberikan jawaban dari 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju) mayoritas responden merasa sangat puas dengan kualitas pelayanan, khususnya pada aspek KP1A, yang mendapatkan skor tertinggi.

Tabel 4.8. Tabel Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan

	KP1		KP2		KP3		KP4		KP5	
	KP 1A	KP 1B	KP 2A	KP 2B	KP 3A	KP 3B	KP 4A	KP 4B	KP 5A	KP 5B
Mean	4.45	4.41	4.36	4.21	4.21	4.27	4.18	4.12	4.14	4.05
Median	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Standar Deviasi	0.607	0.551	0.557	0.599	0.605	0.554	0.584	0.562	0.617	0.646
Min	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3
Max	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Sumber: Hasil Pengolahan data dengan Jamovi 2.6.19. (2025)

4.3. Hasil Penelitian

4.3.1. Uji Instrumen Penelitian

Data penelitian akan diolah menggunakan *Jamovi 2.6.19*. Model pengukuran dalam SEM-*Jamovi* terbagi menjadi dua, yaitu Analisis *Outer* model dan Analisis *Inner* Model. pengujian dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara variabel eksogen, endogen, dan *intervening*.

4.3.1.1. Analisis Outer Model atau Model Pengukuran

Model pengukuran suatu konstruk, yang juga dikenal sebagai model *outer* dalam *Jamovi-SEM* menunjukkan hubungan antara konstruk dan variabel indikatornya. Terdapat dua jenis model pengukuran: satu untuk variabel laten eksogen, yaitu konstruk yang menjelaskan konstruk lain dalam model, dan satu lagi untuk variabel laten endogen, yaitu konstruk yang dijelaskan dalam model.

4.3.1.2. Uji Validitas

Penilaian validitas berfokus pada dua jenis validitas. Pertama, validitas konvergen dari *Exploratory factor Analysis* (EFA), *Confirmatory Factor Analysis* (CFA), dari setiap ukuran yang dievaluasi dengan menggunakan *average variance extracted* (AVE) (Hair *et al.*, (2017).

a. *Convergent Validity* (Validitas Konvergen)

Validitas konvergen mengukur validitas di setiap indikator terhadap variabel menggunakan program *Jamovi 2.6.19*. Validitas konvergen dapat diuji melalui nilai *factor Loading Exploratory factor Analysis* (EFA) *factor Loading*

Confirmatory Factor Analysis (CFA). yang digunakan untuk mengukur faktor laten memiliki factor loading yang cukup tinggi, lebih dari 0,5. ukuran yang dievaluasi dengan menggunakan *average variance extracted (AVE)*.

Tabel 4.9. Tabel Exploratory factor Analysis (EFA)

Variabel	Indikator	Loading Factor	Keterangan
Gaya Kepemimpinan Transformasional (X1)	GP1A	0.654	<i>Valid</i>
	GP1B	0.728	<i>Valid</i>
	GP2A	0.715	<i>Valid</i>
	GP2B	0.684	<i>Valid</i>
	GP3A	0.711	<i>Valid</i>
	GP3B	0.656	<i>Valid</i>
	GP4A	0.727	<i>Valid</i>
	GP4B	0.751	<i>Valid</i>
Komunikasi (X2)	KOM1A	0.726	<i>Valid</i>
	KOM1B	0.696	<i>Valid</i>
	KOM2A	0.670	<i>Valid</i>
	KOM2B	0.724	<i>Valid</i>
	KOM3A	0.714	<i>Valid</i>
	KOM3B	0.704	<i>Valid</i>
	KOM4A	0.690	<i>Valid</i>
	KOM4B	0.638	<i>Valid</i>
	KOM5A	0.693	<i>Valid</i>

	KOM5B	0.637	<i>Valid</i>
Kompetensi (X3)	KOMP1A	0.717	<i>Valid</i>
	KOMP1B	0.664	<i>Valid</i>
	KOMP2A	0.632	<i>Valid</i>
	KOMP2B	0.685	<i>Valid</i>
	KOMP3A	0.713	<i>Valid</i>
	KOMP3B	0.669	<i>Valid</i>
Komitmen Organisasi (Z)	KO1A	0.525	<i>Valid</i>
	KO1B	0.654	<i>Valid</i>
	KO2A	0.674	<i>Valid</i>
	KO2B	0.684	<i>Valid</i>
	KO3A	0.592	<i>Valid</i>
	KO3B	0.672	<i>Valid</i>
Kualitas Pelayanan (Y)	KP1A	0.506	<i>Valid</i>
	KP1B	0.575	<i>Valid</i>
	KP2A	0.676	<i>Valid</i>
	KP2B	0.557	<i>Valid</i>
	KP3A	0.647	<i>Valid</i>
	KP3B	0.589	<i>Valid</i>
	KP4A	0.678	<i>Valid</i>
	KP4B	0.669	<i>Valid</i>
	KP5A	0.585	<i>Valid</i>

	KP5B	0.708	<i>Valid</i>
--	------	-------	--------------

Sumber: Hasil Pengolahan data dengan Jamovi 2.6.19 (2025)

Berdasarkan tabel diatas bahwa *Exploratory Factor Analysis* (EFA) digunakan untuk mengidentifikasi indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian. Interpretasi hasil dalam penelitian ini, terdapat 5 variabel laten dengan masing-masing indikatornya. Gaya kepemimpinan transformasional (X1) memiliki 8 indikator, komunikasi (X2) memiliki 10 indikator, kompetensi (X3) memiliki 6 indikator, komitmen organisasi (Z) memiliki 6 indikator, kualitas pelayanan (Y) memiliki 10 indikator. Validitas indikator diuji menggunakan loading factor (LF). Kriteria *valid*, LF harus lebih dari 0.5 agar indikator dianggap mampu mengukur variabelnya. Hasil semua indikator memiliki LF > 0.5, artinya setiap indikator telah terkonfirmasi valid. Semua indikator telah lolos uji validitas awal dan dapat digunakan dalam analisis selanjutnya, seperti *Confirmatory Factor Analysis* (CFA).

Tabel 4.10. Tabel Confirmatory Factor Analysis (CFA)

Variabel	Indikator	Loading Factor	Keterangan
Gaya Kepemimpinan Transformasional (X1)	GP1A	0.148	<i>Valid</i>
	GP1B	0.471	<i>Valid</i>
	GP2A	0.500	<i>Valid</i>
	GP2B	0.464	<i>Valid</i>
	GP3A	0.501	<i>Valid</i>
	GP3B	0.465	<i>Valid</i>
	GP4A	0.599	<i>Valid</i>
	GP4B	0.593	<i>Valid</i>
Komunikasi (X2)	KOM1A	0.539	<i>Valid</i>
	KOM1B	0.506	<i>Valid</i>
	KOM2A	0.502	<i>Valid</i>

	KOM2B	0.549	<i>Valid</i>
	KOM3A	0.556	<i>Valid</i>
	KOM3B	0.515	<i>Valid</i>
	KOM4A	0.509	<i>Valid</i>
	KOM4B	0.488	<i>Valid</i>
	KOM5A	0.548	<i>Valid</i>
	KOM5B	0.494	<i>Valid</i>
Kompetensi (X3)	KOMP1A	0.525	<i>Valid</i>
	KOMP1B	0.461	<i>Valid</i>
	KOMP2A	0.441	<i>Valid</i>
	KOMP2B	0.511	<i>Valid</i>
	KOMP3A	0.504	<i>Valid</i>
	KOMP3B	0.517	<i>Valid</i>
Komitmen Organisasi (Z)	KO1A	0.351	<i>Valid</i>
	KO1B	0.353	<i>Valid</i>
	KO2A	0.382	<i>Valid</i>
	KO2B	0.388	<i>Valid</i>
	KO3A	0.380	<i>Valid</i>
	KO3B	0.475	<i>Valid</i>
Kualitas Pelayanan (Y)	KP1A	0.283	<i>Valid</i>
	KP1B	0.292	<i>Valid</i>
	KP2A	0.351	<i>Valid</i>

	KP2B	0.320	<i>Valid</i>
	KP3A	0.364	<i>Valid</i>
	KP3B	0.312	<i>Valid</i>
	KP4A	0.397	<i>Valid</i>
	KP4B	0.403	<i>Valid</i>
	KP5A	0.410	<i>Valid</i>
	KP5B	0.482	<i>Valid</i>

Sumber: Hasil Pengolahan data dengan Jamovi 2.6.19 (2025)

Berdasarkan tabel diatas bahwa Confirmatory Factor Analysis (CFA) dilakukan untuk mengonfirmasi struktur faktor yang dihasilkan dari EFA. Perbedaan utama dengan EFA adalah bahwa nilai loading factor pada CFA cenderung lebih rendah dibandingkan pada EFA. Semua indikator masih valid. tetapi ada beberapa indikator dengan nilai loading factor yang rendah. Hal ini bisa menjadi pertimbangan untuk mengeliminasi beberapa indikator atau memperbaiki pengukuran variabel.

Convergent validity juga dapat dievaluasi melalui nilai *Average Variance Extracted* (AVE), di mana setiap konstruk dalam penelitian harus memiliki nilai $AVE > 0,5$ agar memenuhi kriteria minimal.

Tabel 4.11. Hasil Uji Validitas Average Variance Extracted (AVE)

Variabel	Rule of Thumb	Average Variance Extracted (AVE)
Gaya Kepemimpinan Transformasional (X1)	> 0,5	0.536
Komunikasi (X2)	> 0,5	0.540
Kompetensi (X3)	> 0,5	0.615
Kualitas Pelayanan (Y)	> 0,5	0.568
Komitmen Organisasi (Z)	> 0,5	0.564

Berdasarkan tabel diatas bahwa Kriteria validitas: AVE harus > 0.5 untuk dianggap memenuhi validitas konvergen. Gaya Kepemimpinan Transformasional

(X1) = 0.536 (Valid). Komunikasi (X2) = 0.540 (Valid). Kompetensi (X3) = 0.615 (Valid, paling kuat), Komitmen Organisasi (Z) = 0.564 (Valid), Kualitas Pelayanan (Y) = 0.568 (Valid). Semua variabel memiliki AVE > 0.5, yang berarti memiliki validitas konvergen yang baik dan setiap indikator cukup kuat dalam menjelaskan variabel.

b. *Discriminant Validity* (Validitas Diskriminan)

Discriminant Validity (Validitas Diskriminan) dengan menggunakan uji korelasi antar variabel adalah untuk mengevaluasi sejauh mana suatu konstruk (variabel laten) tidak terlalu berkorelasi dengan konstruk lainnya. bertujuan untuk memastikan bahwa setiap konstruk yang diukur benar-benar unik dan tidak tumpang tindih dengan konstruk lain korelasi antara konstruk yang berbeda harus lebih rendah dari 0,85 hingga 0,90 untuk menunjukkan bahwa konstruk tersebut memiliki validitas diskriminan yang baik. Jika korelasi antara konstruk lebih besar dari 0,85 atau 0,90, maka itu bisa menunjukkan bahwa konstruk tersebut tidak cukup berbeda dan kemungkinan tumpang tindih.

Tabel 4.12. Tabel Korelasi Antar Variabel

Variabel	GP	KOM	KOMP	KO	KP	Keeratan Korelasi
GP	1.00	0.302	0.271	0.436	0.413	Sedang
KOM	0.302	1.00	0.253	0.477	0.581	Sedang
KOMP	0.271	0.253	1.00	0.541	0.544	Sedang
KO	0.436	0.477	0.541	1.00	0.703	Sedang
KP	0.413	0.581	0.544	0.703	1.00	Sedang

Sumber: Hasil Pengolahan data dengan Jamovi 2.6.19 (2025)

Berdasarkan pada hasil tabel diatas menjelaskan bahwa, Korelasi antar konstruk dianggap memenuhi validitas diskriminan jika korelasi antar variabel (konstruk) < 0,85. Jika korelasi > 0,85, maka konstruk dianggap tumpang tindih (tidak berbeda dengan konstruk lain). korelasi antar semua konstruk dalam

matriks ini berkisar antara 0,253 hingga 0,703. tidak ada korelasi yang lebih dari 0,85, sehingga validitas diskriminan terpenuhi. korelasi tertinggi adalah antara Komitmen Organisasi (KO) dan Kualitas Pelayanan (KP) sebesar 0,703. tetapi korelasi tertinggi tersebut masih berada di bawah batas maksimum (0,85). Masing-masing konstruk (variabel) memiliki hubungan sedang dengan konstruk lainnya. ini menunjukkan bahwa setiap konstruk unik dan tidak saling tumpang tindih.

4.3.1.3. Uji Reliabilitas

Untuk menyatakan bahwa suatu variabel reliabel, nilai *Cronbach's Alpha* harus lebih besar dari 0,7.

Tabel 4.13. Tabel Uji Reliabilitas Cronbach's Alpha

Variabel	Cronbach Alpha	Kriteria Reliabel
Gaya Kepemimpinan Transformasional (X1)	0.886	Reliabel
Komunikasi (X2)	0.900	Reliabel
Kompetensi (X3)	0.837	Reliabel
Komitmen Organisasi (Z)	0.796	Reliabel
Kualitas Pelayanan (Y)	0.861	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan data dengan Jamovi 2.6.19 (2025)

Berdasarkan tabel di atas, hasil nilai *cronbach's alpha* menunjukkan bahwa Semua variabel dalam tabel ini (Gaya kepemimpinan transformasional, komunikasi, kompetensi, komitmen organisasi, dan kualitas pelayanan) telah memenuhi kriteria yang dipersyaratkan dalam uji reliabilitas. Dengan demikian, data yang digunakan dapat dinyatakan reliabel.

4.3.2. Analisis Inner Model atau Model Struktural

Setelah melakukan pengujian pada outer model, langkah berikutnya adalah pengujian inner model. Pengujian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara variabel eksogen, endogen, dan intervening dalam penelitian. Berikut ini dijelaskan beberapa jenis pengujian yang terdapat dalam inner model.

4.3.2.1. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui data dalam penelitian ini berdistribusi normal atau tidak. Normalitas data dalam analisis statistik, terutama regresi, distribusi normal memastikan bahwa hasil estimasi lebih akurat dan valid.

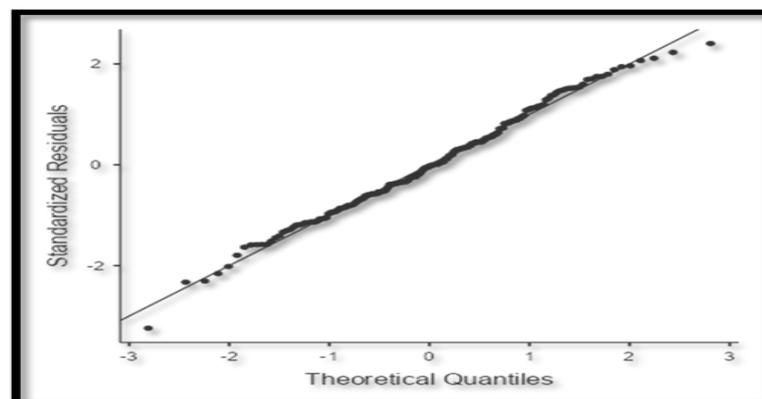
Tabel 4.14. Tabel Uji Normalitas

Metode	P Value	Kesimpulan
Shapiro-Wilk	0.526	Normal
Kolmogorov-Smirnov	0.879	Normal
Anderson- Darling	0.458	Normal

Sumber: Hasil Pengolahan data dengan Jamovi 2.6.19 (2025)

Berdasarkan hasil diatas bahwa Shapiro-Wilk Test, digunakan untuk sampel kecil hingga sedang. P-Value $0.526 > 0.05$, berarti data berdistribusi normal. Kolmogorov-Smirnov Test, Cocok untuk berbagai ukuran sampel. P-Value $0.879 > 0.05$, berarti data berdistribusi normal. dan Anderson-Darling Test, Lebih sensitif terhadap data ekstrem. P-Value $0.458 > 0.05$, berarti data berdistribusi normal. P-Value lebih dari 0.05, dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal, sehingga asumsi normalitas terpenuhi dan analisis statistik seperti regresi dapat dilakukan dengan lebih akurat.

4.3.2.2. Visualisasi Normalitas Q-Q Plot



Gambar 4.1. Visualisasi Normalitas Q-Q Plot

Uji multikolinearitas untuk melihat ada hubungan yang sangat kuat antara variabel independen dalam model regresi. Jika terjadi multikolinearitas, maka hubungan antar variabel bebas menjadi terlalu kuat, yang bisa menyebabkan ketidakstabilan dalam estimasi koefisien regresi.

4.3.2.3. VIF (Variance Inflation Factor)

Tabel 4.15. Tabel VIF (Variance Inflation Factor)

Variabel	VIF	Tolerance
GP	1.25	0.797
KOM	1.31	0.762
KOMP	1.42	0.706
KO	1.87	0.536

Sumber: Hasil Pengolahan data dengan Jamovi 2.6.19 (2025)

Berdasarkan tabel diatas, *Variance Inflation Factor* (VIF): mengukur seberapa besar variabel independen berkorelasi dengan variabel independen lain. Kriteria, $VIF < 10 \rightarrow$ Tidak ada multikolinearitas, $VIF > 10 \rightarrow$ Ada multikolinearitas. Semua variabel memiliki $VIF < 10$, yang berarti tidak ada masalah multikolinearitas. $Tolerance = 1/VIF$, semakin kecil tolerance, semakin besar multikolinearitas. Kriteria, $Tolerance > 0.1 \rightarrow$ Tidak ada multikolinearitas, $Tolerance < 0.1 \rightarrow$ Ada multikolinearitas. Semua variabel memiliki $Tolerance > 0.1$, yang berarti tidak ada multikolinearitas. Semua nilai $VIF < 10$ dan $Tolerance > 0.1$, maka tidak ada multikolinearitas dalam model, sehingga hubungan antara variabel independen tetap valid dan tidak saling mempengaruhi secara berlebihan.

4.3.2.4. Evaluasi Model Struktural

Goodness of Fit (GOF) digunakan untuk mengukur baik model yang digunakan cocok dengan data penelitian.

4.3.2.5. Kesesuaian Model (*Goodness Of Fit*)

Tabel 4.16. Tabel Kesesuaian Model (Goodness Of Fit)

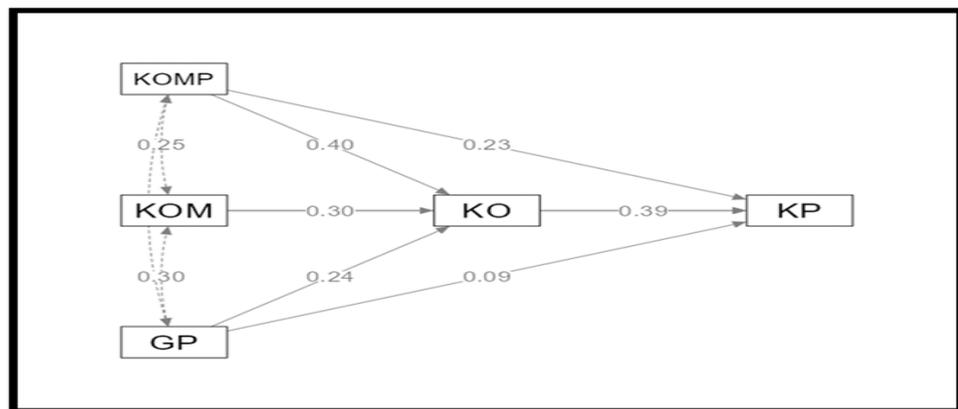
GOF	Hasil	Kriteria Ideal	Keterangan
-----	-------	----------------	------------

RMSEA	0.0677	< 0.08	FIT
SRMR	0.0630	< 0.08	FIT

Sumber: Hasil Pengolahan data dengan Jamovi 2.6.19 (2025)

Berdasarkan Tabel diatas, RMSEA (*Root Mean Square Error of Approximation*) Mengukur seberapa jauh model dari data. Kriteria: < 0.05 → Sangat baik, 0.05 - 0.08 → Fit. > 0.08 → Kurang baik. Hasil 0.0677 berada dalam batas fit, artinya model cukup baik. SRMR (*Standardized Root Mean Square Residual*). Mengukur rata-rata kesalahan dalam model dibandingkan dengan data sebenarnya. Kriteria: < 0.08 → Model baik, > 0.08 → Model kurang baik. Hasil 0.0630 menunjukkan model fit. Model memiliki kesesuaian yang cukup baik karena nilai RMSEA dan SRMR berada dalam batas yang ideal.

4.3.2.6. Analisis Jalur Langsung (*Direct Effects*)



Sumber: Jamovi

Gambar 4.2. Direct Effects

Berdasarkan gambar diatas menjelaskan bahwa, Analisis Jalur Langsung (*Direct Effects*) dengan bantuan *software jamovi 2.6.19*. Nilai-Nilai tersebut terlihat dari path diagram yang tersedia di *software jamovi*.

4.3.2.7. Koefisien Jalur (*Path Coefficient*)

Path coefficients yang berfungsi untuk menganalisis hubungan antar variabel laten dalam inner model. Penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi sebesar 5%. Jika nilai p-value kurang dari 0,05, maka variabel dianggap signifikan, sedangkan jika lebih besar dari 0,05, variabel tersebut tidak signifikan (Hair et al., 2017:177).

Tabel 4.17. Koefisien Jalur (*Path Coefficient*) Direct Effects

Simbol	Hubungan	Estimate	SE	β	Z	P	Kesimpulan
p1	GP (X1) => KP (Y)	0.0633	0.0361	0.09	1.75	0.080	Tidak Berpengaruh
p2	KOM (X2) => KP (Y)	0.2216	0.0358	0.30	6.19	<.001	Berpengaruh
p3	KOMP (X3) => KP (Y)	0.1669	0.0379	0.23	4.41	<.001	Berpengaruh
p4	KO (Z) => KP (Y)	0.3546	0.0538	0.39	6.60	<.001	Berpengaruh
p5	GP (X1) => KO (Z)	0.1927	0.0454	0.24	4.25	<.001	Berpengaruh
p6	KOM (X2) => KO (Z)	0.2417	0.0438	0.30	5.52	<.001	Berpengaruh
p7	KOMP (X3) => KO (Z)	0.3236	0.0441	0.40	7.33	<.001	Berpengaruh

Sumber: Hasil Pengolahan data dengan Jamovi 2.6.19 (2025)

1. Pengaruh langsung Gaya Kepemimpinan Transformasional (X1) terhadap Kualitas Pelayanan (Y)
 Karena P-Value > (0.080) yang berarti lebih besar dari 0,05 maka Artinya, Gaya Kepemimpinan Transformasional tidak berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan. menunjukkan bahwa kepemimpinan tidak cukup untuk meningkatkan kualitas layanan tanpa faktor lain yang mendukung.
2. Pengaruh langsung Komunikasi (X2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y)
 Karena P-Value < 0.001 yang berarti lebih kecil dari 0.05 maka Artinya, Komunikasi pengaruh langsung terhadap Kualitas Pelayanan. Hal ini berarti semakin baik komunikasi dalam organisasi, semakin baik pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
3. Pengaruh langsung Kompetensi (X3) terhadap Kualitas Pelayanan (Y)
 Karena P-Value < 0.001 yang berarti lebih kecil dari 0.05 maka Artinya, Kompetensi berpengaruh langsung terhadap Kualitas Pelayanan. Semakin tinggi

kompetensi karyawan, semakin baik Kualitas Pelayanan serta meningkatnya keterampilan dan kemampuan karyawan, kualitas layanan yang diberikan juga semakin baik.

4. Pengaruh langsung Komitmen Organisasi (Z) terhadap Kualitas Pelayanan (Y)
Karena P-Value < 0.001 yang berarti lebih kecil dari 0.05 Artinya, Komitmen Organisasi berpengaruh langsung terhadap Kualitas Pelayanan. Semakin tinggi Komitmen Organisasi, semakin baik Kualitas Pelayanan dan Semakin tinggi loyalitas dan dedikasi karyawan terhadap organisasi, semakin baik pelayanan yang diberikan.
5. Pengaruh langsung Gaya Kepemimpinan Transformasional (X1) terhadap Komitmen Organisasi (Z)
Karena P-Value < 0.001 yang berarti lebih kecil dari 0.05 maka Artinya, Gaya Kepemimpinan Transformasional berpengaruh langsung terhadap Komitmen Organisasi. Gaya Kepemimpinan Transformasional dapat meningkatkan Komitmen Organisasi dan Pemimpin inspiratif dapat meningkatkan loyalitas dan keterikatan karyawan terhadap organisasi.
6. Pengaruh langsung Komunikasi (X2) terhadap Komitmen Organisasi (Z)
Karena P-Value < 0.001 yang berarti lebih kecil dari 0.05 maka Artinya, Komunikasi berpengaruh langsung terhadap Komitmen Organisasi. Semakin baik komunikasi dalam organisasi, semakin tinggi tingkat komitmen karyawan dalam organisasi.
7. Pengaruh langsung Kompetensi (X3) terhadap Komitmen Organisasi (Z)
Karena P-Value < 0.001 yang berarti lebih kecil dari 0.05 maka Artinya, Kompetensi berpengaruh langsung terhadap Komitmen Organisasi. Karyawan yang memiliki keahlian tinggi cenderung lebih percaya diri dan lebih berkomitmen terhadap pekerjaannya serta Semakin tinggi kompetensi karyawan, semakin tinggi komitmen mereka terhadap organisasi.

Tabel 4.18. Koefisien Jalur (Path Coefficient) Indirect Effects

Simbol	Hubungan	Parameter	Estimate	SE	β	Z	P	Kesimpulan
IE1	GP (X1) => KP (Y) melalui KO (Z)	p5*p4	0.068	0.019	0.093	3.570	<.001	Berpengaruh
IE2	KOM (X2) => KP (Y) melalui KO (Z)	p6*p4	0.086	0.020	0.020	4.233	<.001	Berpengaruh
IE3	KOMP (X3) => KP (Y) melalui KO (Z)	p7*p4	0.115	0.023	0.158	4.903	<.001	Berpengaruh

Sumber: Hasil Pengolahan data dengan Jamovi 2.6.19 (2025)

8. Pengaruh tidak langsung Gaya Kepemimpinan Transformasional (X1) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) melalui Komitmen Organisasi (Z)
 Karena P-Value < 0.001 yang berarti lebih kecil dari 0.05 maka meskipun secara langsung $X1 \rightarrow Y$ tidak berpengaruh tetapi melalui komitmen organisasi (Z) pengaruhnya menjadi berpengaruh Artinya, pemimpin yang baik meningkatkan komitmen karyawan, yang akhirnya memperbaiki kualitas pelayanan.
9. Pengaruh tidak langsung Komunikasi (X2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) melalui Komitmen Organisasi (Z)

Karena P-Value < 0.001 yang berarti lebih kecil dari 0.05 maka Artinya, Komunikasi terhadap Kualitas Pelayanan melalui komitmen organisasi. Komunikasi yang baik meningkatkan komitmen organisasi, yang kemudian meningkatkan kualitas pelayanan. komunikasi yang jelas dan terbuka dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif.

10. Pengaruh tidak langsung Kompetensi (X3) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) melalui Komitmen Organisasi (Z)

Karena P-Value < 0.001 lebih kecil dari 0.05 maka Artinya, kompetensi terhadap kualitas pelayanan melalui komitmen organisasi. Kompetensi karyawan meningkat komitmen organisasi, yang akhirnya memperbaiki kualitas pelayanan.

4.4. Hasil Pembahasan

4.4.1. Gaya Kepemimpinan Transformasional secara langsung memiliki pengaruh yang positif namun tidak signifikan terhadap Kualitas Pelayanan.

Gaya Kepemimpinan kepemimpinan memegang peranan penting dalam berbagai aspek organisasi, termasuk dalam peningkatan kualitas pelayanan. Namun, terkadang, meskipun terdapat pengaruh positif antara gaya kepemimpinan dengan kualitas pelayanan, pengaruh tersebut tidak selalu signifikan. Pengaruh gaya kepemimpinan yang tidak signifikan ini bertolak belakang dengan temuan Sutisna *et al.* (2023) dan Hidayat *et al.* (2017), namun demikian temuan ini sejalan dengan penelitian Afifah (2017) yang menemukan hasil yang serupa. Berdasarkan teori kepemimpinan, gaya kepemimpinan yang baik dapat memotivasi karyawan untuk bekerja lebih optimal, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Misalnya, pemimpin yang bersifat transformasional cenderung dapat menginspirasi dan memberikan visi yang jelas kepada karyawan, mendorong mereka untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan. Begitu pula dengan pemimpin yang menerapkan gaya partisipatif, di mana karyawan merasa dihargai dan terlibat

dalam pengambilan keputusan, yang dapat meningkatkan komitmen mereka terhadap kualitas pelayanan.

Meskipun ada pengaruh positif, pengaruh tersebut tidak selalu signifikan seperti yang ditemukan oleh Afifah (2017). Salah satu faktor yang dapat menyebabkan pengaruh ini tidak signifikan adalah faktor konteks organisasi dimana tidak semua jenis organisasi atau industri merasakan dampak yang sama dari gaya kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan. Misalnya, dalam organisasi yang lebih hierarkis dan rigid, pengaruh kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan mungkin tidak terasa signifikan karena karyawan tidak memiliki kebebasan atau otonomi yang cukup untuk beradaptasi dan merespons kebutuhan pelanggan secara fleksibel. Kualitas pelayanan juga dapat dipengaruhi oleh faktor eksternal, seperti kondisi pasar, kebijakan pemerintah, atau keadaan ekonomi. Faktor-faktor ini bisa lebih dominan daripada pengaruh gaya kepemimpinan itu sendiri.

4.4.2. Komunikasi secara langsung memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap Kualitas Pelayanan

Komunikasi memegang peran yang sangat penting dalam mempengaruhi kualitas pelayanan yang positif dan signifikan. Hal ini sejalan dengan temuan sebelumnya seperti temuan Wahyudi *et al.* (2020) dan Ginting *et al.* (2018). Secara umum, komunikasi yang baik antara penyedia layanan (seperti perusahaan, instansi, atau individu) dengan pelanggan dapat mempengaruhi pengalaman pelanggan dan tingkat kepuasan mereka. Komunikasi yang jelas dan efektif antara penyedia layanan dan pelanggan memungkinkan pelanggan untuk lebih memahami produk atau layanan yang ditawarkan. Ketika pelanggan merasa dimengerti dan dilayani dengan baik, mereka lebih cenderung merasa puas dan puas adalah indikator utama dari kualitas pelayanan yang tinggi. Komunikasi yang baik antar anggota tim dalam suatu organisasi juga berperan dalam meningkatkan efisiensi layanan. Jika staf internal dapat berkomunikasi dengan lancar, pekerjaan dapat dilakukan dengan lebih cepat dan tanpa kesalahan, yang pada akhirnya berdampak positif pada kualitas layanan yang diterima pelanggan. Misalnya, di sektor layanan pelanggan, komunikasi internal yang efektif antara customer service dan departemen terkait akan mempercepat solusi terhadap keluhan atau permintaan pelanggan. Pengaruh

komunikasi terhadap kualitas pelayanan sangatlah signifikan. Komunikasi yang baik tidak hanya membantu meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pelanggan, tetapi juga mempengaruhi efisiensi internal, pengelolaan harapan, serta penciptaan hubungan emosional yang lebih kuat dengan pelanggan. Oleh karena itu, setiap organisasi perlu memastikan bahwa komunikasi, baik itu dengan pelanggan maupun di dalam tim internal, dilakukan dengan efektif untuk mencapai kualitas pelayanan yang optimal.

4.4.3. Kompetensi secara langsung memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap Kualitas Pelayanan

Hasil penelitian ini menemukan bahwa kompetensi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, temuan ini sejalan dengan penelitian Esthi (2019) dan Malik (2024), kompetensi karyawan memegang peranan yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Karyawan yang memiliki kompetensi tinggi, baik dalam hal pengetahuan, keterampilan, maupun sikap, dapat memberikan pelayanan yang lebih efisien dan efektif. Dengan memahami kebutuhan pelanggan secara mendalam, karyawan yang kompeten mampu memberikan solusi yang tepat waktu dan sesuai harapan, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan pelanggan. Hal ini juga membantu menciptakan hubungan yang lebih baik antara perusahaan dan pelanggan, yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan terhadap perusahaan.

Kompetensi yang baik juga berhubungan langsung dengan kemampuan karyawan untuk mengatasi berbagai tantangan atau keluhan yang mungkin timbul selama proses pelayanan. Karyawan yang terlatih dengan baik mampu menyelesaikan masalah dengan cara yang lebih cepat dan profesional, sehingga pengalaman pelanggan tetap positif meskipun terjadi hambatan. Keterampilan komunikasi yang baik, misalnya, memungkinkan karyawan untuk menjelaskan informasi dengan jelas dan membangun kepercayaan dengan pelanggan, yang sangat penting untuk meningkatkan citra perusahaan. Secara keseluruhan, kompetensi yang dimiliki oleh karyawan tidak hanya berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan, tetapi juga pada efektivitas operasional perusahaan secara keseluruhan. Karyawan yang kompeten dapat bekerja lebih produktif, mengurangi kesalahan, dan mempercepat proses pelayanan, yang mengarah pada

pengalaman pelanggan yang lebih baik. Oleh karena itu, investasi dalam pengembangan kompetensi karyawan adalah langkah strategis yang dapat memberikan dampak positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan yang diterima oleh pelanggan.

4.4.4. Komitmen organisasi secara langsung memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap kualitas pelayanan

Pada penelitian ini ditemukan pengaruh komitmen organisasi yang positif signifikan terhadap kualitas pelayanan. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Meilina *et al.* (2017), Efendi *et al.* (2023) dan Azmy Ahmad (2022). Komitmen organisasi merujuk pada sejauh mana individu merasa terikat, memiliki, dan berpartisipasi aktif dalam mencapai tujuan dan keberhasilan organisasi. Komitmen ini memiliki pengaruh yang besar terhadap kualitas pelayanan, karena individu yang memiliki tingkat komitmen tinggi cenderung lebih berdedikasi dalam pekerjaannya. Mereka akan berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan dan mendukung tercapainya standar operasional yang ditetapkan oleh organisasi. Dalam hal ini, komitmen dapat meningkatkan motivasi dan rasa tanggung jawab karyawan, yang pada gilirannya akan menciptakan pelayanan yang lebih baik. Karyawan yang memiliki komitmen tinggi akan menunjukkan rasa kepedulian yang lebih terhadap kepuasan pelanggan. Mereka lebih responsif terhadap kebutuhan dan harapan pelanggan, serta lebih proaktif dalam menangani keluhan atau masalah yang muncul. Hal ini menciptakan hubungan yang lebih kuat antara organisasi dan pelanggan, serta meningkatkan citra organisasi di mata publik. Dengan demikian, komitmen yang tinggi bukan hanya menguntungkan karyawan, tetapi juga memberikan dampak positif bagi reputasi organisasi secara keseluruhan.

Komitmen organisasi juga dapat meningkatkan kolaborasi antar karyawan, yang sangat penting dalam menciptakan kualitas pelayanan yang konsisten. Ketika anggota tim memiliki komitmen yang tinggi terhadap organisasi, mereka akan lebih mudah bekerja sama dan saling mendukung. Kolaborasi yang efektif ini memungkinkan organisasi untuk mencapai tujuan bersama dengan lebih efisien, meningkatkan produktivitas, serta memastikan kualitas pelayanan yang stabil dan memuaskan bagi pelanggan. Sebagai hasilnya, pengaruh komitmen organisasi

terhadap kualitas pelayanan akan terasa positif dan signifikan dalam jangka panjang.

4.4.5. Gaya Kepemimpinan Transformasional secara langsung memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap komitmen organisasi

Pada penelitian ini ditemukan bahwa gaya kepemimpinan transformasional memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi, dimana hal ini sejalan dengan temuan Dappa (2019) dan Suciono (2016). Gaya kepemimpinan transformasional memiliki pengaruh yang signifikan terhadap komitmen organisasi karena pemimpin yang menerapkan gaya ini mampu menginspirasi, memotivasi, dan memberikan visi yang jelas kepada karyawan. Pemimpin transformasional tidak hanya fokus pada pencapaian tujuan jangka pendek, tetapi juga berusaha menciptakan perubahan positif yang berdampak pada perkembangan individu dan organisasi secara keseluruhan. Dengan memberikan tantangan yang membangkitkan semangat dan penghargaan atas kontribusi karyawan, pemimpin ini mendorong komitmen yang lebih kuat terhadap organisasi. Pemimpin transformasional juga dikenal karena kemampuan mereka dalam membangun hubungan yang baik dengan anggota tim, yang berlandaskan pada rasa saling percaya dan penghargaan. Mereka mampu mengidentifikasi potensi dan kebutuhan karyawan, memberikan umpan balik yang konstruktif, serta memberikan kesempatan untuk berkembang. Pendekatan ini mengarah pada peningkatan rasa keterlibatan karyawan dalam organisasi, sehingga meningkatkan komitmen mereka. Ketika karyawan merasa dihargai dan diakui, mereka lebih cenderung untuk menunjukkan loyalitas dan dedikasi yang tinggi terhadap tujuan organisasi. Gaya kepemimpinan transformasional berfokus pada pemberdayaan karyawan untuk berinovasi dan berkontribusi dalam proses pengambilan keputusan. Pemimpin yang menerapkan gaya ini mengajak karyawan untuk berpikir lebih kreatif dan menjadi bagian integral dari perubahan yang terjadi dalam organisasi. Hal ini tidak hanya meningkatkan rasa memiliki, tetapi juga memperkuat komitmen mereka untuk bekerja lebih keras demi mencapai visi dan misi organisasi. Dengan demikian, gaya kepemimpinan transformasional terbukti efektif dalam menciptakan komitmen organisasi yang positif dan signifikan.

4.4.6. Komunikasi secara langsung memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap komitmen organisasi

Pada penelitian ini ditemukan bahwa komunikasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi, dimana hal ini sejalan dengan temuan Siburian (2016) dan Murniati *et al.* (2023). Komunikasi yang efektif dalam organisasi memiliki pengaruh yang besar terhadap komitmen organisasi karyawan. Ketika informasi disampaikan dengan jelas dan terbuka, karyawan merasa lebih terlibat dan memahami tujuan serta arah organisasi. Komunikasi yang baik membantu menciptakan rasa transparansi dan kepercayaan antara manajemen dan karyawan, yang pada gilirannya mendorong komitmen yang lebih kuat terhadap organisasi. Ketika karyawan merasa dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan dan mengetahui apa yang terjadi dalam organisasi, mereka akan lebih termotivasi untuk memberikan kontribusi terbaik mereka.

Komunikasi yang lancar juga memperkuat hubungan interpersonal antar karyawan, yang penting dalam membangun ikatan emosional dengan organisasi. Karyawan yang dapat berkomunikasi dengan baik dengan rekan kerja dan atasan cenderung memiliki rasa saling menghargai dan bekerja sama dengan lebih efektif. Hal ini menciptakan lingkungan kerja yang positif, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan kerja dan rasa memiliki terhadap organisasi. Ketika karyawan merasa dihargai dan dipahami, komitmen mereka terhadap organisasi semakin kuat.

Komunikasi juga memainkan peran kunci dalam menyampaikan tujuan, nilai, dan misi organisasi. Pemahaman yang jelas mengenai hal ini membantu karyawan melihat hubungan antara pekerjaan mereka dan pencapaian tujuan organisasi, yang meningkatkan rasa tanggung jawab dan dedikasi. Dengan adanya komunikasi yang baik, karyawan lebih mudah untuk menerima perubahan dan beradaptasi dengan kondisi yang ada, yang membuat mereka lebih loyal dan berkomitmen untuk berkontribusi pada keberhasilan organisasi. Oleh karena itu, pengaruh komunikasi terhadap komitmen organisasi sangat positif dan signifikan.

4.4.7. Kompetensi Secara Langsung Memiliki Pengaruh Yang Positif Signifikan Terhadap Komitmen Organisasi

Pada penelitian ini ditemukan bahwa kompetensi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi, dimana hal ini sejalan dengan temuan Arfin (2016) dan Adam *et al.* (2020). Kompetensi yang dimiliki oleh karyawan berperan penting dalam membangun komitmen organisasi yang positif. Ketika karyawan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang memadai untuk menjalankan tugas mereka dengan baik, mereka akan merasa lebih percaya diri dan berdaya. Karyawan yang kompeten merasa mampu memberikan kontribusi maksimal bagi organisasi, sehingga mereka cenderung lebih terlibat dan berkomitmen untuk mencapai tujuan bersama. Kompetensi yang tinggi juga mendorong rasa pencapaian pribadi, yang meningkatkan kepuasan kerja dan loyalitas terhadap organisasi.

Organisasi yang mendukung pengembangan kompetensi karyawan, melalui pelatihan dan pendidikan, akan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung pertumbuhan profesional. Ketika organisasi memberikan kesempatan bagi karyawan untuk meningkatkan keterampilan mereka, karyawan merasa dihargai dan diprioritaskan, yang pada gilirannya memperkuat rasa keterikatan mereka. Karyawan yang merasa bahwa mereka diberdayakan dan diberikan kesempatan untuk berkembang akan lebih termotivasi dan berkomitmen untuk terus memberikan hasil terbaik bagi organisasi.

Kompetensi juga mempengaruhi hubungan antara karyawan dan manajemen. Karyawan yang memiliki keterampilan dan kemampuan tinggi lebih mampu berkomunikasi dengan efektif, menyelesaikan masalah, dan beradaptasi dengan perubahan. Hal ini tidak hanya meningkatkan kinerja mereka, tetapi juga memperkuat hubungan kerja yang sehat dengan atasan dan rekan sejawat. Ketika hubungan kerja berjalan dengan baik, karyawan merasa lebih nyaman dan termotivasi, yang akhirnya meningkatkan komitmen mereka terhadap organisasi. Oleh karena itu, pengaruh kompetensi terhadap komitmen organisasi sangat signifikan dan berdampak positif dalam jangka panjang.

4.4.8. Komitmen Organisasi Terbukti Memediasi Hubungan Gaya Kepemimpinan Transformasional dan Kualitas Pelayanan

Pada penelitian ini ditemukan bahwa terdapat pengaruh yang tidak langsung gaya kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan melalui komitmen organisasi yang bersifat positif dan signifikan, temuan ini sejalan dengan temuan Efenfi *et al.* (2023). Gaya kepemimpinan transformasional dapat memberikan pengaruh tidak langsung yang signifikan terhadap kualitas pelayanan melalui komitmen organisasi. Pemimpin transformasional yang mampu menginspirasi dan memotivasi karyawan untuk berusaha lebih keras dan berkontribusi pada visi organisasi dapat meningkatkan tingkat komitmen karyawan terhadap organisasi. Karyawan yang merasa dihargai dan diberdayakan oleh pemimpin mereka cenderung lebih setia dan loyal, yang menjadikan mereka lebih berdedikasi untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Komitmen yang tinggi ini mendorong karyawan untuk bekerja dengan semangat dan kualitas yang lebih tinggi dalam melayani pelanggan.

Pemimpin transformasional seringkali berfokus pada pengembangan individu, memberikan umpan balik konstruktif, dan menciptakan lingkungan yang mendukung kolaborasi. Karyawan yang merasa berkembang secara profesional dan pribadi lebih cenderung memiliki kepuasan kerja yang tinggi, yang berdampak langsung pada kualitas pelayanan yang mereka berikan. Pemimpin yang memberikan arahan yang jelas dan membangun rasa tanggung jawab juga membantu karyawan untuk memahami pentingnya kualitas pelayanan dalam pencapaian tujuan organisasi, sehingga mereka lebih berkomitmen untuk memberikan hasil yang optimal.

Komitmen organisasi yang kuat, yang dihasilkan dari gaya kepemimpinan transformasional, menjadi penghubung yang efektif antara kepemimpinan dan peningkatan kualitas pelayanan. Karyawan yang memiliki komitmen tinggi terhadap organisasi cenderung memperlakukan pelanggan dengan lebih baik, berusaha untuk memenuhi ekspektasi mereka, dan menjaga hubungan yang positif dengan pelanggan. Sebagai hasilnya, pengaruh tidak langsung gaya kepemimpinan transformasional terhadap kualitas pelayanan melalui komitmen organisasi terbukti sangat positif, menciptakan atmosfer yang lebih produktif dan pelanggan yang lebih puas.

4.4.9. Komitmen Organisasi Terbukti Memediasi Hubungan Komunikasi dan Kualitas Pelayanan

Pada penelitian ini ditemukan bahwa terdapat pengaruh yang tidak langsung komunikasi terhadap kualitas pelayanan melalui komitmen organisasi yang bersifat positif dan signifikan, temuan ini sejalan dengan temuan Yikilmaz *et al.* (2024) dan Azzahra *et al.* (2024). Komunikasi yang efektif dalam organisasi memiliki pengaruh tidak langsung yang signifikan terhadap kualitas pelayanan melalui komitmen organisasi yang kuat. Ketika komunikasi antara manajemen dan karyawan berjalan dengan baik, karyawan merasa lebih terlibat, terinformasi, dan dihargai. Hal ini meningkatkan rasa keterikatan mereka dengan organisasi, yang mengarah pada komitmen yang lebih tinggi. Karyawan yang merasa terlibat dalam alur komunikasi organisasi akan berusaha lebih keras untuk mencapai tujuan bersama, termasuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Dengan komitmen yang tinggi, karyawan akan lebih termotivasi untuk memperbaiki kualitas pelayanan mereka.

Komunikasi yang baik juga memperkuat hubungan interpersonal antar karyawan, yang berperan dalam menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan kolaboratif. Ketika karyawan merasa nyaman untuk berdiskusi dan berbagi informasi dengan rekan kerja dan atasan, mereka lebih siap untuk bekerja sama dalam memberikan pelayanan yang lebih baik. Kolaborasi yang efektif ini mendukung terciptanya kualitas pelayanan yang konsisten dan memuaskan. Komitmen terhadap organisasi yang dibangun melalui komunikasi yang terbuka akan memperkuat upaya tim dalam memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi.

Komunikasi yang jelas dan terbuka juga memungkinkan karyawan untuk memahami ekspektasi dan tujuan organisasi, serta peran mereka dalam mencapainya. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang visi dan misi organisasi, karyawan akan merasa lebih terhubung dan bertanggung jawab dalam pekerjaan mereka. Hal ini akan meningkatkan komitmen mereka terhadap organisasi dan berdampak langsung pada kualitas pelayanan yang mereka berikan kepada pelanggan. Oleh karena itu, komunikasi yang efektif memiliki pengaruh tidak langsung yang signifikan terhadap kualitas pelayanan melalui penguatan komitmen organisasi.

4.4.10. Komitmen Organisasi Terbukti Memediasi Hubungan Kompetensi dan Kualitas Pelayanan

Pada penelitian ini ditemukan bahwa terdapat pengaruh yang tidak langsung kompetensi terhadap kualitas pelayanan melalui komitmen organisasi yang bersifat positif dan signifikan, temuan ini sejalan dengan temuan Seswandi *et al.* (2024). Kompetensi yang dimiliki oleh karyawan memiliki pengaruh tidak langsung yang signifikan terhadap kualitas pelayanan melalui komitmen organisasi yang positif. Karyawan yang memiliki keterampilan dan pengetahuan yang memadai merasa lebih percaya diri dan mampu dalam menjalankan tugas mereka. Ketika karyawan merasa kompeten, mereka cenderung merasa lebih terikat pada organisasi dan lebih berdedikasi untuk memberikan pelayanan terbaik. Kompetensi yang tinggi meningkatkan rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan, yang berujung pada komitmen yang lebih besar terhadap organisasi dan peningkatan kualitas pelayanan. Organisasi yang berfokus pada pengembangan kompetensi karyawan, seperti melalui pelatihan dan pendidikan berkelanjutan, menciptakan rasa dihargai dan diperhatikan di antara karyawan. Ketika karyawan merasa mereka diberikan kesempatan untuk berkembang, hal ini meningkatkan kepuasan kerja dan rasa memiliki terhadap organisasi. Dengan komitmen yang kuat, karyawan lebih termotivasi untuk mengaplikasikan keterampilan mereka dalam memberikan pelayanan yang optimal, yang pada gilirannya meningkatkan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan.

Kompetensi yang tinggi mempengaruhi kemampuan karyawan untuk menghadapi tantangan dan memberikan solusi yang efektif kepada pelanggan. Karyawan yang terampil dapat lebih cepat mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah, yang penting dalam memberikan pelayanan berkualitas. Komitmen organisasi yang kuat, yang berasal dari pengakuan dan pengembangan kompetensi, semakin memperkuat motivasi karyawan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, maka terdapat kesimpulan antara lain sebagai berikut:

1. Kepemimpinan transformasional dapat memotivasi karyawan dan menciptakan visi yang kuat, kurang adanya faktor lain seperti budaya organisasi, kepuasan kerja, atau keterlibatan karyawan yang juga mempengaruhi kualitas pelayanan.
2. Komunikasi yang baik dalam organisasi memastikan bahwa informasi yang disampaikan dengan jelas meningkatkan koordinasi tim, serta memungkinkan respons yang lebih cepat terhadap kebutuhan pelanggan, bisa meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Kompetensi mencerminkan keterampilan, pengetahuan, dan pengalaman karyawan dalam melaksanakan tugasnya. Semakin tinggi kompetensi karyawan, kemampuan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.
4. Karyawan yang memiliki komitmen tinggi terhadap organisasi lebih dalam pekerjaannya lebih loyal dan lebih berusaha untuk memberikan pelayanan terbaik untuk peningkatan kualitas pelayanan.
5. Pemimpin yang transformasional menginspirasi, memberikan motivasi, dan membangun kepercayaan di antara karyawan. Meningkatkan rasa memiliki dan loyalitas karyawan terhadap organisasi, sehingga komitmen organisasi pun meningkat.
6. Komunikasi yang baik menciptakan lingkungan kerja yang terbuka, transparan, dan mendukung. Ketika karyawan merasa didengar dan informasi tersampaikan dengan baik, mereka akan lebih terikat secara emosional dengan organisasi, untuk meningkatkan komitmen.
7. Karyawan yang merasa memiliki kompetensi tinggi dalam pekerjaannya lebih percaya diri dan merasa dihargai oleh organisasi.

8. Kepemimpinan transformasional mungkin tidak secara langsung meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi ketika berhasil meningkatkan komitmen karyawan, maka kualitas pelayanan ikut meningkat.
9. Komunikasi yang baik tidak hanya meningkatkan koordinasi dan efektivitas kerja, tetapi juga memperkuat komitmen organisasi.
10. Kompetensi yang tinggi membuat karyawan lebih percaya diri dalam menjalankan tugasnya kemudian meningkatkan komitmen terhadap organisasi. Dengan adanya komitmen yang tinggi, karyawan lebih terdorong untuk memberikan pelayanan terbaik.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, berikut adalah beberapa saran yang dapat diberikan untuk PT.RB dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan komitmen organisasi:

1. Penguatan gaya kepemimpinan transformasional PT. RB perlu lebih fokus pada pengembangan gaya kepemimpinan ini melalui pelatihan dan penguatan pemimpin untuk menginspirasi, memotivasi, dan memberdayakan karyawan. Pendekatan kepemimpinan yang lebih menekankan pada visi jangka panjang dan perubahan dapat memperkuat kualitas pelayanan.
2. Meningkatkan komunikasi dalam organisasi PT. RB perlu terus mengembangkan saluran komunikasi yang efektif, terbuka, dan transparan antara manajemen dan karyawan. Penguatan komunikasi dapat mempercepat aliran informasi yang penting dan meningkatkan pemahaman tentang tujuan organisasi serta meningkatkan semangat kerja.
3. Pengembangan kompetensi PT. RB perlu terus mengadakan pelatihan dan pengembangan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan karyawan. Selain itu, penerapan standar kompetensi yang jelas dan pemantauan pencapaiannya dapat meningkatkan performa karyawan dalam memberikan pelayanan yang lebih baik.

4. Fokus pada komitmen organisasi PT. RB perlu menciptakan lingkungan kerja yang mendukung, di mana karyawan merasa dihargai dan terlibat dalam pencapaian tujuan organisasi. Membangun budaya organisasi yang kuat dan memperkuat ikatan emosional antara karyawan dan perusahaan akan meningkatkan komitmen jangka panjang.
5. Peran komitmen organisasi sebagai mediasi. Mengingat gaya kepemimpinan transformasional, komunikasi, dan kompetensi memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan melalui komitmen organisasi, PT. RB perlu lebih menekankan peran komitmen dalam hubungan ini. Peningkatan komitmen organisasi dapat menjadi jalur yang efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, perusahaan perlu memastikan bahwa kebijakan dan program yang ada berfokus pada penguatan komitmen karyawan, yang pada gilirannya akan meningkatkan kualitas pelayanan.
6. Evaluasi dan pemantauan berkelanjutan melakukan evaluasi secara rutin terhadap pengaruh faktor-faktor ini terhadap kualitas pelayanan dan komitmen organisasi dapat membantu PT. RB dalam melakukan penyesuaian dan perbaikan yang diperlukan.

DAFTAR REFERENSI

- Adam, M. I., Sanosra, A., & Susbiani, A. (2020). Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan Serta Kompetensi Terhadap Komitmen Organisasi Dan Kinerja Pegawai. *JSMBI (Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia)*, 10(1), 109–123.
- Adipratama, D. M. (2023). Pengaruh Servant Leadership Dari Perspektif Kewirausahaan Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Mediator/ Variabel Intervening (Studi Kasus Pelayanan Kepangkatan Pada Subbagian Kepegawaian Asisten Bidang Pembinaan Kejaksaan Tinggi. *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan (Mankeu)*, 12(03), 688–702.
- Afifah, N. (2017). Gaya Kepemimpinan Transformasional, Orientasi Pasar Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja PDAM Tirta Khatulistiwa Pontianak Kalimantan Barat. *Jurnal Ekonomi Dan Keuangan*, 1(1), 1-23 ISSN:2548-5024. <https://doi.org/10.24034/j25485024.y2017.v1.i1.2053>
- Agustina Rantesalu¹, Abdul Rahman Mus², Mapparenta³, Z. A. (2018). The Effect Of Organizational Culture On Employee Performance: The Mediating Role Of Organizational Commitment. *Journal of Research in Management*, 1(3), 8–14. <https://doi.org/10.32424/jorim.v1i3.34>
- Azmy, A. (2022). Effect of Compensation and Organizational Commitment on Employee Performance During WFH at Digital Company. *Jurnal Economia*, 18(1), 70–88. <https://doi.org/10.21831/economia.v18i1.44949>
- Azzahra, A., Savandha, S. D., & Syarif, A. N. (2024). Assessing Leadership Styles' Influence on Organizational Performance: A Case Study of Service-Oriented Companies. *OPSearch: American Journal of Open Research*, 3(3), 928–936. <https://doi.org/10.58811/opsearch.v3i3.112>
- Bagyo, MM, MS, CHRP, CPTM, P. D. Y., & Khusnia, R. (2021). Komitmen Organisasional Memediasi Pengaruh Kompetensi Dan Counterproductive Work Behavior Terhadap Kinerja. *EKONIKA Jurnal Ekonomi Universitas Kadiri*, 6(1), 50. <https://doi.org/10.30737/ekonika.v6i1.1437>
- Burhan, E., Firman, A., & Fitriany, F. (2023). Pengaruh Kompetensi, Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan. *Jurnal Aplikasi Manajemen & Kewirausahaan MASSARO*, 5(2), 84–95. <https://doi.org/10.37476/massarov5i2.3847>
- Byrne, B. M. (2016). *Structural Equation Modeling with AMOS: Basic Concepts, Applications, and Programming* (3rd ed.). Routledge.

- Choiriyanto, H., & Shohib, M. (2024). Pengaruh budaya organisasi dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan. *Jurnal International Cognicia*, 12(2), 73-80 ISSN:2685-8428. <https://doi.org/10.22219/cognicia.v12i2.34257>
- Dappa, K., Bhatti, F., & Aljarah, A. (2019). A study on the effect of transformational leadership on job satisfaction: The role of gender, perceived organizational politics and perceived organizational commitment. *Management Science Letters*, 9(6), 823–834. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2019.3.006>
- Dewi, R. V. K. (2021). Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Indosurya Kencana Di Bekasi. *Jurnal Ilmiah, Manajemen Sumber Daya Manusia*, 4(2), 164-171 ISSN:2598-9502.
- Efendi, F., Sunaryo, H., & Harijanto, D. (2023). Efektivitas Kepemimpinan Transformasional Kepala Sekolah melalui Komitmen Kerja terhadap Kinerja Guru Merdeka Belajar. *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan*, 11(2), 19–32. <https://doi.org/10.21831/jamp.v11i2.60605>
- Esthi, R. B., & Savhira, I. (2019). *THE INFLUENCE OF WORK TRAINING, COMPETENCE AND DISCIPLINE OF WORK ON EMPLOYEE PERFORMANCE IN PT. LESTARINDO PERKASA (STUDI KASUS PT GOJEK INDONESIA)* View projec *THE INFLUENCE OF WORK TRAINING, COMPETENCE AND DISCIPLINE OF WORK ON EMPLOYEE PER. 1(2)*, 133–141. <http://e-journal.stie-kusumanegara.ac.id>
- Ginting, N. B. (2018). PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI PT. SEKAR MULIA ABADI MEDAN. *Asian Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 3(2), 130-139 ISSN: 2477-0574.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25, Edisi 9. Semarang :Undip.*
- Ghozali, 2021. (n.d.). Open Library Partial Least Squares: Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.2.9 Untuk Penelitian Empiris,
- Havva DEĞİRMENCİ TARAKÇI1, İbrahim YIKILMAZ2, L. S., & The. (2023). The Mediating Role of Organizational Commitment, Job Satisfaction: The Effect of Organizational Climate on Employee Performance. *International Journal of Economics, Business and Management Research*, 07(05), 168–179. <https://doi.org/10.51505/ijebmr.2023.7512>
- Hidayat, A., & Permana, A. (2017). Kepemimpinan Transformasional dan Budaya Kerja Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Sumedang (Studi Kasus Pada PDAM Tirta Medel

Kabupaten Sumedang). *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 3(3), 349–363.

- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017)
Henseler, J., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2015). "A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling." *Journal of the Academy of Marketing Science*
- Malik, D. (2024). Pengaruh Kompetensi , Budaya Kerja dan Sosialisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Babelan Kabupaten Bekasi. *Journal of International Multidisciplinary Research*, 2(1), 219–227.
- Meilina, R., & Widodo, M. W. (2018). Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, Organizational Citizenship Behaviour (Ocb) Dan Pengaruhnya Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmiah Bisnis Dan Ekonomi Asia*, 11(2), 49–57. <https://doi.org/10.32812/jibeka.v11i2.60>
- Murniarti, E., Kailola, L. G., Dwi, G., & Saian, A. (2023). Pengaruh Komunikasi Organisasi terhadap Komitmen Organisasi Guru Sekolah Menengah Pertama Se-Kecamatan Pondok Melati. *Attractive : Innovative Education Journal*, 5(3), 406–410. <https://www.attractivejournal.com/index.php/aj/>
- Pawestriningtyas, N. C., Suharyono, & Suyadi, I. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Nasabah (Survei Pada Nasabah Perum Pegadaian Kantor Cabang Syariah Tlogomas Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 32(2), 39–46. <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/1262>
- Pradana, A., & Sutisna, D. (2023). Kepemimpinan Transformasional , Motivasi Kerja , dan Kualitas Layanan : Studi Kasus pada Salah Satu Institusi Penegak Hukum di Wilayah Metropolitan. *Jurnal Penelitian Pendidikan*, 23(3), 240–250 ISSN: 2541-4135.
- Pratami, N., Paleni, H., Surajio, & Elfiana, D. (2023). Komunikasi Dan Kepuasan Pengguna Layanan Terhadap Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening di Dinas Perpustakaan. *Universitas Bina Insan Lubuklinggau*, 2, 68–78 ISSN: 2962-7710.
- Putri, E., & Praningrum, P. (2023). Analisis PLS-SEM dalam menghitung pengaruh kompetensi dan persepsi dukungan organisasi terhadap retensi karyawan dimediasi komitmen organisasi. *Jurnal Bahana Manajemen Pendidikan*, 12(2), 108. <https://doi.org/10.24036/jbmp.v12i2.126241>
- Rohendi, S. N. & A. (2016). *Gaya kepemimpinan transformasional, budaya organisasi, dan kinerja karyawan dengan mediasi komitmen organisasi*. IV(1), 86–100.

- Rubina, R., Seswandi, A., & Zargustin, D. (2024). Peran Komitmen Organisasi dalam Memediasi Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Pegawai pada Inspektorat Kabupaten Pelalawan. *Jurnal Akuntansi, Keuangan, Dan Manajemen*, 5(2), 133–147. <https://doi.org/10.35912/jakman.v5i2.2873>
- Rusydi, Gunadi; Susanto, Y. H. (2020). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Kompetensi, Dan Motivasi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Musi Rawas. *Jurnal Media Ekonomi*, 25(1), 16-25 ISSN:2656-8861.
- Roflin, E., Liberty, I. A., & Pariyana. (2021). Populasi, Sampel, Variabel Dalam Penelitian Kedokteran. Penerbit Nem.
- Salahudin, D. N., Lengkong, V. P. K., & Tulung, J. E. (2018). Pengaruh Komunikasi Dan Gaya Kepemimpinan Serta Budaya Organisasi Terhadap Komitmen Organisasi Dan Dampaknya Pada Kepuasan Kerja Pegawai Negeri Sipil Pada Kantor Kecamatan Se Kota Kotamobagu. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akutansi*, 6(3), 1858–1867. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/20703/20379>
- Siburian, T. A. (2013). The Effect of Interpersonal Communication, Organizational Culture, Job Satisfaction, and Achievement Motivation to Organizational Commitment of State High School Teacher in the District. *International Journal of Humanities and Social Science*, 3(12), 247–264. www.ijhssnet.com
- Suciono, A. (2016). Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Komitmen Organisasi Yang Berdampak Pada Disiplin Kerja Karyawan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 4(2), 1–8.
- Suherman, M. T. (2023). Pengaruh Komunikasi Efektif Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Terpadu Satu Pintu Di Dinas Kesehatan Kota Sukabumi. *Jurnalika : Jurnal Ilmu Komunikasi*, 7(1), 1-10 ISSN:2721-2459. <https://doi.org/10.37949/jurnalika7138>
- Supriyanto, & Al Faruq, M. H. (2020). Kepemimpinan Transformasional Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Mutu Guru. *Jurnal Dinamika Manajemen Pendidikan (JDMP)*, 5(1), 68-76 ISSN:2540-7880. <https://doi.org/10.47709/ejim.v1i2.1192>
- Syarief, A., Maarif, M. S., & Sukmawati, A. (2017). Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Budaya Organisasi Terhadap Komitmen Organisasi dan Perilaku Kewargaan Organisasi. *Jurnal Manajemen Dan Organisasi*, 8(3), 173–188. <https://doi.org/10.29244/jmo.v8i3.22447>
- Sugiyono. (2018). Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, penerbit Alfabeta, Bandung

- Sugiyono 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D MPKK Toko Buku Bandung. Retrieved November 29, 2023, from <https://cvalfabeta.com/product/metode-penelitian-kuantitatif-kualitatif-dan-rdmpkk/>
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2017). Metode penelitian untuk bisnis: Pendekatan pengembangan-keahlian, edisi 6 buku 1.
- Softscients (2023) <https://softscients.com/2023/12/08/memahami-dan-menggunakan-quantile-quantile-plot-q-q-plot-untuk-uji-normalitas-populasi/>
- Tavakol, M., & Dennick, R. (2011). *Making sense of Cronbach's alpha. International Journal of Medical Education*, 2, 53–55.
- Wahyudi, S. (2020). Pengaruh Komunikasi, Tingkat Pendidikan, Dan Profesionalisme Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Pamekasan. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Publik*, 3(2), 262-275 ISSN: 2615-2142.
- Yulia Andriani 1; Masyhudzulhak Djamil. (2017). *PENGARUH KOMPETENSI DAN MOTIVASI TENAGA KESEHATAN MELALUI KOMITMEN ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI RSUD CILEUNGS*. 1–16.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Halo, saudara/I sekalian

Perkenalkan, Saya Vina Amalia mahasiswi S-1 Manajemen dari Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta. Saat ini, saya sedang menjalankan skripsi dengan penelitian yang berjudul “PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL, KOMUNIKASI, DAN KOMPETENSI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DENGAN KOMITMEN ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI PERUSAHAAN JASA (Studi Pada PT. RB Tahun 2025)”

Untuk menyelesaikan skripsi tersebut, saya membutuhkan responden mengisi kuesioner sebagai bahan penelitian yang kemudian akan saya olah datanya untuk mengetahui hasil dari penelitian saya. dengan ini saya sangat menghargai ketersediaan saudara/I untuk menjadi responden dan mengisi kuesioner dibawah ini. Segala informasi pribadi yang diminta dalam kuesioner ini kepada responden akan dipastikan kerahasiaannya sesuai dengan etika yang seharusnya.

Terima kasih banyak sudah meluangkan waktunya untuk mengisi, semoga segala urusannya di lancarkan selalu!

Salam saya,

Vina Amalia

(Lanjutan Lampiran 1. Kuesioner Penelitian)**Identitas Responden**

Petunjuk pengisian: jawalah pertanyaan dibawah ini dengan memilih salah satu item jawaban dengan membubuhkan tanda () pada jawaban yang paling sesuai dengan pendapat anda.

Apakah anda adalah karyawan PT. RB

Ya Tidak

Apakah Anda memiliki keterampilan utama yang dibutuhkan dalam PT.RB

Ya Tidak

Seberapa lama anda bekerja di PT. RB :

1 – 5 Tahun

6 – 10 Tahun

11 – 15 Tahun

16 – 20 Tahun

Nama Lengkap :

Jenis Kelamin

Laki-Laki

Perempuan

Usia :

17 – 18 Tahun

19 - 24 Tahun

25 - 34 Tahun

35 - 44 Tahun

Pendidikan Terakhir

- SMA atau setara
- Diploma (D1-D3)
- Sarjana (S1)
- Master (S2)

Jabatan

- Senior Tax Associated
- Staff

Panduan pengisian dalam kuesioner ini sebagai berikut:

Skor 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

Skor 2 = Tidak Setuju (TS)

Skor 3 = Netral (N)

Skor 4 = Setuju (S)

Skor 5 = Sangat Setuju (SS)

Gaya Kepemimpinan Transformasional (X1):

No.	Pernyataan	SS	ST	N	TS	STS
1	Atasan saya memberikan ruang untuk menemukan ide-ide baru					
2	Atasan saya mendorong anggota tim untuk berinovasi					
3	Atasan saya menginspirasi Karyawan					
4	Atasan saya mempunyai komitmen yang tinggi terhadap visi perusahaan					
5	Atasan saya mendorong untuk berpikir mencoba hal-hal baru tanpa takut gagal					
6	Atasan saya memberikan tantangan untuk mencari solusi kreatif terhadap masalah yang dihadapi					
7	Atasan saya memahami dan menghargai sesuatu yang berbeda terhadap setiap karyawan dalam perusahaan					

8	Atasan saya memberi perhatian terhadap kebutuhan pribadi dalam bekerja					
---	---	--	--	--	--	--

Komunikasi (X2)

No.	Pernyataan	SS	ST	N	TS	STS
1	Saya menerima, memahami, menafsirkan pesan dalam komunikasi yang disampaikan dalam Perusahaan PT RB.					
2	Informasi yang di berikan oleh perusahaan dalam bentuk pengumuman, visi, misi itu jelas dan mudah dipahami.					
3	Di PT RB, semua Informasi yang disampaikan atau dipahami sesuai dengan kenyataan dan tujuan yang dimaksud.					
4	Segala Informasi yang disampaikan tepat dan sesuai dengan keadaan sebenarnya					
5	Informasi yang diberikan kepada pihak eksternal di PT RB dapat diandalkan sesuai dengan reputasi Perusahaan.					
6	Informasi yang diberikan kepada pihak internal di PT RB dapat dipercaya sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.					

No.	Pernyataan	SS	ST	N	TS	STS
7	Di PT RB, mampu untuk mempengaruhi jalannya hasil dari suatu komunikasi sesuai dengan tujuan yang diinginkan.					
8	Di PT RB, untuk mencapai suatu tujuan, perusahaan dapat mengontrol informasi sesuai dengan yang diinginkan perusahaan.					
9	Hubungan sesama karyawan berlangsung dengan saling pengertian dan kesepahaman menciptakan suasana yang tenang dan positif antara pihak-pihak yang terlibat.					
10	Komunikasi berlangsung tanpa konflik sehingga suasana perusahaan positif antara pihak-pihak yang terlibat.					

Kompetensi (X3)

No.	Pernyataan	SS	ST	N	TS	STS
1	Saya memahami Standard Operasional Prosedur dalam melakukan pekerjaan.					
2	Saya mengetahui cara melakukan pekerjaan sesuai dengan Standar Operasional dan Prosedur (SOP).					
3	Saya memahami karakteristik dan kondisi pekerjaan yang menjadi tanggung jawab saya.					
4	Pemahaman saya membantu saya melaksanakan					

No.	Pernyataan	SS	ST	N	TS	STS
	pekerjaan secara efektif dan efisien.					
5	Saya memiliki keterampilan untuk melaksanakan pekerjaan secara efektif dan efisien					
6	Saya mampu melaksanakan tugas atau pekerjaan dikarenakan mempunyai keterampilan agar pekerjaan secara efektif dan efisien.					

Komitmen Organisasi (Z)

No.	Pernyataan	SS	ST	N	TS	STS
1	Saya merasa terlibat dalam pencapaian target bisnis perusahaan.					
2	Saya bekerja secara individu maupun kelompok sesuai arahan perusahaan					
3	Saya selalu berupaya secara optimal memberikan kontribusi dan ide untuk tujuan perusahaan					
4	Saya merasa fasilitas dan teknologi yang disediakan perusahaan mendukung penyelesaian pekerjaan saya.					
5	Saya merasa perusahaan memberikan apresiasi atas kinerja yang saya lakukan.					

6	Saya diberi kesempatan untuk berpartisipasi ikut serta dalam pengambilan keputusan					
---	--	--	--	--	--	--

Kualitas Pelayanan (Y)

No.	Pernyataan	SS	ST	N	TS	STS
1	Penampilan karyawan rapi, sopan, dan formal mencerminkan profesionalisme dalam memberikan pelayanan					
2	Penampilan manajer rapi dan sopan mencerminkan profesionalisme dan kualitas pelayanan perusahaan.					
3	Pelayanan yang diberikan selalu tepat waktu sesuai dengan janji yang telah disampaikan.					
4	PT RB, Informasi yang diberikan oleh karyawan selalu akurat dan tanpa kesalahan					
5	Karyawan selalu cepat dalam melayani pelanggan dan memenuhi kebutuhan mereka.					
6	Manajer mampu mengatasi keluhan pelanggan dengan baik dan cepat.					
7	Keamanan dan kenyamanan yang ada di lingkungan perusahaan memberikan rasa percaya kepada pelanggan.					

No.	Pernyataan	SS	ST	N	TS	STS
8	Pada PT RB, Karyawan memiliki keahlian dan kemampuan yang memadai untuk memberikan informasi yang benar dan solusi yang tepat.					
9	Karyawan selalu tersedia untuk mendengarkan keluhan pelanggan memahami dan peduli dengan penuh perhatian terhadap kebutuhan Pelanggan.					
10	Karyawan mampu berkomunikasi dengan baik dan menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan serta keluhan pelanggan.					

Lampiran 2. Tabulasi Data Variabel Gaya Kepemimpinan Transformasional

No.	GP1A	GP1B	GP2A	GP2B	GP3A	GP3B	GP4A	GP4B	GP
1	4	4	4	4	4	4	4	4	32
2	4	4	5	4	5	4	5	3	34
3	5	4	4	5	4	4	5	5	36
4	4	5	4	5	3	4	4	3	32
5	4	5	3	4	3	4	5	3	31
6	4	5	5	5	4	3	4	4	34
7	4	5	4	5	4	4	4	3	33
8	4	5	4	5	5	5	5	5	38
9	5	5	4	5	4	5	5	5	38
10	4	5	4	5	4	5	5	5	37
11	5	4	5	4	4	5	5	4	36
12	5	4	5	4	5	4	5	4	36
13	5	4	4	5	4	4	5	5	36
14	4	5	5	5	5	5	5	5	39
15	4	3	5	3	4	5	3	4	31
16	4	5	4	4	5	4	4	4	34
17	4	5	4	4	4	5	4	4	34
18	4	4	5	4	4	4	4	5	34
19	4	5	5	5	5	5	4	5	38
20	4	4	4	4	3	3	3	3	28
21	4	3	4	4	3	3	5	3	29
22	5	5	5	5	5	5	5	5	40
23	4	4	4	4	5	3	3	3	30
24	4	4	5	5	5	4	5	5	37
25	3	4	5	5	4	4	3	3	31
26	4	5	5	5	5	5	5	5	39
27	5	4	4	5	5	4	4	4	35
28	4	4	4	4	4	4	4	4	32
29	5	5	5	5	5	5	5	5	40
30	3	3	3	3	3	3	3	3	24
31	5	5	5	4	4	4	5	5	37
32	5	5	5	5	5	5	5	5	40
33	4	3	4	4	3	4	4	4	30
34	4	4	4	5	4	4	4	4	33
35	4	4	4	4	5	4	5	4	34
36	4	4	5	4	5	5	5	5	37
37	4	5	5	5	5	5	5	5	39
38	4	5	5	4	5	4	4	5	36

No.	GP1A	GP1B	GP2A	GP2B	GP3A	GP3B	GP4A	GP4B	GP
78	5	5	5	5	5	5	5	5	40
79	4	5	3	4	4	5	4	4	33
80	3	4	5	5	4	5	5	4	35
81	4	5	4	4	4	5	5	4	35
82	3	5	4	5	4	3	3	3	30
83	5	5	4	4	4	4	5	5	36
84	4	4	4	4	4	4	4	4	32
85	4	4	5	5	4	4	5	4	35
86	4	5	5	4	5	4	5	4	36
87	4	5	4	5	4	5	4	5	36
88	5	5	5	5	4	4	5	4	37
89	4	4	5	5	5	4	4	5	36
90	4	4	5	5	4	4	5	4	35
91	4	4	4	4	4	4	5	3	32
92	3	3	4	4	4	4	5	4	31
93	4	5	4	5	5	4	5	5	37
94	3	4	2	3	4	3	2	3	24
95	3	3	5	4	5	5	3	4	32
96	4	5	4	4	5	4	5	4	35
97	5	4	4	4	5	4	5	4	35
98	4	4	3	5	3	3	4	5	31
99	4	5	5	4	4	4	5	4	35
100	4	4	5	5	4	4	5	5	36
101	4	4	4	4	4	4	5	4	33
102	5	5	5	5	5	5	5	4	39
103	4	4	5	4	5	4	5	4	35
104	5	5	5	5	5	4	4	4	37
105	5	5	4	4	4	5	5	4	36
106	4	4	4	4	4	5	4	3	32
107	5	4	5	4	5	5	5	4	37
108	5	5	5	5	4	4	4	5	37
109	5	5	5	5	5	5	4	4	38
110	5	5	5	4	4	4	5	4	36
111	5	5	5	5	4	4	4	4	36
112	3	3	3	4	3	2	2	2	22
113	5	5	5	5	4	4	4	4	36
114	5	5	5	5	4	4	5	4	37
115	5	5	4	4	4	5	4	4	35
116	3	4	3	4	3	3	3	2	25

No.	GP1A	GP1B	GP2A	GP2B	GP3A	GP3B	GP4A	GP4B	GP
117	5	5	5	5	5	5	4	4	38
118	5	4	4	4	5	4	5	5	36
119	5	5	4	4	4	5	4	4	35
120	3	3	4	3	3	3	3	3	25
121	4	4	4	4	3	4	3	3	29
122	5	5	4	4	4	4	4	4	34
123	4	3	4	3	4	3	3	4	28
124	4	4	4	4	4	4	3	3	30
125	4	4	4	4	3	3	4	3	29
126	5	5	5	5	4	4	4	4	36
127	3	3	3	3	3	3	3	3	24
128	4	4	3	3	3	4	4	4	29
129	4	4	4	4	4	4	4	4	32
130	3	3	3	3	2	3	2	3	22
131	4	5	4	4	4	4	3	4	32
132	4	5	4	4	4	4	3	3	31
133	5	5	5	5	4	4	4	4	36
134	5	4	4	4	4	4	5	5	35
135	3	3	3	4	3	3	3	3	25
136	5	5	4	4	5	4	4	4	35
137	4	4	4	4	4	4	3	3	30
138	4	4	5	4	5	4	5	3	34
139	5	5	5	5	5	5	5	4	39
140	4	4	4	4	4	3	3	4	30
141	4	4	3	3	3	3	3	3	26
142	5	5	5	5	5	5	4	4	38
143	4	4	4	5	4	4	5	4	34
144	3	3	3	3	4	3	3	2	24
145	5	4	4	4	3	3	3	3	29
146	4	4	4	5	3	3	3	3	29
147	3	3	3	3	3	3	3	2	23
148	5	5	5	5	5	4	4	4	37
149	4	3	3	3	3	3	3	3	25
150	5	5	4	4	4	4	4	4	34
151	5	5	5	5	4	4	5	4	37
152	4	4	4	3	3	3	3	3	27
153	5	5	5	5	5	4	4	4	37
154	5	5	5	5	4	4	4	4	36
155	5	5	4	5	5	4	4	5	37

No.	GP1A	GP1B	GP2A	GP2B	GP3A	GP3B	GP4A	GP4B	GP
156	4	5	5	4	4	5	4	3	34
157	3	3	3	3	4	3	3	2	24
158	5	4	4	4	4	4	4	4	33
159	5	5	5	5	5	4	4	4	37
160	4	4	3	3	4	3	3	3	27
161	4	4	4	4	4	3	3	3	29
162	5	5	5	5	5	4	4	4	37
163	4	4	4	4	4	4	4	3	31
164	4	3	3	3	3	4	3	3	26
165	5	5	4	4	4	5	4	4	35
166	3	3	3	3	3	3	3	2	23
167	4	4	4	5	4	5	4	4	34
168	4	4	4	5	4	4	3	3	31
169	4	5	4	4	4	3	4	3	31
170	4	4	4	4	5	3	3	3	30
171	5	4	4	4	5	4	4	4	34
172	5	4	4	5	4	4	4	4	34
173	5	5	5	5	5	4	5	4	38
174	4	4	4	4	3	4	3	3	29
175	4	4	3	3	3	3	3	3	26
176	4	4	4	4	5	5	3	3	32
177	4	4	4	4	4	4	4	4	32
178	4	5	4	4	4	5	4	4	34
179	4	4	4	4	4	4	4	4	32
180	5	5	5	5	4	4	4	4	36
181	4	4	4	3	3	3	3	3	27
182	5	5	5	5	4	4	4	4	36
183	3	3	3	4	3	3	2	2	23
184	5	5	5	5	5	4	4	4	37
185	4	4	4	4	4	4	3	3	30
186	4	4	3	3	4	4	4	3	29
187	5	5	5	5	5	4	4	4	37
188	5	5	5	4	4	4	4	5	36
189	4	4	3	3	3	3	3	3	26
190	4	4	5	5	4	4	3	3	32
191	4	4	4	4	4	4	4	4	32
192	5	5	5	4	4	4	4	4	35
193	4	4	4	4	3	3	3	3	28
194	5	5	5	5	4	4	4	4	36

No.	KOM 1A	KOM 1B	KOM 2A	KOM 2B	KOM 3A	KOM 3B	KOM 4A	KOM 4B	KOM 5A	KOM 5B	KOM
30	3	3	3	3	3	4	3	5	3	4	34
31	5	4	5	4	5	5	5	4	3	4	44
32	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	42
33	3	3	4	4	5	4	4	4	4	5	40
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
35	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	43
36	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	47
37	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	48
38	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	46
39	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	40
40	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	45
41	4	3	5	3	4	4	5	3	4	3	38
42	3	3	4	4	5	5	4	4	3	3	38
43	4	5	4	4	3	5	4	4	4	5	42
44	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
45	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	43
46	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	40
47	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38
48	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
50	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	46
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
52	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	40
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
56	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	45
57	4	4	5	5	4	3	4	3	4	5	41
58	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	46
59	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	41
60	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	42
61	5	4	4	5	3	3	4	4	4	5	41
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
65	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	45
66	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	41
67	4	5	3	4	5	4	4	3	5	5	42
68	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	47
69	5	3	4	5	3	4	5	3	5	3	40

No.	KOM 1A	KOM 1B	KOM 2A	KOM 2B	KOM 3A	KOM 3B	KOM 4A	KOM 4B	KOM 5A	KOM 5B	KOM
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
71	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	46
72	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	39
73	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
75	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	43
76	5	5	4	3	3	4	5	5	4	3	41
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
79	5	4	3	3	4	4	5	3	4	4	39
80	5	4	3	4	5	4	4	5	3	5	42
81	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	44
82	4	4	5	3	3	3	5	5	4	4	40
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
85	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	46
86	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	46
87	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	44
88	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	46
89	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	46
90	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	43
91	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	43
92	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	39
93	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	47
94	4	4	2	1	2	3	5	5	5	3	34
95	4	3	5	5	4	4	5	4	4	4	42
96	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	44
97	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	45
98	3	4	5	5	3	3	4	4	5	3	39
99	5	5	4	5	5	3	3	3	5	5	43
100	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	45
101	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	44
102	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	47
103	4	3	3	5	4	3	4	4	5	3	38
104	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	45
105	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	34
106	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	39
107	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5	45
108	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	36
109	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	47

No.	KOM 1A	KOM 1B	KOM 2A	KOM 2B	KOM 3A	KOM 3B	KOM 4A	KOM 4B	KOM 5A	KOM 5B	KOM
110	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
111	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	42
112	4	3	5	4	4	3	4	4	3	4	38
113	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	47
114	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
115	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	47
116	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
117	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	43
118	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	41
119	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	45
120	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
121	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	47
122	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49
123	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	44
124	4	4	4	3	4	5	4	4	3	5	40
125	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	47
126	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	32
127	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	46
128	4	4	4	5	5	4	5	2	4	4	41
129	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	48
130	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	41
131	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	42
132	4	3	3	4	4	3	4	5	4	3	37
133	5	5	4	5	4	4	5	4	4	3	43
134	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	47
135	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	28
136	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	31
137	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	25
138	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	29
139	4	5	3	4	5	4	4	5	3	4	41
140	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	41
141	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	47
142	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	34
143	5	4	3	4	4	4	3	4	5	5	41
144	4	5	4	5	4	4	3	4	5	5	43
145	5	5	3	4	4	5	5	4	3	4	42
146	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
147	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	45
148	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	37
149	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	46

No.	KOM 1A	KOM 1B	KOM 2A	KOM 2B	KOM 3A	KOM 3B	KOM 4A	KOM 4B	KOM 5A	KOM 5B	KOM
150	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
151	4	4	3	5	5	4	3	4	4	5	41
152	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	35
153	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	35
154	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	37
155	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	37
156	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	34
157	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	37
158	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	43
159	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	37
160	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	43
161	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
162	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	47
163	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	37
164	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	32
165	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	47
166	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
167	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	41
168	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	46
169	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4	45
170	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	46
171	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	47
172	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	35
173	3	5	4	5	4	4	5	4	5	4	43
174	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	44
175	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	49
176	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	41
177	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	48
178	3	4	4	4	4	4	3	3	5	4	38
179	3	3	5	4	3	5	4	4	4	3	38
180	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	29
181	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	36
182	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	44
183	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	45
184	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	26
185	5	4	5	4	4	3	4	4	5	4	42
186	4	3	2	3	3	3	2	3	2	4	29
187	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	34
188	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	35
189	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	47

No.	KOM 1A	KOM 1B	KOM 2A	KOM 2B	KOM 3A	KOM 3B	KOM 4A	KOM 4B	KOM 5A	KOM 5B	KOM
190	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	47
191	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	28
192	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	38
193	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
194	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	46
195	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	47
196	3	2	4	3	3	4	3	3	3	2	30
197	5	4	4	5	4	4	3	4	5	5	43
198	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	38
199	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	46
200	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	33
201	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	40

Lampiran 4. Tabulasi Data Variabel Kompetensi

No	KOMP 1A	KOMP 1B	KOMP 2A	KOMP 2B	KOMP 3A	KOMP 3B	KOMP
1	3	4	4	3	4	4	22
2	4	5	5	5	5	4	28
3	4	4	4	4	5	4	25
4	4	4	4	4	5	5	26
5	4	5	3	4	3	4	23
6	4	5	5	5	4	5	28
7	3	4	3	4	4	3	21
8	5	5	4	4	4	5	27
9	5	5	5	5	4	5	29
10	5	5	5	5	5	5	30
11	5	5	4	4	5	4	27
12	4	5	4	5	4	5	27
13	4	4	5	5	4	4	26
14	5	5	5	5	5	5	30
15	5	5	4	5	4	5	28
16	4	4	5	5	5	4	27
17	4	4	5	5	5	5	28
18	4	4	4	4	5	5	26
19	5	5	5	5	5	5	30
20	4	5	5	5	4	4	27

No	KOMP 1A	KOMP 1B	KOMP 2A	KOMP 2B	KOMP 3A	KOMP 3B	KOMP
21	4	5	3	5	4	4	25
22	5	5	5	5	5	5	30
23	4	4	4	4	4	3	23
24	4	4	5	5	5	5	28
25	5	4	4	4	5	3	25
26	4	5	5	5	5	5	29
27	4	5	5	4	4	4	26
28	4	4	4	4	4	4	24
29	5	5	5	5	5	5	30
30	3	4	5	3	4	5	24
31	5	5	5	4	5	4	28
32	4	4	5	5	5	5	28
33	4	4	5	4	4	4	25
34	4	4	4	4	4	4	24
35	4	4	4	4	4	5	25
36	5	4	5	5	4	5	28
37	4	4	5	5	5	5	28
38	5	4	5	5	4	4	27
39	4	4	4	4	4	4	24
40	5	5	4	4	5	5	28
41	3	5	4	4	3	4	23
42	5	4	5	4	5	4	27
43	4	5	4	4	5	4	26
44	4	5	4	5	4	4	26
45	4	4	4	3	4	4	23
46	4	5	4	3	4	5	25
47	4	4	4	4	4	4	24
48	4	4	4	4	4	4	24
49	5	5	5	5	5	5	30
50	5	4	5	5	5	5	29
51	5	5	5	5	5	5	30
52	5	5	5	4	4	4	27
53	5	5	5	5	5	5	30
54	5	5	5	5	5	5	30
55	3	3	3	3	3	3	18
56	5	4	4	5	4	5	27
57	4	4	5	5	4	4	26
58	4	5	5	5	4	5	28

No	KOMP 1A	KOMP 1B	KOMP 2A	KOMP 2B	KOMP 3A	KOMP 3B	KOMP
59	3	4	5	3	4	5	24
60	4	4	4	5	4	5	26
61	5	5	4	4	4	4	26
62	4	4	4	4	4	4	24
63	5	5	5	5	5	5	30
64	4	4	4	4	4	4	24
65	5	3	3	5	5	5	26
66	5	5	4	4	5	5	28
67	5	4	4	3	3	5	24
68	5	4	5	4	5	4	27
69	4	5	3	4	4	5	25
70	3	3	3	3	3	3	18
71	4	5	4	5	4	5	27
72	4	4	4	4	4	4	24
73	5	4	4	5	4	4	26
74	4	4	4	4	4	3	23
75	4	4	4	5	5	5	27
76	3	4	5	5	4	3	24
77	4	4	4	4	4	4	24
78	5	5	5	5	5	5	30
79	5	5	4	5	5	5	29
80	5	4	3	5	4	5	26
81	5	4	4	5	5	5	28
82	3	4	3	5	5	3	23
83	4	4	4	4	4	4	24
84	4	5	5	4	4	5	27
85	4	5	5	5	4	5	28
86	5	5	5	5	4	4	28
87	5	5	4	4	4	5	27
88	5	4	5	4	4	4	26
89	5	4	4	5	5	5	28
90	5	4	4	4	5	5	27
91	5	4	4	5	4	5	27
92	5	4	4	5	4	4	26
93	5	5	5	4	5	4	28
94	4	4	5	5	4	2	24
95	5	4	4	3	5	5	26
96	5	4	5	4	5	4	27

No	KOMP 1A	KOMP 1B	KOMP 2A	KOMP 2B	KOMP 3A	KOMP 3B	KOMP
97	5	4	5	5	5	4	28
98	4	5	4	4	4	5	26
99	4	4	3	3	4	5	23
100	4	4	4	4	5	5	26
101	5	4	4	4	4	4	25
102	4	4	3	4	4	4	23
103	5	5	5	5	5	4	29
104	5	4	5	3	4	5	26
105	4	3	3	4	4	4	22
106	4	3	3	3	3	3	19
107	3	3	4	4	4	4	22
108	4	3	4	3	3	4	21
109	4	4	4	4	4	4	24
110	4	5	5	5	4	5	28
111	5	5	5	4	5	5	29
112	5	5	5	5	4	5	29
113	5	5	4	4	5	5	28
114	4	3	4	5	4	5	25
115	4	4	4	4	4	4	24
116	5	5	4	5	5	5	29
117	3	3	3	3	3	2	17
118	5	5	4	5	5	5	29
119	4	4	4	5	5	5	27
120	4	3	4	4	3	4	22
121	4	4	5	5	4	5	27
122	4	4	4	4	4	4	24
123	5	5	5	5	4	5	29
124	4	3	3	3	4	4	21
125	4	3	3	4	4	4	22
126	3	4	4	4	3	3	21
127	4	4	5	5	5	4	27
128	3	4	4	3	3	3	20
129	4	5	4	5	5	4	27
130	5	5	4	5	5	5	29
131	5	4	4	5	5	5	28
132	2	3	3	4	2	3	17
133	5	5	4	5	5	5	29
134	4	5	5	3	5	5	27

No	KOMP 1A	KOMP 1B	KOMP 2A	KOMP 2B	KOMP 3A	KOMP 3B	KOMP
135	4	4	4	4	5	5	26
136	4	3	3	3	4	5	22
137	5	4	5	5	4	4	27
138	4	5	4	5	4	5	27
139	2	3	2	3	3	3	16
140	5	3	5	4	4	5	26
141	3	3	4	4	4	4	22
142	5	5	5	5	4	5	29
143	5	4	4	5	4	5	27
144	5	3	5	5	5	5	28
145	4	4	5	5	5	5	28
146	4	5	5	5	4	5	28
147	3	5	4	3	4	5	24
148	5	4	5	4	4	4	26
149	3	3	4	4	3	1	18
150	3	3	4	3	3	3	19
151	4	5	5	5	5	3	27
152	3	3	3	3	3	3	18
153	4	4	4	3	4	4	23
154	4	3	4	3	4	3	21
155	4	3	3	3	4	4	21
156	3	3	3	3	3	3	18
157	4	4	5	4	3	4	24
158	4	5	4	5	5	5	28
159	3	3	3	3	3	4	19
160	3	5	4	4	4	4	24
161	3	4	3	4	4	3	21
162	3	3	4	3	3	4	20
163	3	3	4	4	4	3	21
164	4	4	4	4	3	4	23
165	4	4	4	4	4	4	24
166	4	4	4	4	4	4	24
167	4	5	5	5	5	5	29
168	5	5	4	4	5	5	28
169	3	4	4	4	4	4	23
170	3	3	2	3	3	3	17
171	5	4	4	4	3	4	24
172	4	5	4	4	4	4	25

No	KOMP 1A	KOMP 1B	KOMP 2A	KOMP 2B	KOMP 3A	KOMP 3B	KOMP
173	3	4	4	3	3	3	20
174	4	3	4	4	5	4	24
175	3	3	3	3	3	3	18
176	4	5	5	5	5	5	29
177	4	4	5	3	4	4	24
178	5	5	5	5	5	4	29
179	5	5	5	5	4	5	29
180	4	5	4	5	4	5	27
181	3	4	5	4	4	4	24
182	4	4	4	5	3	4	24
183	4	5	5	4	3	3	24
184	4	5	5	5	5	3	27
185	4	4	5	5	5	5	28
186	4	3	4	3	3	4	21
187	3	5	4	4	4	4	24
188	3	4	5	4	4	4	24
189	4	3	4	4	4	3	22
190	5	4	4	5	4	4	26
191	5	4	5	5	5	5	29
192	4	4	5	4	5	4	26
193	4	4	4	3	5	4	24
194	4	5	4	5	5	5	28
195	4	4	4	5	3	4	24
196	4	3	3	3	4	4	21
197	4	5	4	4	3	4	24
198	3	3	3	3	3	3	18
199	5	4	4	4	5	5	27
200	3	4	3	3	4	3	20
201	3	3	3	4	3	4	20

Lampiran 5.Tabulasi Data Variabel Komitmen Organisasi

No.	KO1A	KO1B	KO2A	KO2B	KO3A	KO3B	KO
1	3	3	3	3	3	3	18
2	3	4	5	4	4	3	23
3	5	5	5	4	4	4	27
4	4	5	5	4	5	5	28
5	3	4	4	3	4	3	21

No.	KO1A	KO1B	KO2A	KO2B	KO3A	KO3B	KO
6	4	4	5	3	3	5	24
7	5	4	4	4	5	5	27
8	5	4	4	5	5	5	28
9	5	4	5	4	3	4	25
10	5	5	5	5	5	5	30
11	4	5	4	4	5	4	26
12	5	4	5	4	5	4	27
13	5	5	4	5	4	5	28
14	5	5	5	5	5	5	30
15	5	5	5	4	4	4	27
16	4	4	5	4	5	5	27
17	5	5	5	5	5	5	30
18	3	4	4	4	4	3	22
19	5	5	5	4	4	5	28
20	3	5	4	5	5	3	25
21	3	4	3	4	3	3	20
22	5	5	5	5	5	5	30
23	3	4	3	5	3	3	21
24	4	5	4	5	5	5	28
25	5	4	5	3	5	4	26
26	4	5	5	5	5	5	29
27	4	5	4	5	4	4	26
28	3	4	4	4	4	4	23
29	5	5	5	5	5	5	30
30	3	4	3	4	4	3	21
31	5	4	4	4	5	4	26
32	5	4	4	4	4	4	25
33	4	4	5	4	5	5	27
34	4	4	4	4	4	4	24
35	4	5	4	5	4	4	26
36	5	5	4	5	5	4	28
37	4	5	5	5	5	5	29
38	5	5	4	5	4	5	28
39	3	4	4	4	4	4	23
40	4	4	5	5	4	4	26
41	4	3	5	4	4	3	23
42	3	3	4	4	5	5	24
43	5	5	4	4	3	5	26
44	4	5	5	4	4	5	27
45	5	4	4	4	5	5	27
46	3	3	4	4	4	5	23

No.	KO1A	KO1B	KO2A	KO2B	KO3A	KO3B	KO
47	4	5	5	5	4	5	28
48	5	5	5	4	5	5	29
49	5	4	4	4	5	5	27
50	5	5	5	4	5	5	29
51	5	5	5	5	5	5	30
52	5	5	5	5	3	4	27
53	5	5	5	5	5	5	30
54	5	5	5	5	5	5	30
55	3	3	3	3	3	3	18
56	4	4	5	4	5	4	26
57	4	4	4	4	4	5	25
58	4	5	4	4	4	4	25
59	3	4	5	3	4	5	24
60	3	3	4	4	4	4	22
61	4	5	5	4	4	4	26
62	4	4	4	4	4	4	24
63	5	5	5	5	5	5	30
64	4	4	4	4	4	4	24
65	4	5	4	5	5	4	27
66	4	5	4	5	5	4	27
67	4	5	3	4	5	5	26
68	5	4	5	4	4	5	27
69	3	4	5	4	5	5	26
70	4	4	4	4	4	4	24
71	5	4	5	4	5	5	28
72	4	3	4	4	5	4	24
73	5	4	4	4	5	4	26
74	4	4	3	3	4	4	22
75	4	4	5	5	5	4	27
76	3	4	5	5	4	3	24
77	4	4	4	4	4	4	24
78	5	5	5	5	5	5	30
79	4	5	5	4	3	4	25
80	5	4	4	5	5	4	27
81	5	5	5	5	5	5	30
82	4	4	3	3	5	4	23
83	4	4	4	4	4	4	24
84	4	5	5	4	4	4	26
85	5	5	5	4	4	4	27
86	5	5	5	5	5	5	30
87	5	4	5	4	4	5	27

No.	KO1A	KO1B	KO2A	KO2B	KO3A	KO3B	KO
88	5	5	5	4	4	5	28
89	5	5	5	4	5	5	29
90	4	5	4	4	4	5	26
91	4	4	5	4	4	4	25
92	4	5	3	3	4	3	22
93	5	4	4	5	5	3	26
94	1	4	4	3	5	5	22
95	3	3	4	4	4	4	22
96	4	5	5	4	4	4	26
97	4	4	5	5	4	5	27
98	5	5	5	4	4	3	26
99	4	4	5	4	4	4	25
100	4	4	5	5	5	5	28
101	5	5	4	4	4	4	26
102	5	4	4	4	4	4	25
103	5	5	5	4	4	4	27
104	5	5	5	5	4	4	28
105	5	5	4	4	4	4	26
106	5	5	4	4	4	4	26
107	4	4	4	3	3	3	21
108	5	4	4	4	4	4	25
109	4	4	4	4	4	4	24
110	4	4	4	4	4	3	23
111	4	4	4	4	4	3	23
112	5	5	5	4	4	4	27
113	5	5	5	5	4	4	28
114	5	5	5	5	4	4	28
115	5	5	4	4	4	4	26
116	4	4	4	4	4	3	23
117	4	4	4	3	3	3	21
118	5	5	5	5	5	4	29
119	5	5	4	4	4	4	26
120	3	3	3	3	3	3	18
121	4	4	4	4	4	3	23
122	4	4	4	4	4	3	23
123	5	5	5	5	5	4	29
124	5	4	4	4	4	4	25
125	4	4	4	4	4	4	24
126	4	4	4	4	4	3	23
127	5	5	4	4	4	4	26
128	5	4	4	4	4	4	25

No.	KO1A	KO1B	KO2A	KO2B	KO3A	KO3B	KO
129	4	4	4	4	4	3	23
130	5	5	4	4	4	4	26
131	5	4	4	4	4	4	25
132	4	4	4	4	4	3	23
133	5	5	5	4	4	4	27
134	5	5	4	4	4	4	26
135	4	4	4	4	4	4	24
136	4	4	4	4	4	3	23
137	4	4	4	4	3	3	22
138	5	5	5	5	4	4	28
139	5	5	4	4	4	4	26
140	4	4	4	4	3	3	22
141	4	4	4	4	4	3	23
142	5	5	4	4	4	4	26
143	5	4	4	4	4	4	25
144	5	5	5	5	4	4	28
145	4	4	4	4	4	4	24
146	5	5	4	4	4	4	26
147	4	4	4	4	3	3	22
148	5	4	4	4	4	4	25
149	5	5	5	5	4	4	28
150	4	4	4	4	4	3	23
151	5	4	4	4	4	4	25
152	4	4	4	4	4	3	23
153	5	5	5	4	4	4	27
154	4	4	4	3	3	3	21
155	5	5	5	4	4	4	27
156	4	4	4	3	3	3	21
157	5	4	4	4	4	4	25
158	5	5	4	4	4	4	26
159	4	4	4	3	3	3	21
160	5	5	5	4	4	4	27
161	4	4	3	3	3	3	20
162	5	4	4	4	4	4	25
163	5	5	4	4	4	4	26
164	4	4	4	4	4	4	24
165	5	4	4	4	4	4	25
166	4	4	4	4	4	3	23
167	5	5	5	5	4	4	28
168	5	5	5	5	4	4	28
169	4	4	4	4	4	4	24

No.	KO1A	KO1B	KO2A	KO2B	KO3A	KO3B	KO
170	5	5	4	4	4	4	26
171	5	5	5	5	4	4	28
172	5	5	4	4	4	4	26
173	4	4	4	4	4	4	24
174	4	4	4	4	4	4	24
175	4	4	4	3	3	3	21
176	5	5	4	4	4	4	26
177	4	4	4	4	4	4	24
178	5	5	5	4	4	4	27
179	5	4	4	4	4	4	25
180	5	4	4	4	4	4	25
181	4	4	4	4	4	3	23
182	5	5	4	4	4	4	26
183	5	4	4	4	4	4	25
184	4	4	4	3	3	3	21
185	5	5	5	5	4	4	28
186	4	4	3	3	3	3	20
187	4	4	4	4	4	3	23
188	4	4	4	4	4	3	23
189	5	4	4	4	4	4	25
190	5	4	4	4	4	4	25
191	5	4	4	4	4	4	25
192	5	5	5	4	4	4	27
193	5	4	4	4	4	4	25
194	5	5	5	5	5	5	30
195	5	5	5	4	4	4	27
196	4	3	3	3	3	3	19
197	4	4	4	4	4	3	23
198	4	4	4	4	4	3	23
199	5	4	4	4	4	4	25
200	4	4	4	4	3	3	22
201	5	5	5	4	4	4	27

Lampiran 6. Tabulasi Data Variabel Kualitas Pelayanan

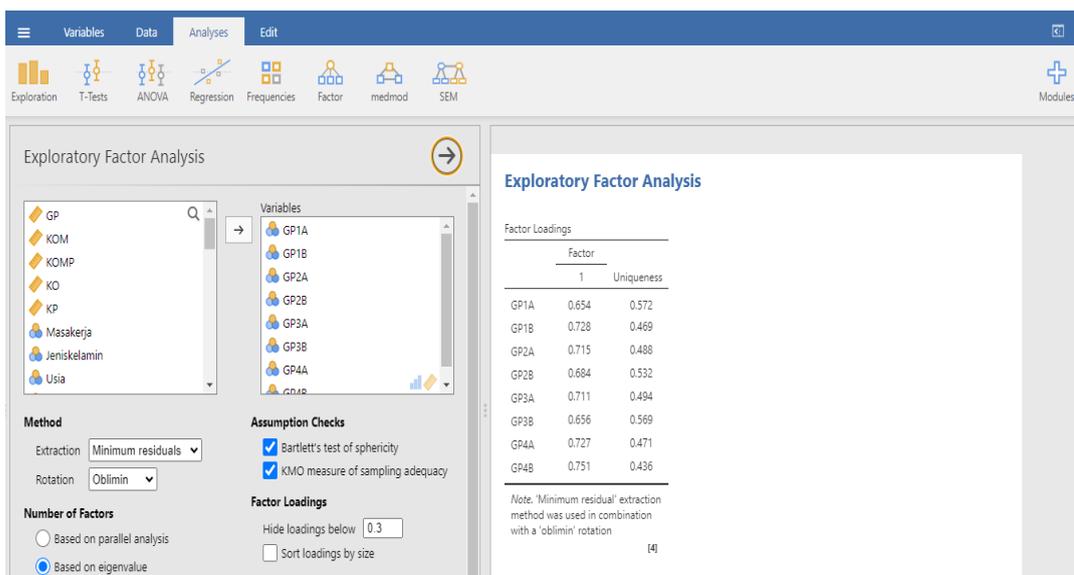
No	KP1 A	KP1 B	KP2 A	KP2 B	KP3 A	KP3 B	KP4 A	KP4 B	KP5 A	KP5 B	KP
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
2	3	3	5	4	4	5	4	5	4	4	41

No	KP1 A	KP1 B	KP2 A	KP2 B	KP3 A	KP3 B	KP4 A	KP4 B	KP5 A	KP5 B	KP
40	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	45
41	4	3	4	4	5	4	5	3	4	3	39
42	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	39
43	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	43
44	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	44
45	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	42
46	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	40
47	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
49	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	47
50	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	48
51	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	41
52	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	39
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
56	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	44
57	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	40
58	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	48
59	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	39
60	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	45
61	5	4	4	4	3	3	4	5	3	5	40
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
65	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	44
66	5	4	4	3	3	4	4	5	4	5	41
67	3	5	4	3	3	4	3	4	4	4	37
68	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	45
69	3	3	4	4	3	5	4	3	5	4	38
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
71	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	45
72	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	40
73	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	42
74	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	42
75	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	48
76	3	4	5	5	4	3	3	4	5	5	41

No	KP1 A	KP1 B	KP2 A	KP2 B	KP3 A	KP3 B	KP4 A	KP4 B	KP5 A	KP5 B	KP
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
79	3	4	3	5	3	4	5	3	4	3	37
80	4	5	4	4	3	3	4	5	4	4	40
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
82	3	4	3	4	4	5	4	5	5	4	41
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
84	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	48
85	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	48
86	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	47
87	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	44
88	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	44
89	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	47
90	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	46
91	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	42
92	4	4	3	3	3	3	3	4	5	5	37
93	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	46
94	4	5	4	2	1	3	3	4	4	4	34
95	5	4	5	3	4	5	5	3	5	5	44
96	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	45
97	5	4	4	5	4	5	3	5	5	5	45
98	3	3	3	5	5	5	4	5	5	3	41
99	3	5	4	3	4	4	5	4	4	4	40
100	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	45
101	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	48
102	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	44
103	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	47
104	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	47
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
106	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	45
107	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
108	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38

No	KP1 A	KP1 B	KP2 A	KP2 B	KP3 A	KP3 B	KP4 A	KP4 B	KP5 A	KP5 B	KP
10 9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
11 0	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
11 1	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	46
11 2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
11 3	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	44
11 4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
11 5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
11 6	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38
11 7	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	35
11 8	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	44
11 9	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	45
12 0	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	32
12 1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
12 2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
12 3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
12 4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	44
12 5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
12 6	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	37
12 7	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	45
12 8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
12 9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
13 0	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	45
13 1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
13	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38

Lampiran 7. Exploratory Factor Analysis Gaya Kepemimpinan Transformasional



The screenshot displays the SPSS software interface for an Exploratory Factor Analysis. The top menu bar includes 'Variables', 'Data', 'Analyses', and 'Edit'. Below the menu is a toolbar with icons for various statistical tests: Exploration, T-Tests, ANOVA, Regression, Frequencies, Factor, medmod, and SEM. The main window is titled 'Exploratory Factor Analysis' and is divided into several sections:

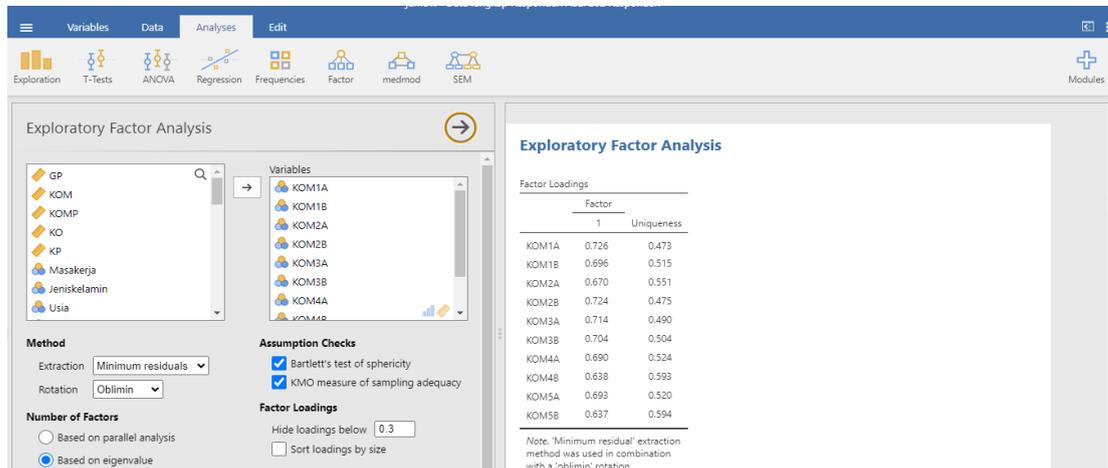
- Variables:** A list of variables on the left (GP, KOM, KOMP, KO, KP, Masakerja, Jeniskelamin, Usia) and a list of selected variables on the right (GP1A, GP1B, GP2A, GP2B, GP3A, GP3B, GP4A, GP4B).
- Method:** Extraction method set to 'Minimum residuals' and Rotation set to 'Oblimin'.
- Assumption Checks:** 'Bartlett's test of sphericity' and 'KMO measure of sampling adequacy' are checked.
- Factor Loadings:** 'Hide loadings below' is set to 0.3, and 'Sort loadings by size' is unchecked.
- Number of Factors:** 'Based on eigenvalue' is selected.

The results pane on the right, titled 'Exploratory Factor Analysis', displays the 'Factor Loadings' table:

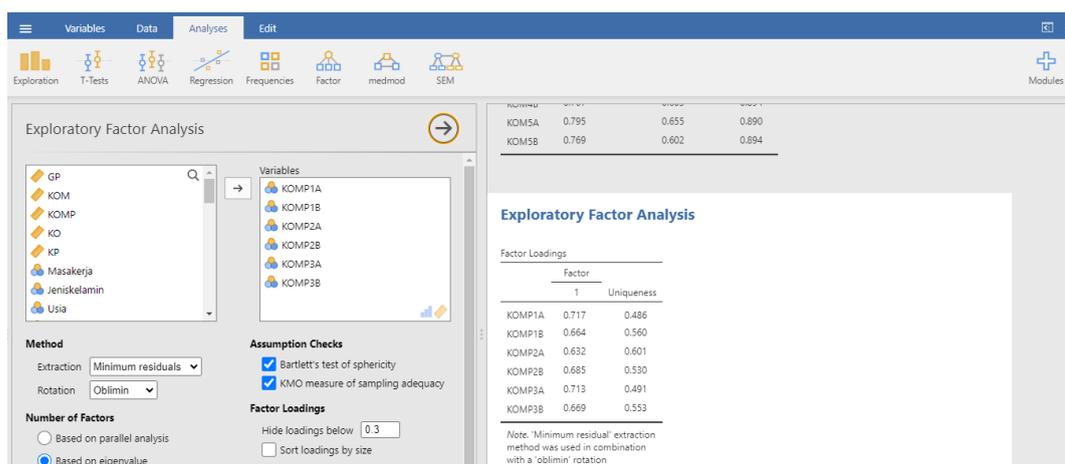
	Factor	
	1	Uniqueness
GP1A	0.654	0.572
GP1B	0.728	0.469
GP2A	0.715	0.488
GP2B	0.684	0.532
GP3A	0.711	0.494
GP3B	0.656	0.569
GP4A	0.727	0.471
GP4B	0.751	0.436

A note at the bottom of the results pane states: 'Note. 'Minimum residual' extraction method was used in combination with a 'oblimin' rotation.'

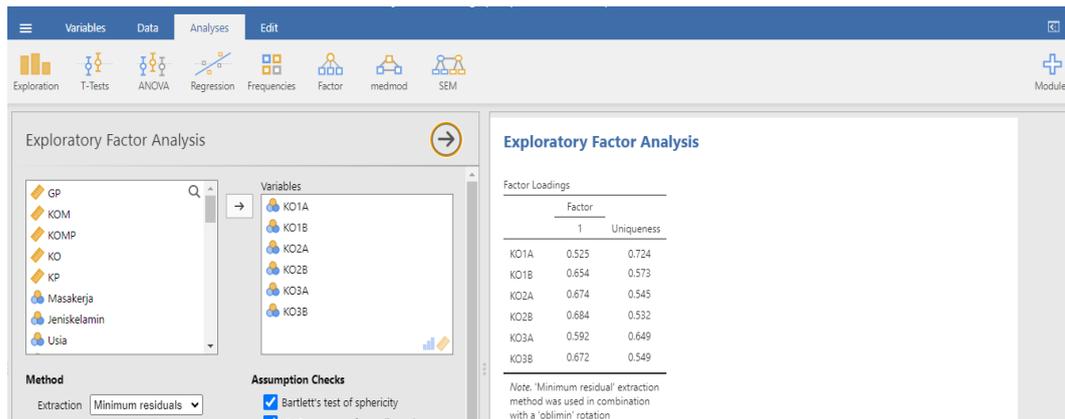
Lampiran 8. Exploratory Factor Analysis Komunikasi



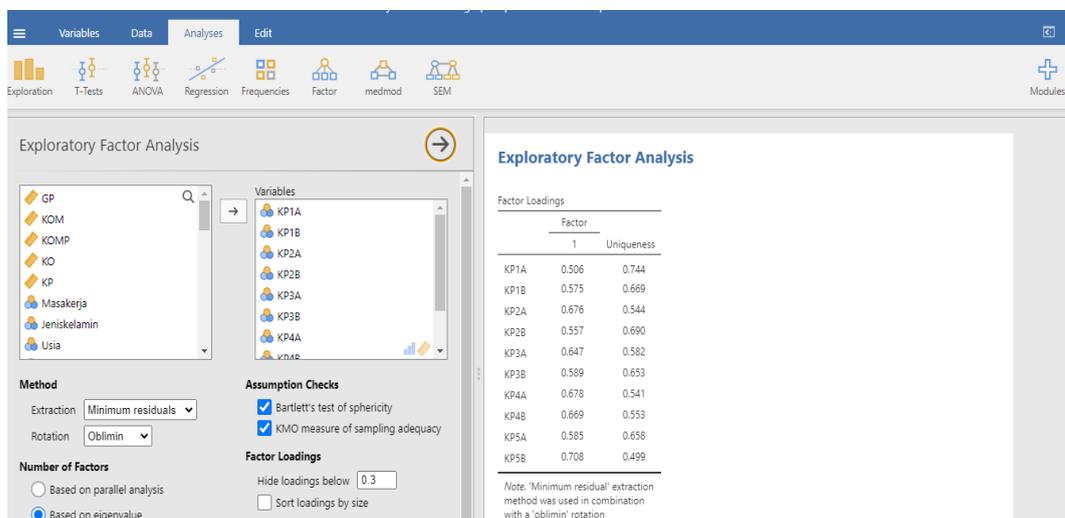
Lampiran 9. Exploratory Factor Analysis Kompetensi



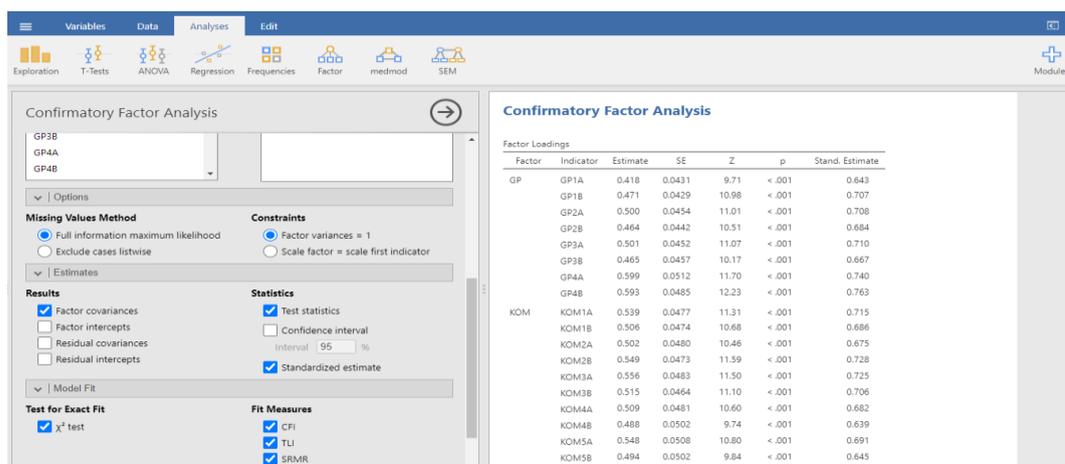
Lampiran 10. Exploratory Factor Analysis Komitmen Organisasi

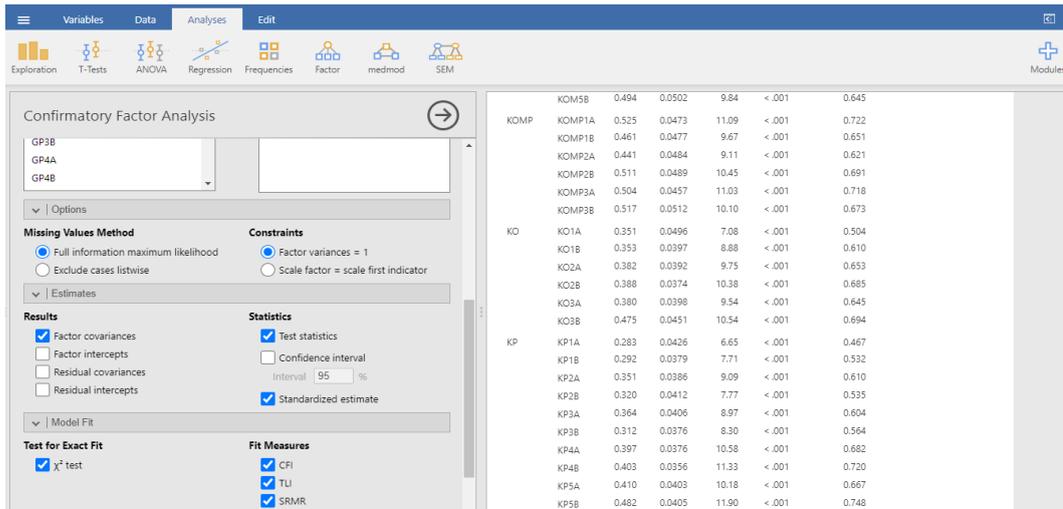


Lampiran 11. Exploratory Factor Analysis Kualitas Pelayanan

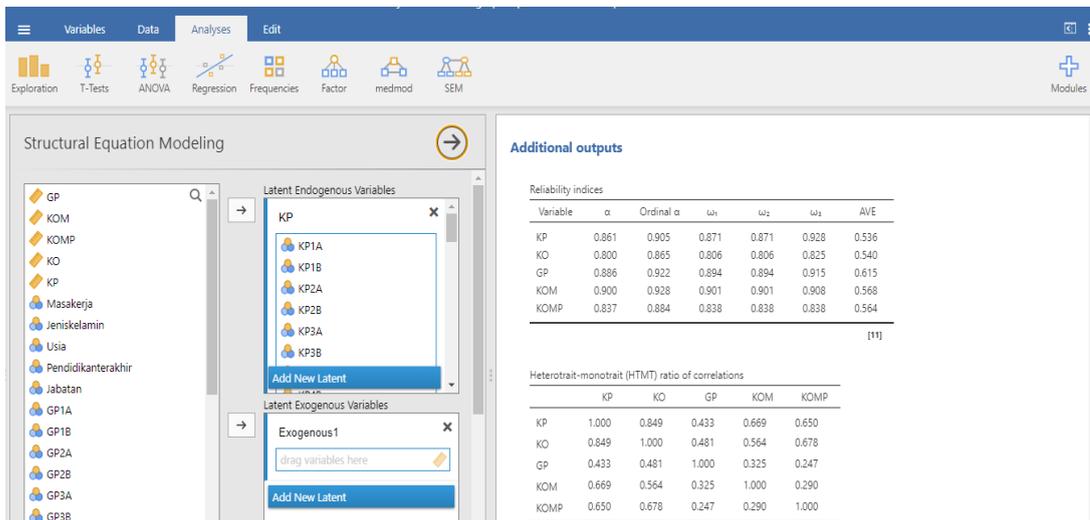


Lampiran 12. Confirmatory Factor Analysis





Lampiran 13. Additional Outputs AVE



Lampiran 14. Correlation Matrix

Variables Data Analyses Edit

Exploration T-Tests ANOVA Regression Frequencies Factor medmod SEM Modules

Correlation Matrix

Masakerja Jeniskelamin Usia Pendidikanterakhir Jabatan GP1A GP1B GP2A

GP KOM KOMP KO KP

Correlation Coefficients
 Pearson
 Spearman
 Kendall's tau-b

Additional Options
 Report significance
 Flag significant correlations
 N
 Confidence intervals
 Interval 95 %

Hypothesis
 Correlated
 Correlated positively
 Correlated negatively

Plot
 Correlation matrix
 Densities for variables
 Statistics

Correlation Matrix

Correlation Matrix

		GP	KOM	KOMP	KO	KP
GP	Pearson's r	—				
	df	—				
	p-value	—				
	95% CI Upper	—				
	95% CI Lower	—				
	Spearman's rho	—				
KOM	Pearson's r	0.302	—			
	df	199	—			
	p-value	< .001	—			
	95% CI Upper	0.423	—			
	95% CI Lower	0.171	—			
	Spearman's rho	0.342	—			
KOMP	Pearson's r	0.271	0.253	—		
	df	199	199	—		
	p-value	< .001	< .001	—		
	95% CI Upper	0.394	0.378	—		
	95% CI Lower	0.138	0.119	—		
	Spearman's rho	0.301	0.310	—		
KO	Pearson's r	0.436	0.477	0.541	—	
	df	199	199	199	—	
	p-value	< .001	< .001	< .001	—	
	95% CI Upper	0.541	0.577	0.632	—	
	95% CI Lower	0.316	0.362	0.435	—	
	Spearman's rho	0.450	0.440	0.552	—	
KP	Pearson's r	0.413	0.581	0.544	0.703	—
	df	199	199	199	199	—
	p-value	< .001	< .001	< .001	< .001	—
	95% CI Upper	0.521	0.666	0.634	0.766	—
	95% CI Lower	0.291	0.482	0.438	0.625	—
	Spearman's rho	0.362	0.566	0.555	0.661	—

Variables Data Analyses Edit

Exploration T-Tests ANOVA Regression Frequencies Factor medmod SEM Modules

Correlation Matrix

Masakerja Jeniskelamin Usia Pendidikanterakhir Jabatan GP1A GP1B GP2A

GP KOM KOMP KO KP

Correlation Coefficients
 Pearson
 Spearman
 Kendall's tau-b

Additional Options
 Report significance
 Flag significant correlations
 N
 Confidence intervals
 Interval 95 %

Hypothesis
 Correlated
 Correlated positively
 Correlated negatively

Plot
 Correlation matrix
 Densities for variables
 Statistics

Correlation Matrix

Correlation Matrix

		GP	KOM	KOMP	KO	KP
KOMP	Pearson's r	0.271	0.253	—		
	df	199	199	—		
	p-value	< .001	< .001	—		
	95% CI Upper	0.394	0.378	—		
	95% CI Lower	0.138	0.119	—		
	Spearman's rho	0.301	0.310	—		
KO	Pearson's r	0.436	0.477	0.541	—	
	df	199	199	199	—	
	p-value	< .001	< .001	< .001	—	
	95% CI Upper	0.541	0.577	0.632	—	
	95% CI Lower	0.316	0.362	0.435	—	
	Spearman's rho	0.450	0.440	0.552	—	
KP	Pearson's r	0.413	0.581	0.544	0.703	—
	df	199	199	199	199	—
	p-value	< .001	< .001	< .001	< .001	—
	95% CI Upper	0.521	0.666	0.634	0.766	—
	95% CI Lower	0.291	0.482	0.438	0.625	—
	Spearman's rho	0.362	0.566	0.555	0.661	—

Variables Data Analyses Edit

Exploration T-Tests ANOVA Regression Frequencies Factor medmod SEM Modules

Correlation Matrix

Masakerja Jeniskelamin Usia Pendidikanterakhir Jabatan GP1A GP1B GP2A

GP KOM KOMP KO KP

Correlation Coefficients
 Pearson
 Spearman
 Kendall's tau-b

Additional Options
 Report significance
 Flag significant correlations
 N
 Confidence intervals
 Interval 95 %

Hypothesis
 Correlated

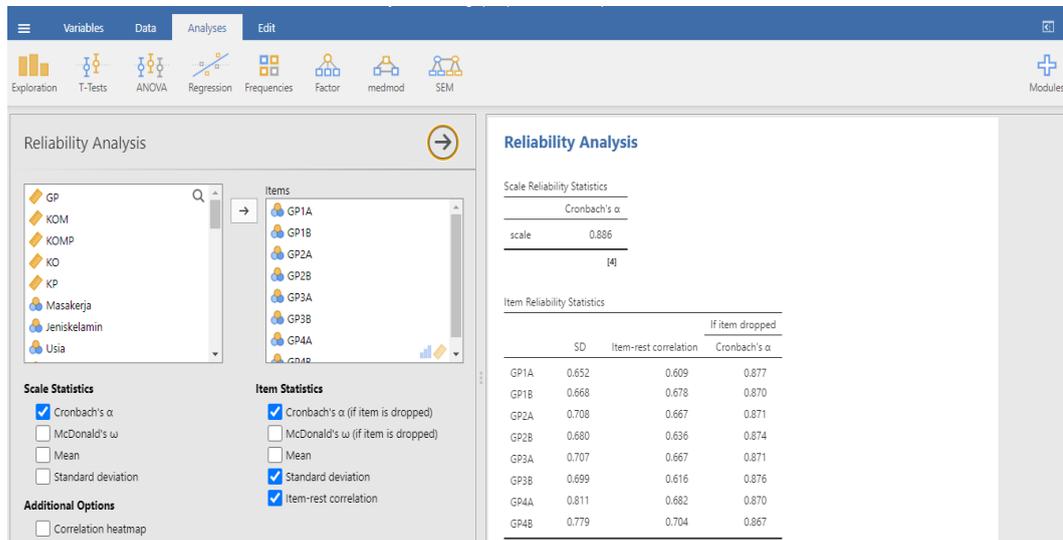
Plot
 Correlation matrix

Correlation Matrix

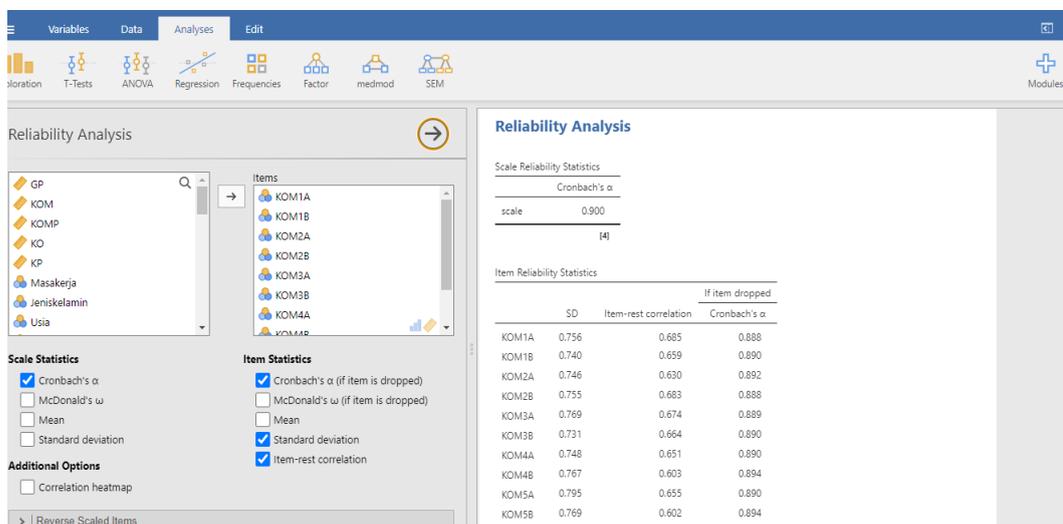
Correlation Matrix

		GP	KOM	KOMP	KO	KP
KO	Pearson's r	0.436	0.477	0.541	—	
	df	199	199	199	—	
	p-value	< .001	< .001	< .001	—	
	95% CI Upper	0.541	0.577	0.632	—	
	95% CI Lower	0.316	0.362	0.435	—	
	Spearman's rho	0.450	0.440	0.552	—	
KP	Pearson's r	0.413	0.581	0.544	0.703	—
	df	199	199	199	199	—
	p-value	< .001	< .001	< .001	< .001	—
	95% CI Upper	0.521	0.666	0.634	0.766	—
	95% CI Lower	0.291	0.482	0.438	0.625	—
	Spearman's rho	0.362	0.566	0.555	0.661	—

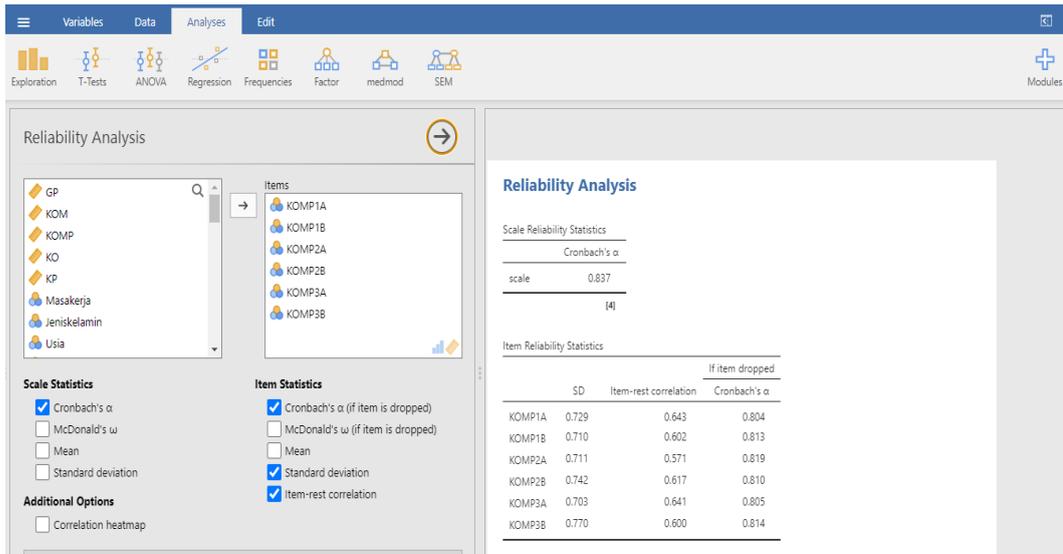
Lampiran 15. Uji Reliabilitas Cronbach's Alpha Gaya Kepemimpinan Transformasional



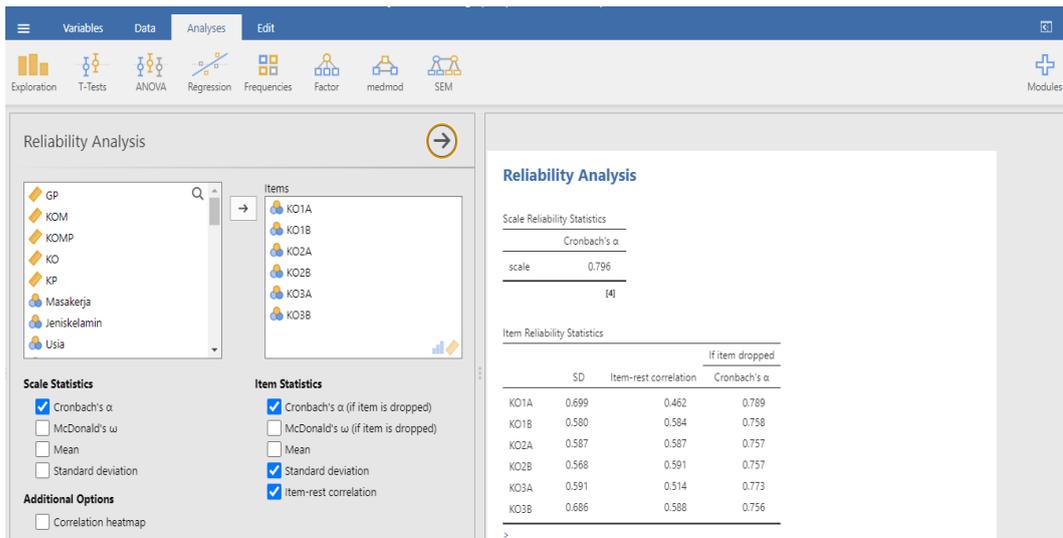
Lampiran 16. Uji Reliabilitas Cronbach's Alpha Komunikasi



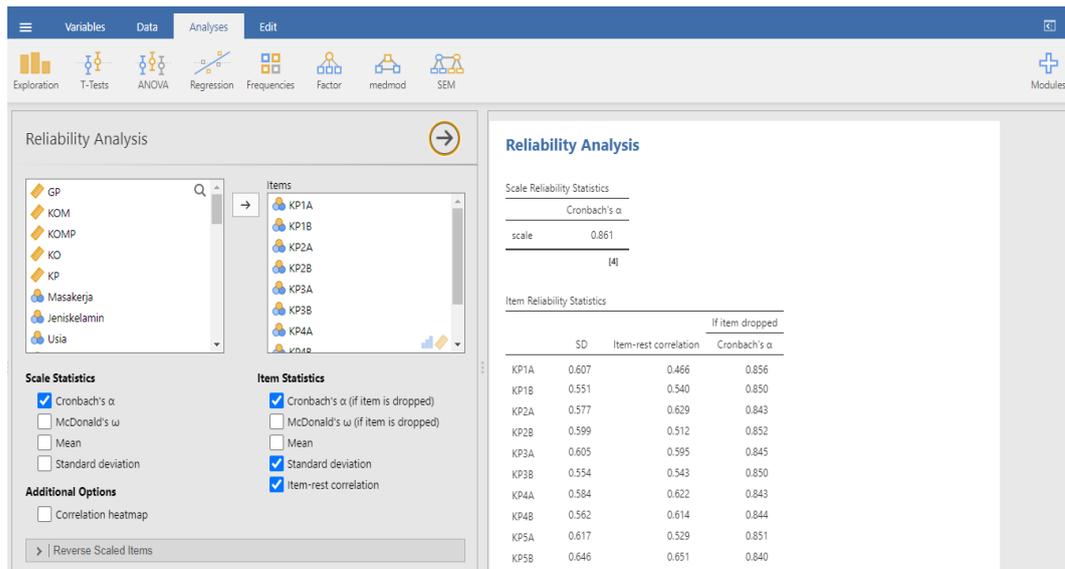
Lampiran 17. Uji Reliabilitas Cronbach's Alpha Kompetensi



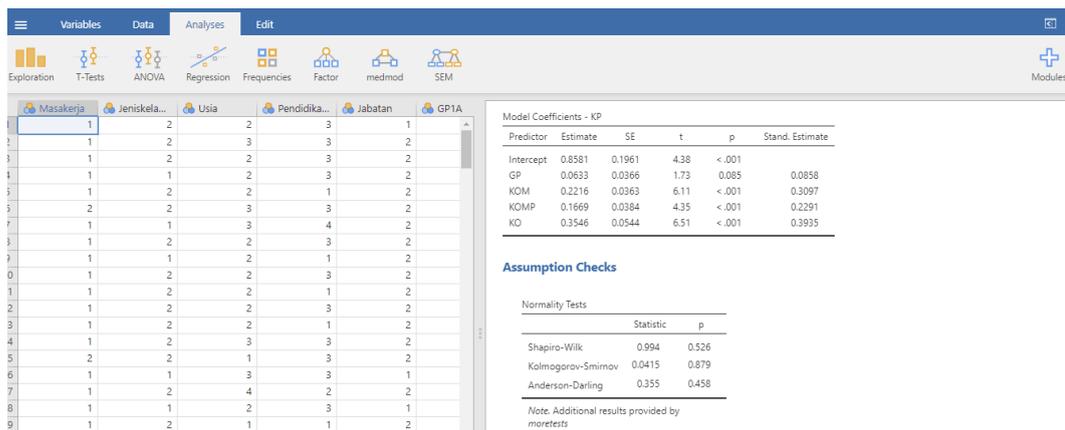
Lampiran 18. Uji Reliabilitas Cronbach's Alpha Komitmen Organisasi



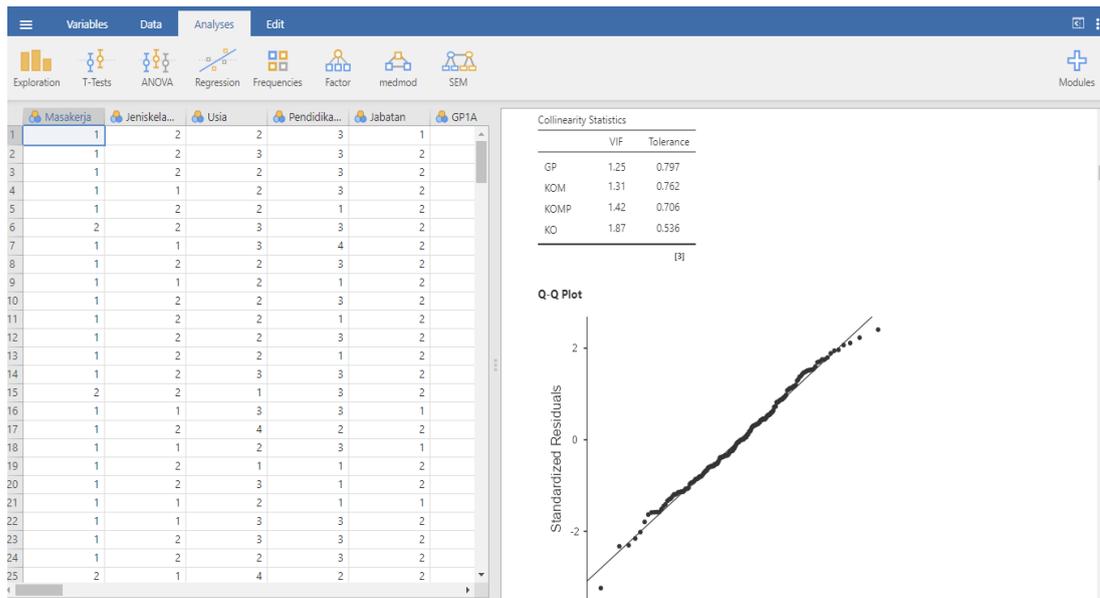
Lampiran 19. Uji Reliabilitas Cronbach's Alpha Kualitas Pelayanan



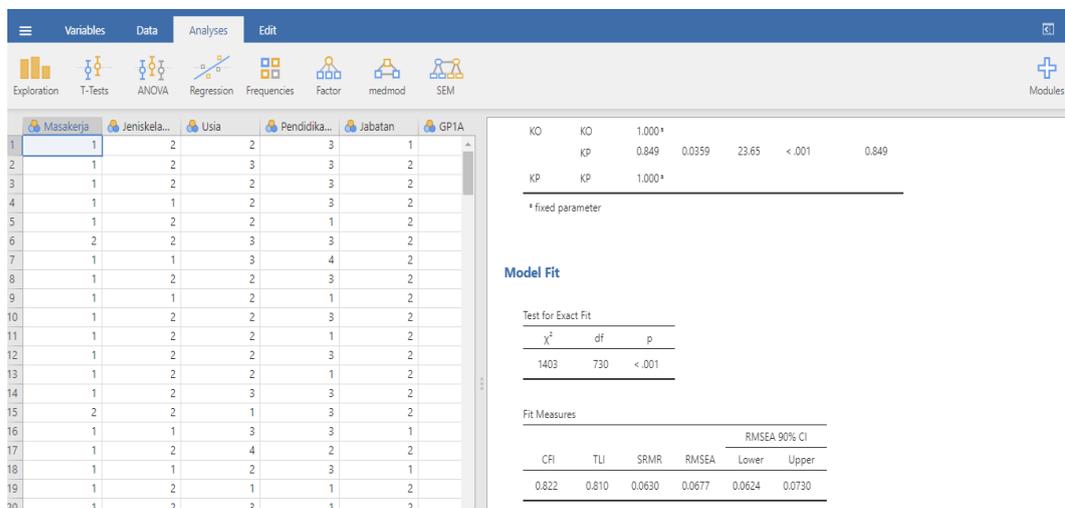
Lampiran 20. Uji Normalitas



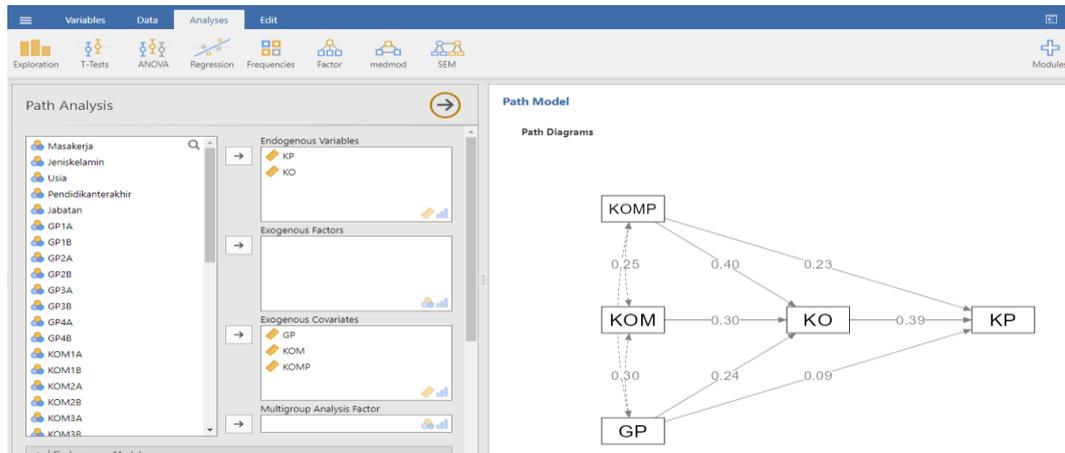
Lampiran 21. VIF (Variance Inflation Factor)



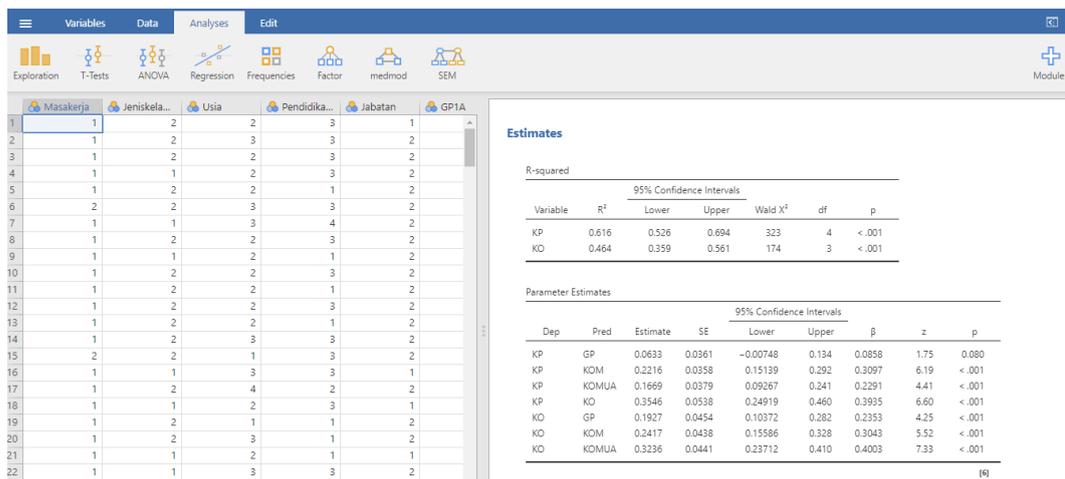
Lampiran 22. Kesesuaian Model (Goodness Of Fit)



Lampiran 23. Path Diagrams



Lampiran 24. Koefisien Jalur (Path Coefficient) Direct Effects



Lampiran 25. Koefisien Jalur (Path Coefficient) Indirect Effects

Masakerja	Jeniskela...	Usia	Pendidika...	Jabatan	GP1A
1	2	2	3	1	1
1	2	3	3	2	2
1	2	2	3	2	2
1	1	2	3	2	2
1	2	2	1	2	2
2	2	3	3	2	2
1	1	3	4	2	2
1	2	2	3	2	2
1	1	2	1	2	2
1	2	2	3	2	2
1	2	2	1	2	2
2	1	2	3	2	2
3	1	2	1	2	2
4	1	2	3	2	2
5	2	2	1	3	2
5	1	1	3	1	1
7	1	2	4	2	2
8	1	1	3	2	1

Intercepts						
Variable	Intercept	SE	95% Confidence Intervals		z	p
			Lower	Upper		
KP	0.858	0.194	0.479	1.238	4.433	0.000
KO	1.057	0.243	0.581	1.533	4.353	0.000
GP	4.137	0.000	4.137	4.137		
KOM	4.164	0.000	4.164	4.164		
KOMUA	4.206	0.000	4.206	4.206		

Defined Parameters									
Label	Description	Parameter	Estimate	SE	95% Confidence Intervals		β	z	p
					Lower	Upper			
IE1	GP \Rightarrow KO \Rightarrow KP	p5 ¹ p4	0.068	0.019	0.031	0.106	0.093	3.570	< .001
IE2	KOM \Rightarrow KO \Rightarrow KP	p6 ¹ p4	0.086	0.020	0.046	0.125	0.120	4.233	< .001
IE3	KOMUA \Rightarrow KO \Rightarrow KP	p7 ¹ p4	0.115	0.023	0.069	0.161	0.158	4.903	< .001

Lampiran 26. Surat Keterangan Riset



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
(INDONESIA COLLEGE OF ECONOMICS)**

Nomor : 59/BAA&AD/STEI/I/2025
Lampiran : Proposal Penelitian
Perihal : **Permohonan Izin Riset Bagi Mahasiswa
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia**

Kepada Yth

PT. RB Group

**Gedung Wirausaha 5th Floor Jl. HR Rasuna Said Kav. C5, RT.3/RW.1, Karet, Kecamatan
Setiabudi, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12940**

Dengan Hormat,

Sesuai dengan ketentuan yang berlaku, setiap mahasiswa diwajibkan untuk menyusun Karya Tulis Akhir (Skripsi) dan mempertahankannya dihadapan suatu panitia penguji sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi.

Sehubungan dengan hal tersebut, mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) :

Nama : Vina Amalia
NPK : 21210000192
No. Handphone : 085210846213
Program Studi : S1 Manajemen
Judul KTA : **PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL,
KOMUNIKASI, DAN KOMPETENSI TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DENGAN KOMITMEN ORGANISASI SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING DI PERUSAHAAN JASA
(Studi Pada PT. RB Group Tahun 2024)**

Bermaksud untuk mengadakan riset dalam bidang manajemen dengan topik yang ingin dibahas seperti yang dimuat dalam proposal penelitian terlampir pada Instansi yang Bapak/Ibu pimpin. Perlu kami tambahkan bahwa kode etik Perguruan Tinggi menjamin kerahasiaan data dan informasi yang diperoleh.

Sebagai bukti pelaksanaan riset, maka satu set laporan hasil penelitian (tesis) nantinya akan diserahkan kepada Manajemen Instansi oleh mahasiswa yang bersangkutan.

Pimpinan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, Mengucapkan terima kasih atas bantuan dan kerjasamanya.

Jakarta, 30 Januari 2025
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia
Wakil Ketua I

Dr. Yulis Zulfianti, S.E., M.Si., Ak., CA
NIK. 010999089

Kampus A : Jl. Kayu Jati Raya No. 11A, Rawamangun - Jakarta 13220, INDONESIA
Telp. : (021) 475.0321; 475.8702 Fax : (021) 472.2371
Website : www.stei.ac.id

Lampiran 27. Daftar Riwayat Hidup Peneliti

DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENELITI**Data Pribadi**

Nama : Vina Amalia
NPM : 21210000192
Tempat dan Tanggal Lahir : Bogor, 09 Oktober 2000
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Gg. Ayub Rt.015/Rw.008, Kel.Bidara Cina,
Kec.Jatinegara, Jakarta Timur, 13330
Telepon : 085210846213
Email : vinaa4206@gmail.com

Pendidikan Formal

SD Negeri Babakan Dramaga 05 : Lulus 2014
SMP Islam Annuriyyah : Lulus 2017
SMK Satya Bhakti II : Lulus 2020
STIE Indonesia Jakarta : Tahun 2021 sampai sekarang

Pengalaman Magang

Bagian PSDM STIE Indonesia Jakarta : 27 Juli - 31 Oktober 2023
PT. RB Group Prima Konsultan : Tahun 2024 sampai
sekarang