

ABSTRAK

Fitriyani, 2023. Pengaruh *Hard Skill* dan *Soft Skill* terhadap Kualitas pelayanan pada Karyawan *Snack Tea Coffee* di Kota Makassar. Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh Dg Maklassa dan Muchriady Muchran.

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh *Hard Skill* dan *Soft Skill* terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan pada *Snack Tea Coffee* di Kota Makassar. Populasi penelitian ini adalah 70 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan sampel jenuh. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan metode regresi berganda dan menggunakan SPSS untuk windows. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *hard skill* berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan karyawan dan *soft skill* berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan karyawan pada *Snack Tea Coffee* di Kota Makassar. Perlunya peningkatan kemampuan *hard skill* dan *soft skill* karyawan *Snack tea Coffee* di Kota Makassar melalui program-program pelatihan yang berhubungan dengan teknis pekerjaan sesuai dengan perkembangan teknologi. Serta meningkatkan kemampuan komunikasi untuk menciptakan hubungan tim kerja.

Kata Kunci : *Hard skill*, *Soft Skill*, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

Fitriyani, 2023. *The Effect of Hard Skills and Soft Skills on the Quality of Service for Snack Tea Coffee Employees in Makassar City.* Thesis Management Study Program, Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Makassar. Supervised by main supervisor Dg Maklassa and Co-Supervisor Muchriady Muchran.

The purpose of this study was to determine the effect of Hard Skills and Soft Skills on Employee Service Quality at Snack Tea Coffee in Makassar City. The population of this research is 70 people. The sampling technique uses a saturated sample. The type of data used in this study is primary data with multiple regression methods and using SPSS for windows. The results showed that hard skills had a significant positive effect on employee service quality and soft skills had a significant positive effect on employee service quality at Snack Tea Coffee in Makassar City. The need to increase the hard skills and soft skills of Snack Tea Coffee employees in Makassar City through training programs related to technical work in accordance with technological developments. As well as improve communication skills to create team work relationships

Keywords: Hard skills, Soft Skills, Quality of Service