

ABSTRAK

DAMAYANTI.2024. Pengaruh Sikap dan Kemampuan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pada UPTD Metrologi Legal Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Gowa. Skripsi. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh: Moh. Aris Pasigai dan Sherry Edelia Natsir Kalla.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan tujuan untuk mengetahui dan menganalisis “Pengaruh Sikap dan Kemampuan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pada UPTD Metrologi Legal Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Gowa”. Populasi dalam penelitian ini yaitu pemilik alat UTTP (ukur, takar, timbang dan perlengkapannya) yang wajib melakukan tera-tera ulang. Jumlah populasi sebesar 635 pemilik alat UTTP dengan menggunakan rumus slovin untuk menentukan jumlah sampel yaitu sebanyak 86 responden. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yang diperoleh dari koesioner yang dibagikan dan berhubungan dengan masalah yang diteliti. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi dan pembagian koesioner. Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan dalam pengumpulan data mencakup data primer dan data sekunder. Instrument penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode Skala Likert. Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan perhitungan statistik melalui aplikasi Statistical Package for the Social Science (SPSS) versi 27 mengenai pengaruh sikap dan kemampuan kerja terhadap kualitas pelayanan pada uptd metrologi legal dinas perdagangan dan perindustrian kabupaten gowa, maka dapat dinyatakan bahwa sikap berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan pada UPTD Metrologi Legal Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Gowa dengan nilai $T_{hitung} < T_{tabel}$ yakni $1,351 < 1,989$ sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis ditolak. Sedangkan kemampuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada UPTD Metrologi Legal Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Gowa dengan nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ yakni $9,338 > 1,989$ sehingga dapat disimpulkan hipotesis diterima.

Kata Kunci : Sikap ; Kemampuan ; Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

DAMAYANTI.2024. *The Influence of Attitudes and Work Abilities on Service Quality at the Legal Metrology UPTD of the Trade and Industry Service of Gowa Regency. Thesis. Department of Management, Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University of Makassar. Supervised by: Moh. Aris Pasigai and Sherry Edelia Natsir Kalla.*

This research is a type of quantitative research with the aim of knowing and analyzing "The Influence of Attitudes and Work Abilities on Service Quality at the Legal Metrology UPTD of the Gowa Regency Trade and Industry Service". The population in this study is the owners of UTTP equipment (measuring, measuring, weighing, and equipment) who are required to re-calibrate. The total population was 635 UTTP equipment owners using the Slovin formula to determine the sample size, namely 86 respondents. The type of data used in this research is quantitative data obtained from published questionnaires and is related to the problem being studied. Data collection was carried out by observation and distribution of questionnaires. In this research, the data sources used in data collection include primary data and secondary data. The research instrument used in this research was the Likert Scale method. Based on the results of research using statistical calculations through the Statistical Package for the Social Science (SPSS) version 27 application regarding the influence of attitudes and work abilities on service quality at the legal metrology uptd of the Gowa district trade and industry service, it can be stated that attitude has a positive but not significant effect on the quality of service at the Legal Metrology UPTD of the Trade and Industry Service of Gowa Regency with a $T_{count} < T_{table}$ value of $1.351 < 1.989$ so it can be concluded that the hypothesis is rejected. Meanwhile, the ability has a positive and significant effect on the quality of service at the Legal Metrology UPTD of the Trade and Industry Service of Gowa Regency with a $T_{count} > T_{table}$ value of $9.338 > 1.989$ so it can be concluded that the hypothesis is accepted.

Keywords: Attitude; Ability ; Service quality