

ABSTRAK

NARI. 2024. Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Mutu Pelayanan Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng. Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh: Andi Jam'an dan Zalkha Soraya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh kinerja pegawai terhadap mutu pelayanan di Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear sederhana, dengan jumlah sampel sebanyak 89 responden yang terdiri dari pelanggan Perumda Air Minum Tirta Eremerasa. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang mengukur persepsi pelanggan terhadap kinerja pegawai dan mutu pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai memiliki pengaruh yang signifikan terhadap mutu pelayanan, ditunjukkan oleh nilai t-hitung sebesar 4,992 yang lebih besar dari t-tabel sebesar 1,666 pada taraf signifikansi 0,05. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,223 menunjukkan bahwa 22,3% variasi mutu pelayanan dapat dijelaskan oleh kinerja pegawai, sementara 77,7% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam model ini. Temuan ini menegaskan pentingnya meningkatkan kinerja pegawai untuk memperbaiki mutu pelayanan. Disarankan agar perusahaan memperkuat program pelatihan dan pengembangan pegawai serta memperbaiki aspek-aspek lain seperti infrastruktur dan teknologi untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Kata Kunci: Kinerja Pegawai, Mutu Pelayanan, Manajemen SDM.

ABSTRACT

NARI. 2024. *The Influence of Employee Performance on the Service Quality of the Tirta Eremerasa Drinking Water Company, Bantaeng Regency. Thesis for the Management Study Program, Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University of Makassar. Supervised by: Andi Jam'an and Zalkha Soraya.*

This research aims to examine the influence of employee performance on service quality at Perumda Air Minum Tirta Eremerasa, Bantaeng Regency. The method used in this research is simple linear regression analysis, with a sample size of 89 respondents consisting of customers of Perumda Air Minum Tirta Eremerasa. Data collection is carried out through questionnaires that measure customer perceptions of employee performance and service quality.

The research results show that employee performance has a significant influence on service quality, as indicated by the t-count value of 4.992 which is greater than the t-table of 1.666 at a significance level of 0.05. The coefficient of determination (R^2) of 0.223 indicates that 22.3% of the variation in service quality can be explained by employee performance, while the remaining 77.7% is influenced by other factors not included in this model. These findings emphasize the importance of improving employee performance to improve service quality. It is recommended that companies strengthen employee training and development programs and improve other aspects such as infrastructure and technology to improve service quality.

Keywords: *Employee Performance, Service Quality, HR Management.*