

ABSTRAK

ANGGI NALURITA. 2025. Pengaruh Kompetensi dan Kepribadian Karyawan terhadap Kualitas Pelayanan pada PT. Astra Daihatsu Alauddin Kota Makassar. Skripsi. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh: Muh. Nur. R dan Sri Andayaningsih.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kompetensi dan kepribadian karyawan terhadap kualitas pelayanan pada PT. Astra Daihatsu Alauddin Kota Makassar. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan metode analisis data program SPSS 27. Adapun sampel dalam penelitian ini adalah 78 orang yang merupakan karyawan PT. Astra Daihatsu Alauddin Kota Makassar. Analisis data yang digunakan adalah analisis data deskriptif, analisis instrumen penelitian, analisis asumsi klasik, analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan hasil analisis data dan hasil uji t diperoleh bahwa variabel kompetensi (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada PT. Astra Daihatsu Alauddin Kota Makassar, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung $2,046 > t$ tabel $1,665$ serta nilai signifikansi $0,044 < 0,05$. Sementara itu variabel kepribadian karyawan (X2) juga mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada PT. Astra Daihatsu Alauddin Kota Makassar, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini juga dibuktikan dengan nilai t hitung $14,395 > t$ tabel $1,665$, serta nilai signifikansi $0,000 < 0,05$

Kata kunci: kompetensi, kepribadian karyawan dan kualitas pelayanan .

ABSTRACT

ANGGI NALURITA. 2025. *The Influence of Employee Competence and Personality on Service Quality at PT. Astra Daihatsu Alauddin Makassar City.* Thesis. Department of Management, Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Makassar. Guided by: Muh. Nur. R and Sri Andayaningsih.

The purpose of this study is to determine the influence of employee competence and personality on service quality at PT. Astra Daihatsu Alauddin Makassar City. The type of research used in this study is quantitative using the SPSS 27 program data analysis method. The sample in this study is 78 people who are employees of PT. Astra Daihatsu Alauddin Makassar City. The data analysis used was descriptive data analysis, research instrument analysis, classical assumption analysis, multiple linear regression analysis and hypothesis testing.

The results of this study show that based on the results of data analysis and t-test results, it was obtained that the competency variable (X1) had a positive and significant effect on the quality of service at PT. Astra Daihatsu Alauddin Makassar City, then H_0 was rejected and H_1 was accepted. This is evidenced by the t-value of $2.046 > \text{table } 1.665$ and the significance value of $0.044 < 0.05$. Meanwhile, the employee personality variable (X2) also has a positive and significant influence on the quality of service at PT. Astra Daihatsu Alauddin Makassar City, then H_0 was rejected and H_1 was accepted. This is also evidenced by the calculated t-value of $14.395 > t\text{-table } 1.665$, as well as the significance value of $0.000 < 0.05$

Keywords: competence, employee personality and service quality.