

ABSTRAK

Saya Nurchaira Azizah, NoBp 19101155310814, jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis (2023), Pengaruh Disiplin Kerja Dan Profesionalisme Kerja Terhadap Kinerja Pegawai dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening dibawah bimbingan bapak Dr. Elfiswandi, SE, MM, Ak, CA dan ibu Susriyanti, SE., MM., CLMA .

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh disiplin kerja dan profesionalisme kerja terhadap kinerja pegawai dengan kualitas pelayanan sebagai variabel intervening pada kantor Camat Tiltang Kamang. Metode analisis data menggunakan kuesioner, dengan sampel 30 responden dengan metode sampel jenuh atau metode sensus. Metode yang digunakan yaitu metode kuantitatif dengan *structural equation modeling* (SEM) dengan *Partial Least Square* 3.0. Dengan mengedarkan kuesioner sebanyak 30 responden. Hasil analisis data menyimpulkan bahwa disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan dengan tingkat signifikan ($0,000 < 0,05$). variabel profesionalisme tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan tingkat signifikan ($0,666 > 0,05$). Variabel disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai dengan tingkat signifikan ($0,042 < 0,05$). Variabel profesionalisme kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai dengan tingkat signifikan ($0,022 < 0,05$). Variabel kualitas pelayanan berpegaruh signifikan terhadap kinerja pegawai dengan tingkat signifikan ($0,006 < 0,05$). Variabel disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai melalui kualitas pelayanan dengan tingkat signifikan ($0,006 < 0,05$) dengan kata lain ada pengaruh signifikan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai melalui kualitas pelayanan. Dan variabel profesionalisme kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai melalui kualitas pelayanan dengan tingkat signifikan ($0,688 > 0,05$) Dalam artian tidak ada pengaruh signifikan profesionalisme kerja terhadap kinerja pegawai melalui kualitas pelayanan.

Kata Kunci: Disiplin Kerja, Profesionalisme Kerja, Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

I am Nurchaira Azizah, NoBp 19101155310814, majoring in Management, Faculty of Economics and Business (2023), The Effect of Work Discipline and Work Professionalism on Employee Performance with Service Quality as an Intervening Variable under the guidance of Dr. Elfiswandi, SE, MM, Ak, CA, and Mrs. Susriyanti, SE, MM, CLMA.

This study aims to determine how much influence work discipline and work professionalism have on employee performance with service quality as an intervening variable at the Tilatang Kamang sub-district office. The data analysis method used a questionnaire, with a sample of 30 respondents with a saturated sample method or census method. The method used is quantitative method with structural equation modeling (SEM) with Partial Least Square 3.0. By circulating a questionnaire as many as 30 respondents. The results of data analysis concluded that work discipline has a significant effect on service quality variables with a significant level ($0.000 < 0.05$). professionalism variables have no significant effect on service quality with a significant level ($0.666 > 0.05$). Work discipline variable has a significant effect on employee performance with a significant level ($0.042 < 0.05$). Work professionalism variable has a significant effect on employee performance with a significant level ($0.022 < 0.05$). Service quality variable has a significant effect on employee performance with a significant level ($0.006 < 0.05$). The work discipline variable has a significant effect on employee performance through service quality with a significant level ($0.006 < 0.05$), in other words, there is a significant effect of work discipline on employee performance through service quality. And the work professionalism variable has no significant effect on employee performance through service quality with a significant level ($0.688 > 0.05$) in the sense that there is no significant effect of work professionalism on employee performance through service quality.

Keywords: *Work Discipline, Work Professionalism, Employee Performance and Service Quality*