

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Komunikasi dan Profesionalisme Kerja terhadap Kinerja Karyawan dalam Kualitas Pelayanan sebagai Variabel *Intervening* pada PT. Transco Pratama CRF Kab. Dharmasraya. Penelitian ini terdiri dari Komunikasi dan Profesionalisme Kerja sebagai variabel independen, Kinerja Karyawan sebagai variabel dependen, dan Kualitas Pelayanan sebagai variabel *intervening*. Metode pengumpulan data melalui survei dan mengedarkan kuisioner, dengan sampel 98 responden PT. Transco Pratama CRF Kab. Dharmasraya. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda dan analisis jalur (*Path Analysis*).

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh: Komunikasi dan Profesionalisme Kerja memberikan pengaruh langsung lebih besar terhadap Kinerja Karyawan dibandingkan pengaruh tidak langsung melalui Kualitas Pelayanan sebagai variabel *intervening*. Kontribusi variabel Komunikasi dan Profesionalisme Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan Kualitas Pelayanan sebagai variabel *intervening* pada PT. Transco Pratama CRF Kab. Dharmasraya berpengaruh sebesar 62,3% sedangkan sisanya 37,7% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata Kunci : Komunikasi dan Profesionalisme Kerja, Kinerja Karyawan dan Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

This study aims to determine how much the influence Communication and work professionalism on Employee Performance with Service Quality as an intervening variable at PT. Transco Pratama CRF Kab. Dharmasraya. This study consisted of Communication and work professionalism as independent variables, Employee Performance as the dependent variable, and Service Quality as an intervening variable. Methods of collecting data through surveys and circulating questionnaires, with a sample of 98 respondents from PT. Transco Pratama CRF Kab. Dharmasraya. The analytical method used is multiple regression analysis and path analysis.

Based on the results of the study obtained: Communication and work professionalism have a greater direct influence on Employee Performance than indirect influence through Service Quality as an intervening variable. The contribution of Communication and work professionalism variables on Employee Performance with Service Quality as an intervening variable at PT. Transco Pratama CRF Kab. Dharmasraya has an effect of 62,3% while the remaining 37,7% is influenced by other factors.

Keywords : Communication, work professionalism, Employee Performance and Service Quality