

ABSTRAK

MUTIA MACHMUD, NIM 931 410 032. Pengaruh Motivasi Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pada PT. Pos Indonesia Cabang Gorontalo. Skripsi. Gorontalo. Program Studi Sarjana Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Gorontalo. 2015. Dibawah bimbingan Drs. Maha Atma Kadji, M.si selaku pembimbing I dan Rizan Machmud, S.Kom, M.si selaku pembimbing II.

Penelitian ini bertujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh motivasi kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pada PT. Pos Indonesia cabang Gorontalo. Penelitian ini didesain dengan menggunakan metode kuantitatif dan dianalisis dengan menggunakan regresi linier sederhana terhadap Motivasi Kerja Pegawai (X) dan Kualitas Pelayanan (Y). Tehnik pengumpulan data ini menggunakan angket atau kuisisioner dan wawancara, dan didistribusikan kepada para Pegawai di PT. Pos Indonesia Cabang Gorontalo. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data, persamaan regresi dihasilkan yakni $\hat{Y} = 8,023 + 0,724 X$ dengan nilai determinasi $R^2 = 55,3 \%$ dari Motivasi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan sedangkan sisa presentasi sebesar 44,7 % dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Dengan demikian Motivasi Kerja Pegawai di PT. Pos Indonesia Cabang Gorontalo memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas Pelayanan.

Kata Kunci : Motivasi Kerja, Kualitas Pelayanan.