

ABSTRAK
PENGARUH PROSES PELAYANAN JASA TERHADAP KINERJA
KARYAWAN PADA PT PEGADAIAN KANWIL 1 MEDAN

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Proses Pelayanan Jasa terhadap kinerja karyawan pada PT Pegadaian Kanwil 1 Medan. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Populasi pada penelitian ini sebanyak 40 orang dan jenis sampel yang digunakan adalah sampling jenuh. Dari hasil penelitian ini diperoleh persamaan hasil regresi sederhana $Y = 7.488 + 0,567X$ dimana terdapat pengaruh yang signifikan antara pengaruh proses pelayanan jasa terhadap kinerja karyawan pada PT Pegadaian Kanwil 1 Medan. Hal ini dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4.893 > 1.685$) dengan nilai signifikan ($0,000 < 0,05$).

Kata Kunci : proses pelayanan jasa, kinerja

ABSTRACT
THE EFFECT OF SERVICE PROCESS ON PERFORMANCE
EMPLOYEES AT PT PEGADAIAN KANWIL 1 MEDAN

The purpose of this study was to identify and analyze the influence of service delivery processes on employee performance at PT Pegadaian Kanwil 1 Medan. The type of research used in this study is a quantitative research method. The population in this study were 40 people and the type of sample used was saturated sampling. From the results of this study, the results of a simple regression equation $Y = 7.488 + 0.567X$ where there is a significant influence between the effect of the service process on the performance of employees at PT Pegadaian Kanwil 1 Medan. This is evidenced by the value of $t_{count} > t_{table}$ ($4,893 > 1,685$) with a significant value ($0.000 < 0.05$).

Keywords: service process, performance

