

## ABSTRAK

Muhammad Adi Fauzi, *Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Pada X-Pro Organizer*. Dibimbing oleh NUKEU ANDRIANI S.,S.S.MM.Par dan JUNI ANGGRAINI SST., M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan pada Xpro Organizer. Jenis penelitian ini yang digunakan adalah kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dengan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 9950 peserta didalam delapan event yang dikelola Xpro Organizer. Sampel penelitian ini sebanyak 100 peserta. Sumber data yang digunakan data primer dan sekunder. Menggunakan teknik analisis regresi linear berganda diolah menggunakan SPSS versi 25. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial Pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $6.865 > 1.66023$  yang berarti variabel pengetahuan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan pada Xpro Organizer, secara parsial Keterampilan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dengan nilai  $t_{hitung}$   $4.733 > 1.66023$  yang berarti variabel keterampilan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Xpro Organizer dan secara parsial Kemampuan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dengan nilai  $t_{hitung}$   $12.650 > 1.66023$  yang berarti variabel kemampuan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Xpro Organizer. Berdasarkan uji F terdapat pengaruh Pengetahuan, Keterampilan dan Kemampuan terhadap kualitas pelayanan dengan nilai  $F_{hitung}$   $947.135 > 2.70$  yang artinya variabel pengetahuan, keterampilan dan kemampuan secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan pada Xpro Organizer. Uji determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan variabel pengetahuan, keterampilan dan kemampuan mempengaruhi kualitas pelayanan sebesar 0,906 atau 90,6% sedangkan sisanya sebesar 0,94 atau 9,4% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Pengetahuan, Keterampilan, Kemampuan dan Kualitas pelayanan

## **ABSTRACT**

Muhammad Adi Fauzi, The Influence of Human Resources on Service Quality at X-Pro Organizer. Supervised by NUKEU ANDRIANI S., S.S.MM.Par and JUNI ANGGRAINI SST., M.Si

This study aims to determine the effect of human resources on service quality at Xpro Organizer. This type of research used is quantitative. The data collection technique used is a questionnaire. The population in this study was 9950 participants in eight events managed by Xpro Organizer. The sample of this research is 100 participants. Source of data used primary and secondary data. Using multiple linear regression analysis techniques were processed using SPSS version 25. The results of this study indicate that partially Knowledge has a positive and significant effect on service quality with a tcount of  $6.865 > 1.66023$  which means that knowledge variable has a significant effect on service quality variable at Xpro Organizer, partially Skills have an effect on service quality with a tcount of  $4.733 > 1.66023$  which means that the skills variable has a significant influence on the quality of service at Xpro Organizer and partially Capability has an effect on service quality with a tcount of  $12.650 > 1.66023$  which means that the capability variable has a significant influence on service quality at Xpro Organizer. Based on the F test, there is an effect of Knowledge, Skills and Ability on service quality with a value of Fcount  $947.135 > 2.70$ , which means that knowledge, skills and abilities variables simultaneously have a significant influence on service quality variables at Xpro Organizer. The determination test (R<sup>2</sup>) shows that knowledge, skill and ability variables affect service quality by 0.906 or 90.6% while the remaining 0.094 or 9.4% is influenced by other variables not examined in this study.

Keywords: Knowledge, Skills, Ability and Quality of service