

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh koordinasi dan motivasi terhadap kualitas pelayanan di lingkungan TNP2K (Tim Nasional Percepatan Penanggulangan Kemiskinan) dalam rangka percepatan penanggulangan kemiskinan. Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian deskriptif dan metode yang digunakan adalah metode survei dan analisis data. Dengan menggunakan korelasi sederhana dan korelasi berganda, regresi linier sederhana dan regresi linier berganda serta perhitungan nilai koefisien determinasi untuk melihat signifikan dan besarnya pengaruh koordinasi dan motivasi terhadap kualitas pelayanan di TNP2K.

Dari hasil penelitian diperoleh bahwa koordinasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, motivasi juga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Demikian halnya dengan koordinasi dan motivasi secara simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di TNP2K.

Dapat disimpulkan bahwa koordinasi dan motivasi merupakan faktor yang sangat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan di TNP2K di samping beberapa faktor lainnya.

Penulis menyarankan untuk perlu peningkatan dari semua dimensi koordinasi dan motivasi serta perbaikan pada faktor-faktor lain di luar koordinasi dan motivasi.

Kata kunci : Kemiskinan, Koordinasi, Motivasi dan Kualitas Pelayanan



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the effect of coordination and motivation for service quality in the TNP2K (National Team for Accelerating Poverty Reduction) to accelerate poverty reduction. Type of research is descriptive research and the methods used are survey methods and data analysis, by using simple correlation and multiple correlation, simple linear regression and multiple linear regression and calculation of the coefficient of determination to see significant and how is coordination and motivation influence the quality of service in TNP2K.

The result showed that the coordination effect on the quality of service, motivation also affects the quality of service. Similarly, coordination and motivation simultaneously affects the quality of service in TNP2K.

It can be concluded that the coordination and motivation are factors that greatly affect the service quality improvement in TNP2K next several other factors.

I suggest to need improvement in all dimensions of coordination and motivation as well as improvements in other factors beyond the coordination and motivation.

Keywords: Poverty, Coordination, Motivation and Quality of Service

