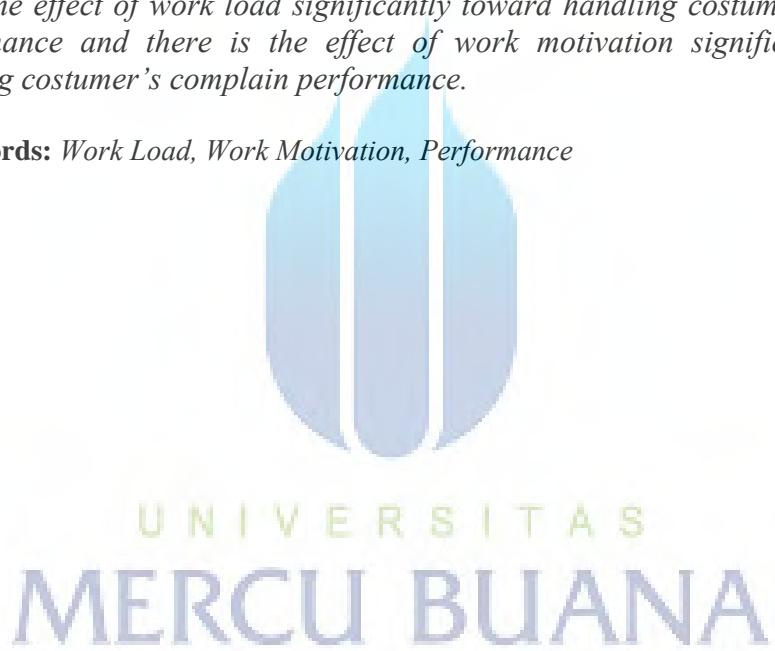


## **ABSTRACT**

*The purpose of this researched is to know what is the direct effect of work load and work motivation toward handling costumer's complain performance by using quantity approach. The subject is the employee in PT PLN (Persero) Gunung Sahari service office which has capacity of 12 persons. Method used to collect data in the research is questionnaire. Technique used in the research to get the conclusion is a multiple linear regression technique. Analyzing data by using a multiple linear regression's technique. It interpret that the work load have not effect toward handling costumer's complain performance and work motivation have seffect toward handling costumer's complain performance. Because of the significant value of work load is 0.494 that more than 0,05 and the significant value of work motivation is 0,00 that less than 0,05 so, that can be concluded that there is not the effect of work load significantly toward handling costumer's complain performance and there is the effect of work motivation significantly toward handling costumer's complain performance.*

**Key Words:** *Work Load, Work Motivation, Performance*



## **ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh beban kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja penanganan keluhan pelanggan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Subjek penelitian ini adalah karyawan di PT PLN (Persero) KP Gunung Sahari dengan total 12 orang. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini untuk mendapatkan kesimpulan adalah regresi linier berganda. Analisis data menggunakan teknik regresi linier berganda. Hal tersebut menjelaskan bahwa beban kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja penanganan keluhan pelanggan dan motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja penanganan keluhan pelanggan. Karena nilai signifikansi beban kerja adalah 0,494 lebih dari 0,05 dan nilai signifikansi motivasi kerja adalah 0,00 kurang dari 0,05. Dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh beban kerja secara signifikan terhadap kinerja penanganan keluhan pelanggan dan terdapat pengaruh motivasi kerja secara signifikan terhadap kinerja penanganan keluhan pelanggan

**Kata Kunci:** Beban Kerja, Motivasi Kerja, Kinerja

