

## **ABSTRAK ABSTRACT**

Penelitian ini adalah mengenai pengaruh kemampuan dan motivasi kerja karyawan terhadap kualitas pelayanan jasa konsultansi bidang engineering pada PT. Bemaco Rekaprima Consultant.

*This research is studying the effects of competences and work motivations of employees againts the service quality of engineering consultancy of PT. Bemaco Rekaprima Consultant.*

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui :

- a) Gambaran kemampuan, motivasi karyawan dan kualitas pelayanan jasa konsultansi.
- b) Pengaruh kemampuan terhadap kualitas pelayanan jasa konsultansi.
- c) Hubungan motivasi kerja karyawan dengan kualitas pelayanan jasa konsultansi.
- d) Pengaruh kemampuan dan motivasi kerja karyawan terhadap kualitas pelayanan jasa konsultansi.

*The objectives of this research are to know :*

- a) *The description of ability, motivation, and services quality of employee in engineering consultancy .*
- b) *The effect of ability againts services quality of engineering consultancy*
- c) *The correlation of employee's work motivation againts service quality of employee in engineering consultancy.*
- d) *The effect of ability and employee's work motivation againts service quality of employee in engineering consultancy.*

Kegunaan secara teoritis adalah :

- a) Sebagai masukan dan memperluas wawasan bagi kajian ilmu manajemen sumber daya manusia sehingga dapat dijadikan sebagai bahan rujukan untuk pengembangan penelitian sumber daya manusia yang akan datang.
- b) Memberikan masukan dan memperluas kajian ilmu manajemen yang menyangkut kepada pelayanan jasa konsultansi bidang engineering.
- c) Menambah konsep baru yang dapat dijadikan sebagai bahan rujukan penelitian selanjutnya bagi pengembangan ilmu manajemen.

- a) *An positive input and widen the perspective for human resources management studies to be a reference to develop the further human resources research.*
- b) *An positive input and widen the perspective for human resources management concerning in service quality of employee in engineering consultancy.*
- c) *Additional concept as a references for futher management research.*

Sedangkan kegunaan secara praktis adalah :

- a) Hasil penelitian dapat digunakan sebagai sumbangan pikiran bagi pemilik dan pengelolaan manajemen perusahaan PT. Bemaco Rekaprima Consultant, dalam meningkatkan kualitas pelayanannya melalui peningkatan kemampuan dan motivasi yang dimiliki oleh karyawan.
  - b) Hasil penelitian dapat digunakan sebagai peningkatan pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa.
  - c) Hasil penelitian dapat digunakan sebagai tolak ukur kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa.
- a) *The result of this research is an input for PT. Bemaco Rekaprima Consultant, and their stake holder, in order from them to enhance their service quality through ability and employee's work motivation.*
  - b) *The result of this research could be applied as an increase of service quality for the user.*
  - c) *The result of this research could be a parameter for employee's performance in delivering the service quality for thr user.*

Penelitian ini dilakukan pada kantor pusat dan perwakilan PT. Bemaco Rekaprima Consultant , yang masing – masing beralamat di Sanggar Kencana XVI No.10 Sanggar Hurip Estate, Soekarno-Hatta Bandung 40286 sebagai kantor pusat, dan perwakilan Jakarta Jl. Tebet Barat I.A No.10 Jakarta Selatan. Metoda penelitian yang digunakan adalah metoda survai yang bersifat deskriptif analitis, dengan sampel 64 ( enam puluh empat ) orang karyawan dan menggunakan analisis korelasional dan regresi.

*This research is located in the head office of perwakilan PT. Bemaco Rekaprima Consultant of Sanggar Kencana XVI No.10 Sanggar Hurip Estate, Soekarno-Hatta Bandung 40286 and their representative officer in Jl. Tebet Barat I.A No.10 Jakarta Selatan . The methodology for this research is descriptive analysis, with 64 samples of employees and using the correlation and regressions analysis.*