

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi dan Kualitas Pelayanan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kramat Jati Jakarta Timur.

Metode penelitian ini menggunakan kajian pustaka dan lapangan dengan pendekatan analisis statistik regresi. Dengan menggunakan metode serta variabel-variabel tersebut diharapkan dapat memecahkan permasalahan yang terjadi pada pegawai di lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Kramat Jati.

Responden penelitian ini adalah 75 pegawai dengan menggunakan teknik pengambilan sampel survey.

Hasil analisis menunjukkan bahwa Disiplin Kerja dan Motivasi berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai dalam kategori pengaruh sedang. Hal ini bisa dilihat dari hasil statistik uji korelasi dan uji hipotesis dimana dari kedua variabel tersebut dengan menggunakan analisis linier berganda uji F dan uji T. Sedangkan hasil uji statistik untuk variabel Kualitas Pelayanan dipengaruhi secara positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Dengan demikian temuan empiris ini mengindikasikan bahwa untuk meningkatkan kinerja pegawai perlu meningkatkan kualitas pelayanan dan memperbaiki tingkat kedisiplinan dan motivasi pegawai.

Kata kunci : Disiplin Kerja, Motivasi, Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## ABSTRACT

This study aimed to examine the effect of the labor discipline, motivation and service quality on employees' performance in the Kramat Jati Tax Office. The concepts of labor discipline, motivation and service quality were taken from various sources.

This study is descriptive in nature using convenience sampling. A total sample of 75 respondents were obtained. Statistical tools such as regression, correlation and matrix correlation were employed.

The analysis shows that the discipline of work and motivation have a positive effect on employees' performance in the mid-level influence category. It can be seen from the results of the test statistics and hypothesis testing where the correlation of these two variables uses linear regression analysis of the F test and T test. The performance of employees is positively and significantly affected by the variable quality of service. These empirical findings indicate that in order to improve the performance of employees, we need to improve the quality of services, the level of discipline, and motivate the employees.

**Key words:** Discipline, Motivation, Service Quality and Employee Performance.