

ABSTRACT

This research aims to determine how far the influence of work ability and work motivation on the performance of PT Telkom's customer services. This research uses the variables of work ability and work motivation to analyze the influence of the performance of customer services.

This research used survey methods that were collected by using questionnaires to customer services PT Telkom as the sample and questionnaire instrument is done by using Likert scale with a total of 55 persons consisting of priority customer services, regular customer services, quick services customer services and data analysis using Multiple Linear Regression analysis.

The results showed that the variables of work ability and work motivation did not affect the performance of customer services Grapari PT Telkom.

Keywords: Work Ability, Work Motivation and Performance.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh kemampuan kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja *customer services* PT Telkomsel. Penelitian ini menggunakan variabel kemampuan kerja dan Motivasi kerja untuk menganalisis pengaruh kinerja *customer services* tersebut.

Penelitian ini menggunakan metode survey yang dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner kepada *customer services* PT Telkomsel sebagai sampelnya dan instrumen kuesioner dilakukan dengan menggunakan skala likert dengan jumlah 55 orang, yang terdiri dari *customer services priority*, *customer services regular* serta *customer services quick services* dan analisis datanya menggunakan analisis Regresi Linier Ganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kemampuan kerja dan motivasi kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja *customer services* Grapari PT Telkomsel.

Kata kunci: Kemampuan Kerja, Motivasi Kerja dan Kinerja.