

## **ABSTRACT**

*This study examined how the effects work itself, Salary and Career Opportunities to perception Quality of Services provided at Soekarno Hatta Airport. Quality of service at PT. Angkasa Pura II Soekarno Hatta not maximized because there are complaints from consumers. Researchers summarize and identify problems, namely: excessive work on employees, salaries are not appropriate, and career opportunities. Researchers distributed questionnaires were 94 respondents randomly by survey method to prove the effect of the work itself, salary and career opportunities to quality of service. The method of analysis used in this study were multiple linear regression. Results showed simultaneous work itself, salary and career opportunities significantly influence the perception of the quality of services provided. Career opportunities most influential dimensions are sufficient office and promotional opportunities are given. The work itself, the dimensions that influence the knowledge as the work and responsibilities as a result of work. Salary not affect the perception of the quality of services provided at Soekarno Hatta Airport.*

*Keywords: Job Satisfaction. Jobs, salary, career opportunities, the Service Quality Perception.*



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## ABSTRAK

Penelitian ini menguji bagaimana pengaruh Pekerjaan itu sendiri, Gaji dan Kesempatan Karir terhadap persepsi Kualitas Layanan yang diberikan di Bandara Soekarno Hatta. Kualitas layanan di PT. Angkasa Pura II Bandara Soekarno Hatta belum maksimal karna masih terdapat keluhan dari konsumen. Peneliti merangkum dan mengidentifikasi masalah yaitu: pekerjaan yang berlebihan pada karyawan, gaji yang tidak sesuai, dan kesempatan karir. Peneliti menyebarkan kuesioner sebanyak 94 responden secara acak dengan metode survei untuk membuktikan pengaruh pekerjaan itu sendiri, gaji dan kesempatan karir terhadap kualitas layanan. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Hasil Penelitian menunjukkan secara simultan pekerjaan itu sendiri, gaji dan kesempatan karir berpengaruh signifikan terhadap persepsi kualitas layanan yang diberikan. Kesempatan karir dimensi yang paling berpengaruh adalah jabatan yang cukup dan kesempatan promosi yang diberikan. Pekerjaan itu sendiri, dimensi yang berpengaruh adalah pengetahuan sebagai hasil kerja dan tanggung jawab sebagai hasil kerja. Gaji tidak berpengaruh terhadap persepsi kualitas layanan yang diberikan di Bandara Soekarno Hatta.

Kata Kunci :Kepuasan Kerja, Pekerjaan, Gaji, Kesempatan karir, Persepsi Kualitas Layanan yang diberikan



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA