

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine and analyze the effect of variable employee professionalism and motivation of employees working on the quality of customs services in the Office of Surveillance and Customs and Excise Type Madya A Tangerang either partially or simultaneously. This study used a survey method with the correlational approach. The samples were respondents as many as 79. Processing of the data is processed by using SPSS version 21. Results showed that employee professionalism and motivation of employees working simultaneously affect the quality of customs services. Thus gathering professionalism of employees and employee motivation partially affect the quality of customs services.

Keywords: Professionalism, Work Motivation, Quality of Service



ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh variabel profesionalitas pegawai dan motivasi kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan kepebeanaan pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean A Tangerang baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini menggunakan metode survei dengan pendekatan korelasional. Jumlah sampel yang menjadi responden sebanyak 79. Pengolahan data diproses dengan menggunakan program SPSS versi 21. Hasil penelitian menunjukkan bahwa profesionalitas pegawai dan motivasi kerja pegawai secara simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kepebeanaan. Demikian pulan profesionalitas pegawai dan motivasi kerja pegawai secara parsial berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kepebeanaan.

Kata Kunci: *Profesionalitas, Motivasi Kerja, Kualitas Pelayanan*

