

ABSTRACT

This study aims to analyze the factors that influence service quality at PT Bank Mandiri in the Jakarta Pondok Kelapa Area. The population of this study were frontliner employees of PT Bank Mandiri in the Jakarta Pondok Kelapa Area with a sample size of 72 employees. The data analysis method uses Structural Equation Model-Partial Least Square (SEM-PLS). The results found that training has positive and insignificant effect on service quality. Transformational Leadership has positive and insignificant effect on service quality. Training has positive and insignificant effect on Job Satisfaction. Transformational Leadership has a positive and significant effect on Job Satisfaction. Job Satisfaction has a positive and significant effect on service quality. Job Satisfaction is not able to mediate between training variables and service quality. Job Satisfaction is able to mediate between Transformational Leadership variables and service quality.

Keywords: *Training, Transformational Leadership, Job Satisfaction, Service Quality, SEM PLS*



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan pada PT Bank Mandiri di Area Jakarta Pondok Kelapa. Populasi dari penelitian ini adalah karyawan *frontliner* dari PT Bank Mandiri di Area Jakarta Pondok Kelapa dengan jumlah sampel sebanyak 72 karyawan. Metode analisis data menggunakan *Structural Equation Model-Partial Least Square* (SEM-PLS). Hasil penelitian menemukan bahwa pelatihan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan. Kepemimpinan Transformasional berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan. Pelatihan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Kerja. Kepemimpinan Transformasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja. Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Kepuasan Kerja tidak mampu memediasi antara variabel pelatihan terhadap kualitas pelayanan. Kepuasan Kerja mampu memediasi antara variabel Kepemimpinan Transformasional terhadap kualitas pelayanan.

Kata Kunci: Pelatihan, Kepemimpinan Transformasional, Kepuasan Kerja, Kualitas Pelayanan, SEM PLS

