

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Balai Diklat Keagamaan Kota Palembang**” Kualitas pelayanan penyelenggaraan diklat akan menentukan sejauhmana para peserta diklat mengikuti semua rangkaian kegiatan dalam diklat. Kepuasan kerja yang relatif baik tampaknya memberikan konstribusi bagi kinerja karyawan untuk tetap bekerja dengan lebih baik dan menunjukkan kinerja tinggi untuk memberikan tanggung jawab dalam mendukung kesejahteraan dan keberhasilan perusahaan. Objek penelitian adalah pegawai Balai Diklat Keagamaan Kota Palembang berjumlah 86 pegawai. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja, pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja, dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai di Balai Diklat Keagamaan Kota Palembang. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, pengaruh Kualitas Pelayanan dibuktikan melalui uji linier berganda yaitu nilai nilai signifikansi variabel X1 kualitas sebesar $0.001 < 0.05$ diartikan adanya pengaruh yang signifikan dan positif antara kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai. Pengaruh Kepuasan Kerja yaitu nilai koefisien regresi kepuasan adalah 0.511 artinya jika variabel kepuasan (X2) dan *constant* (a) adalah 0 (nol), maka kinerja pegawai (Y) meningkat 0.511. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Kerja yaitu secara uji t (hipotesis) membuktikan secara mutlak hasil perolehan menunjukkan bahwa nilai thitung $6.690 > 1.886$ maka dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_o ditolak, untuk melihat hasil signifikan diketahui nilai *sig* linier berganda = $0,000 < 0,05$ hal ini dinyatakan signifikansi. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat Pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan, kepuasan terhadap kinerja pegawai Balai Diklat Kota Palembang dengan kategori 94,3% menunjukkan hasil yang sangat kuat dimana pencapaian target permasalahan kinerja dan kepuasan pegawai sudah mencapai nilai yang maksimal yaitu lebih dari 90%.

Kata kunci : Balai Diklat, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Kerja, Kinerja