

ABSTRACT

This study aims to determine the Effect of Service Communication, Motivation and Job Training in PT. Citraraya Mandiri Motor in Surabaya, this type of research uses quantitative. The population that will be used in this study is the service employee of PT. Citraraya Mandiri Motor, while the sampling technique used for this study was in the service section, amounting to 53 people. Data was taken using questionnaires, then carried out the research instrument test, classic assumption test and multiple linear regression analysis and t test and assisted using the SPSS version 24.0 program. based on the analysis carried out, the results of Communication t-count 3.056 > t-table 0.2706, the value of sig. 0.004 < 0.05, Motivation count 2.563 > t-table 0.2706, sig value 0.013 < 0.05, Job Training t count 3.365 > t-table 0.2706, value sig 0.001 < 0.05. So the results of this study can be concluded that Communication has a positive and significant effect on Employee Performance, Motivation has a positive and significant effect on Employee Performance, Job Training has a positive and significant effect on the Service Performance of PT Citraraya Mandiri Motor in Surabaya.

Keywords: *Communication, Metivation, Job Training, Employee Performance*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Komunikasi, Motivasi dan Pelatihan Kerja Bagian Service PT. Citraraya Mandiri Motor di Surabaya, jenis penelitian ini menggunakan kuantitatif. Populasi yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu karyawan bagian service PT. Citraraya Mandiri Motor, sedangkan teknik pengambilan sampel yang digunakan untuk penelitian ini pada bagian service yang berjumlah 53 orang. Data diambil menggunakan kuisioner, selanjutnya dilakukan uji instrumen penelitian, uji asumsi klasik dan analisis regresi linier berganda dan uji t serta dibantu menggunakan program SPSS versi 24.0. berdasarkan analisis yang dilakukan, didapatkan hasil Komunikasi t-hitung $3.056 > t\text{-tabel } 0.2706$, nilai sig. $0.004 < 0.05$, Motivasi t-hitung $2.563 > t\text{-tabel } 0.2706$, nilai sig. $0.013 < 0.05$, Pelatihan Kerja t-hitung $3.365 > t\text{-tabel } 0.2706$, nilai sig $0.001 < 0.05$. Sehingga hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan, Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan, Pelatihan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan bagian Service PT. Citraraya Mandiri Motor di Surabaya.

Kata kunci : Komunikasi, Motivasi, Pelatihan Kerja, Kinerja Karyawan