

Pengaruh kompetensi komunikasi interpersonal dan motivasi terhadap kualitas pelayanan (kajian pada account representative Direktorat Jenderal Pajak di Lingkungan Kantor Wilayah DJP Jakarta Selatan) = the influence of interpersonal communication competence and motivation of service quality studies of account representative on the directorate general of tax in regional offices South Jakarta / Bonny Raynata

Bonny Raynata, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20388720&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Penelitian ini membahas pengaruh kompetensi komunikasi interpersonal dan motivasi terhadap kualitas pelayanan account representative Direktorat Jenderal Pajak di Lingkungan Kantor Wilayah DJP Jakarta Selatan. Penelitian ini menggunakan paradigma positivis dengan pendekatan kuantitatif. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei kepada 194 responden dengan menggunakan kuesioner. Analisis data yang digunakan adalah analisis data multivariat dengan menggunakan analisis regresi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan ada pengaruh yang signifikan dari Kompetensi Komunikasi Interpersonal, motivasi terhadap kualitas pelayanan. Baik secara sendiri-sendiri maupun secara bersama. Walau tidak besar pengaruhnya, hal ini menunjukkan kompetensi komunikasi tidak bisa dianggap tidak penting dalam memberikan pelayanan. Kompetensi Komunikasi interpersonal yang tinggi dengan penerapan yang benar, dapat menghasilkan kualitas pelayanan yang prima.

<hr>

ABSTRACT

This research explores the influence of interpersonal communication competence and motivation to the quality of service of the Directorate General of Tax representative account in regional offices South Jakarta. Research uses a quantitative approach with the positivist paradigm. Data collection methods used in this research is a survey to a 194 respondents using a questionnaire. The analysis of the data used is the multivariate data analysis using regression analysis. The result of this research showed there were significant effects of Interpersonal Communication Competence, motivation to quality of service. Either by himself alone or together. Although not a great influence, it shows the communication competence cannot be deemed not important in giving a maid. Interpersonal Communication competence is high with the correct application, can produce excellent quality of service.