

# **ANALISIS PROFESIONALISME KERJA KARYAWAN PADA PT BOROBUDUR OTO MOBIL 1 YOGYAKARTA**

**Mutiara Azahra**

## **Abstrak**

Penelitian ini dilakukan pada PT Borobudur Oto Mobil 1 Yogyakarta. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hasil analisis profesionalisme kerja karyawan pada PT Borobudur Oto Mobil 1 Yogyakarta. Penelitian ini masuk dalam penelitian kuantitatif. Metode perolehan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode observasi dan kuesioner kepada karyawan dan penyebaran kuesioner kepada 40 responden konsumen PT Borobudur Oto Mobil 1 Yogyakarta. Metode analisis data menggunakan metode servqual yang kemudian dilakukan uji kualitas data dan analisis data menggunakan metode arithmetic mean. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa analisis profesionalisme kerja karyawan membantu manajer dalam proses pencapaian tujuan perusahaan dan servqual membantu untuk mengetahui lebih dalam tingkat kepuasan pelanggan. Dari hasil penelitian menunjukkan sikap profesionalisme yang diberikan kepada konsumen kurang maksimal dalam melakukan pekerjaannya terutama pada indikator tanggung jawab yang memiliki nilai rata-rata terendah dan sebaiknya lebih ditingkatkan supaya tidak berdampak pada penurunan minat beli konsumen.

**Kata Kunci:** *Profesionalisme Kerja, Kepuasan Pelanggan*

 13/10 '23

## **AN ANALYSIS OF EMPLOYEE WORK PROFESSIONALISM AT PT BOROBUDUR OTO MOBIL 1 YOGYAKARTA**

***Mutiara Azahra***

### ***Abstract***

*This research was conducted at PT Borobudur Oto Mobil 1 Yogyakarta. The purpose of this study was to determine the results of the analysis of employee professionalism at PT Borobudur Oto Mobil 1 Yogyakarta. This research is included in quantitative research. The method of data acquisition used in this study is the method of observation and questionnaires to employees and distribution of questionnaires to 40 consumer respondents at PT Borobudur Oto Mobil 1 Yogyakarta. Methods of data analysis using the method servqual which is then tested for data quality and data analysis using the method arithmetic mean. The results of this study indicate that the analysis of employee professionalism help managers in the process of achieving company goals and servqual help to find out more in the level of customer satisfaction. From the results of the study, it shows that the attitude of professionalism given to consumers is not optimal in carrying out their work, especially on the responsibility indicator which has the lowest average value and should be further improved so as not to have an impact on reducing consumer buying interest.*

***Keywords:*** *Work Professionalism, Customer Satisfaction*