

ABSTRAK

Dengan semakin banyaknya pengguna sepeda motor menyebabkan bisnis reparasi atau bengkel sepeda motor semakin banyak dari skala kecil sampai besar, sehingga otomatis menciptakan persaingan bisnis didalamnya, oleh karena itu pemilik bengkel sepeda motor harus mengetahui bagaimana cara untuk memuaskan pelanggannya.

Salahsatu faktor yang memberikan kontribusi terhadap kepuasan pelanggan adalah produktivitas para teknisi bengkel. Untuk meningkatkan produktivitas teknisi maka perlu diketahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhinya, adapun faktor-faktor yang mempengaruhi yaitu Pelatihan, Penerapan SOP, *Reward System*, Lingkungan Kerja dan Peralatan.

Data primer yang didapat dari penelitian kemudian dianalisis dengan menggunakan metode *Partial Least Square* dengan bantuan software SmartPLS Versi 3.0. Tujuannya adalah untuk menemukan bukti empiris yang menunjukkan apakah Pelatihan, Penerapan SOP, *Reward System*, Lingkungan Kerja dan Peralatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas teknisi.

Dari hasil penelitian dan analisa diketahui bahwa Pelatihan dan Penerapan SOP berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas teknisi, sedangkan *Reward System* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Produktivitas Teknisi, sedangkan untuk Lingkungan Kerja dan Peralatan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Produktivitas Teknisi.

Kata Kunci : *Produktivitas, Produktivitas Teknisi, Pelatihan, Penerapan SOP, Reward System, Lingkungan Kerja dan Peralatan, Partial Least Square, SMART PLS.*

ABSTRACT

With the increasing number of motorbike users, the business of repairing motorbikes is increasing from small to large scale, so that it automatically creates business competition in it, therefore motorcycle workshop owners must know how to satisfy their customers.

One of the factors that contributes to customer satisfaction is the productivity of the workshop technicians. To increase the productivity of technicians, it is necessary to know what factors influence it, while the factors that influence it are Training, Application of SOP, Reward System, Work Environment and Equipment.

Primary data obtained from the study were then analyzed using the Partial Least Square method with the help of SmartPLS Version 3.0 software. The aim is to find empirical evidence that shows whether Training, Application of SOP, Reward System, Work Environment and Equipment has a positive and significant effect on technician productivity.

From the results of research and analysis it is known that Training and Application of SOP has a positive and significant effect on technician productivity, while Reward System has a negative and significant effect on Productivity of Technicians, while for Work Environment and Equipment negative and not significant effect on Productivity Technicians.

Keywords: Productivity, Technician Productivity, Training, Application of SOP, Reward System, Work Environment and Equipment, Partial Least Square, SMART PLS.

