

Abstrak

AGUNG HADI SAPUTRA. *Lingkungan kerja, product knowledge, motivasi, dan kinerja frontliner kantor pelayanan grapari telkomsel.* (dibimbing oleh Prof.Dr.Tumari Jatileksono, MA).

Kantor sentra Pelayanan Grapari merupakan Kantor Pelayanan yang memberikan berbagai macam layanan pelanggan baik komplain,informasi Produk maupun after sales Service bagi seluruh pelanggan yang menggunakan Produk-Produk dari Telkomsel

Penelitian ini bertujuan akan mengupas secara mendalam tentang Pengaruh lingkungan kerja,*produk knowledge* dan motivasi terhadap kinerja *FrontLiner* serta menganalisis variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kinerja *Frontliner* yang berjumlah 140 orang.

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis Linear Berganda untuk menguji pengaruh variabel Lingkungan kerja,*produk knowledge* dan motivasi terhadap Kinerja dan dalam penelitian ini menggunakan tehnik pengambilan sampel *purposive*

Hasil penelitian menunjukkan lingkungan kerja,*produk knowledge* dan Motivasi memiliki pengaruh yang positif dan signiikan terhadap kinerja *Frontliner* serta dalam penelitian ini didapatkan bahwa motivasi berpengaruh dominan terhadap kinerja *frontliner* diikuti oleh *Product knowledge* dan Lingkungan Kerja

Abstract

AGUNG HADI SAPUTRA, *Working Environment, Product Knowledge, Motivation and the Performance of the Front-Liners of TELKOMSEL Service Centre.* (on the aegis of Prof Dr. Tumari Jatileksono, MA)

Grapari is a Office of services centre which provides any customer services, such as complain, product information, an also after sales services for all Customer Telkomsel Products

The research aims at thoroughly observing the influence of working environment, product knowledge and motivation on the performance of the front-liners and finding which of those variables has the most prominent effect on the performance of 140 front-liners by conducting purposive sampling.

On this research is the analysis of multiple Linear to test the influence of work environment variabel,product knowledge and motivation on performance this research using purposive sampling technique

The Research result show a work environment,product knowledge and motivation have a positive influence and significant on Frontliners performance and in this study found that the motivation has dominan influence on performance of frontliner followed by product knowledge and work environment