

**PENGARUH *EMPLOYEE ENGAGEMENT* TERHADAP KINERJA  
PELAYANAN KARYAWAN DI PT KERETA API INDONESIA  
(PERSERO) DAOP IX JEMBER**

**Rossi Ayu Sumarningsih<sup>1</sup> Siti Nur'Aini<sup>2</sup>  
Danan Satriyo<sup>3</sup>**

**INTISARI**

Perusahaan merupakan salah satu organisasi yang menghimpun orang-orang untuk menjalankan kegiatan produksi yang mana diperlukan adanya manajemen yang baik di dalamnya salah satunya manajemen sumber manusia yang merupakan penggerak suatu sistem di dalam perusahaan. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh *employee engagement* terhadap kinerja pelayanan karyawan di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IX Jember. Penelitian ini mengambil sampel sebanyak 96 karyawan pelayanan dari jumlah populasi sebanyak 96 karyawan pelayanan. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan bantuan software SPSS versi 16 dengan model analisis regresi sederhana. Sebelum menganalisis jalur dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Hasil dari penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa nilai *R Square* adalah sebesar 0.357 atau 35.7% hal ini menunjukkan bahwa variabel bebas secara keseluruhan mempunyai kontribusi pengaruh variabel terikat yaitu kinerja pelayanan (Y) sebesar 35.7%, sedangkan sisanya sebesar 66.3% dipengaruhi oleh faktor lain diluar variabel dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil analisa regresi dapat dilihat apabila semakin positif *employee engagement* maka akan semakin tinggi kinerja pelayanan karyawan, sehingga dapat dibuktikan bahwa ada pengaruh antara *employee engagement* terhadap kinerja pelayanan di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop IX Jember.

**Kata Kunci :** *Employee Engagement, Kinerja Pelayanan Karyawan.*

- 
1. Peneliti
  2. Dosen Pembimbing I
  3. Dosen Pembimbing II

***INFLUENCE OF EMPLOYEE ENGAGEMENT TO THE SERVICE  
PERFORMANCE IN PT KERETA API INDONESIA (Persero) DAOP 9  
JEMBER***

**Rossi Ayu Sumarningsih<sup>1</sup> Siti Nur'Aini<sup>2</sup>  
Danan Satriyo<sup>3</sup>**

***ABSTRACT***

*Company is one of the organizations that bring people to carry out production activities which required good management inside one human resource management which is driving a system within the company. Purpose of this study is to determine the effect of employee engagement on the performance of service of employees at PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IX Jember. This study took a sample of 96 employees servicing of a total population of 96 employees of the ministry. Data were analyzed using SPSS version 16 with the regresion analyzing. Before analyzing the track to test the validity and reliability. The results of the research carried out showed that the value of R Square of 0.357 or 35.7%, this shows that the independent variable on the whole have contributed influence the dependent variable is the performance of services (Y) amounted to 35.7%, while the remaining 66.3% is influenced by other factors beyond the variables in this research. Based on regression analysis results can be seen when more positive employee engangement the higher the service performance of employees, so that it can be proven that there is influence between employee engangement on service performance in PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop IX Jember.*

*Keywords: Employee engagement, Service Performance.*

- 
- 1. Reseacher*
  - 2. First Supervisor*
  - 3. Second Supervisor*