

## ABSTRAK

Kereta Api menjadi transportasi pilihan utama masyarakat Indonesia. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) telah meraih banyak penghargaan dari mancanegara. Kondisi yang dihadapi Unit *Commercial Passenger Marketing* Kantor Pusat PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Bandung yaitu terjadi penurunan pada motivasi dan kinerja.

Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana tingkat motivasi eksternal dan motivasi internal, tingkat kinerja karyawan, dan bagaimana pengaruh motivasi eksternal dan motivasi internal terhadap kinerja karyawan pada Unit *Commercial Passenger Marketing* Kantor Pusat PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Bandung.

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuisioner kepada seluruh karyawan Unit *Commercial Passenger Marketing* Kantor Pusat PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Bandung yaitu sebanyak 45 orang dengan teknik sampel jenuh (*non-probability sampling*). Alat ukur dalam penelitian ini menggunakan lima skala likert. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dan analisis deskriptif. Untuk menguji data penulis menggunakan uji normalitas metode *one sample Kolmogrov-Smirnov* dengan normal p-plot, uji heteroskedastisitas dengan cara uji *glejser* dan scatter plot, uji multikoleniaritas, dan uji koefisien determinasi.

Berdasarkan hasil olahan data diketahui bahwa tingkat motivasi eksternal dan motivasi internal dikategorikan sangat baik dan kinerja karyawan dikategorikan sangat baik pula. Pada penelitian ini diketahui bahwa motivasi eksternal dan motivasi internal berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan unit *commercial passenger marketing* kantor pusat PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Bandung. Hasil ini menunjukkan ketika motivasi eksternal dan motivasi internal meningkat maka kinerja karyawan meningkat. Begitu pula sebaliknya ketika motivasi eksternal dan motivasi internal menurun maka kinerja karyawan menurun. Maka hasil hipotesis yang diterima adalah H1.

Kata Kunci: Motivasi Eksternal, Motivasi Internal, Kinerja Karyawan