

BAB 5

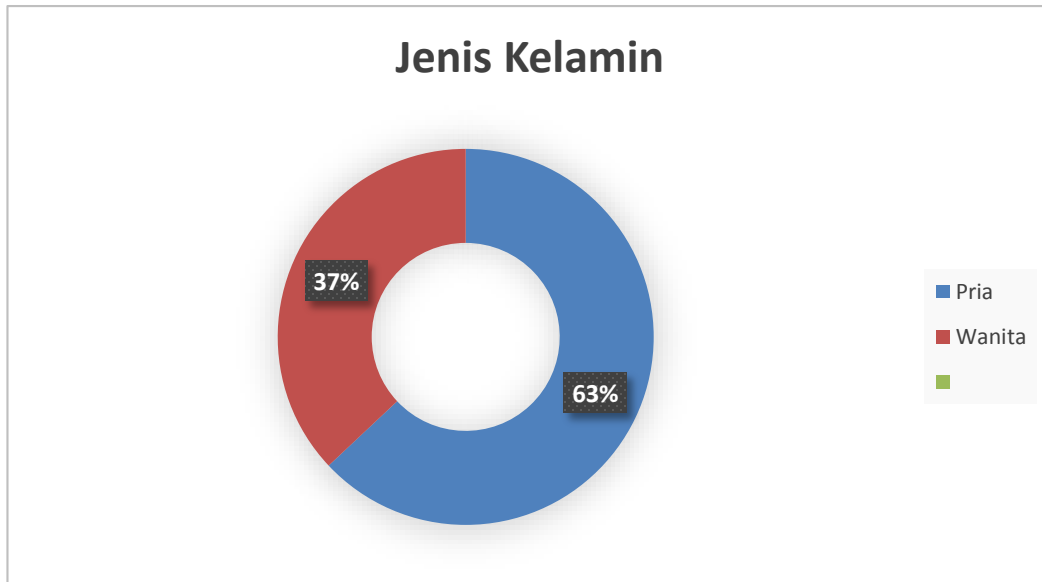
PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Karakteristik Responden

5.1.1 Karakteristik Responden Karyawan Indomaret Point Ciumbuleuit Bandung

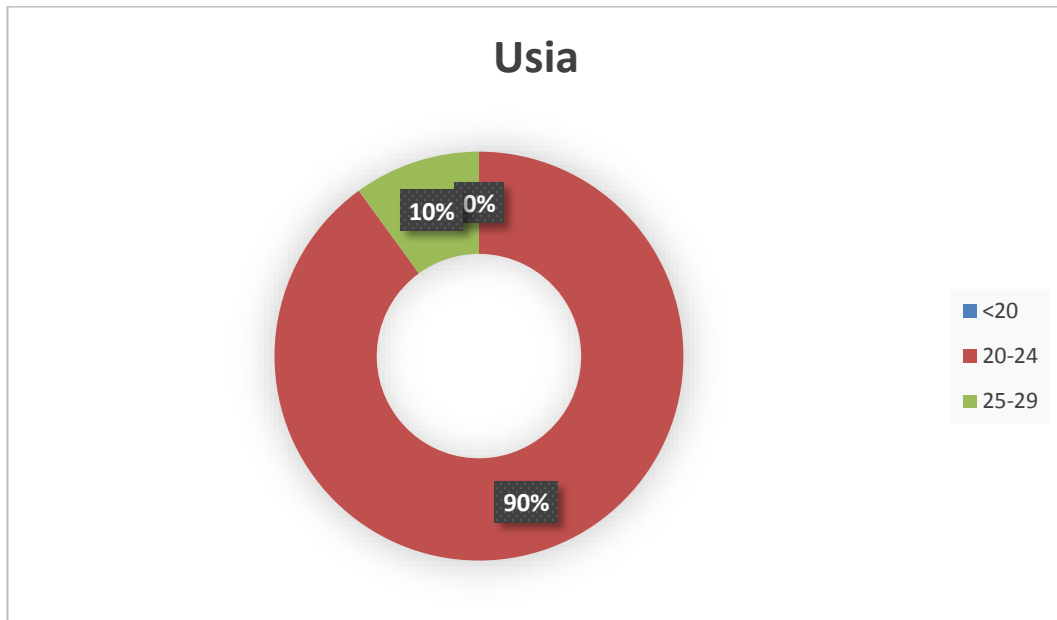
Pada bab ini akan dibahas tentang hasil penelitian berupa analisis dan pembahasan tentang apa yang telah diteliti yaitu tentang motivasi kerja dan hubungannya dengan kualitas pelayanan. Data diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner kepada seluruh pegawai di Indomaret Point Ciumbuleuit Bandung. Karakteristik atau profil responden dan dalam hal ini responden yang dimaksud adalah pekerja di Indomaret Point Ciumbuleuit akan dipaparkan dalam diagram

berikut.



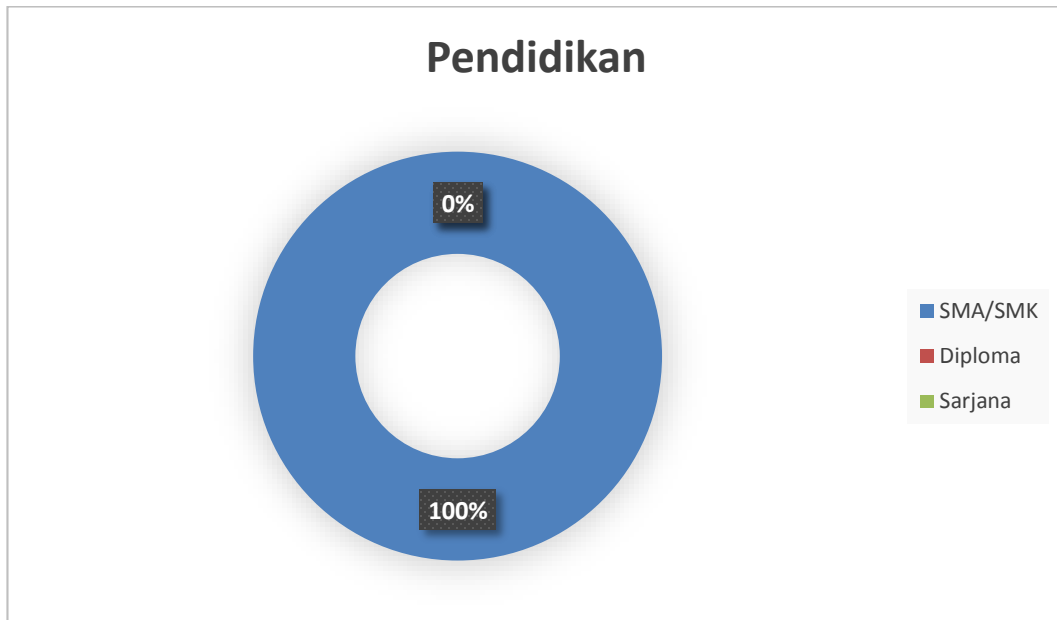
Gambar 5.1 Kriteria Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Gambar 5.1 menunjukkan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin. Dari gambar tersebut diketahui bahwa 63% pegawai di Indomareet Point Ciumbuleuit Bandung adalah pria dan sisanya 37% adalah wanita.



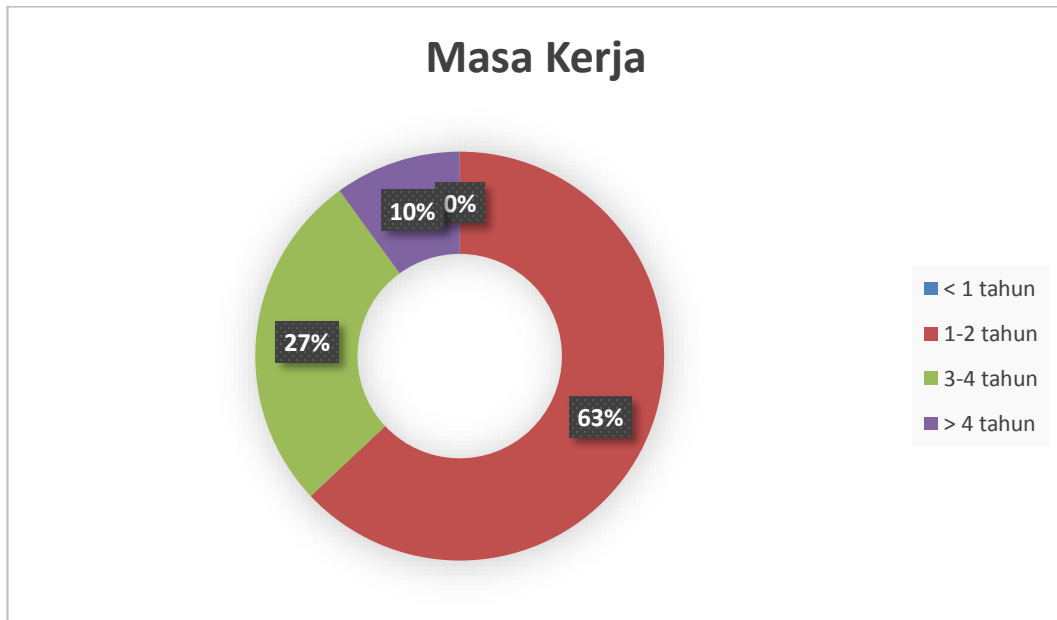
Gambar 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Gambar 5.2 menggambarkan tentang usia para pegawai Indomaret Point Ciumbuleuit Bandung. Berdasarkan gambar 5.2 diatas, diketahui bahwa mayoritas pegawai sebanyak 90% berusia diantara 20-24 tahun, dan sisanya sebesar 10% berusia kurang dari 25-29 tahun.



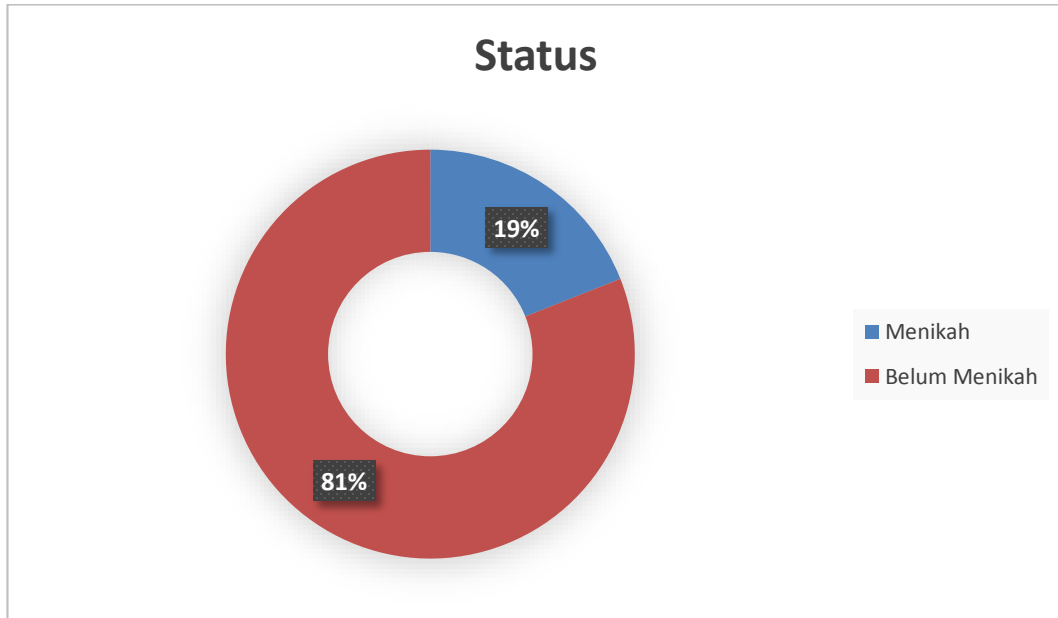
Gambar 5. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Gambar 5.3 menggambarkan tentang tingkat pendidikan para karyawan di Indomaret Point Ciumbuleuit Bandung. Berdasarkan gambar diatas dapat diketahui bahwa semua karyawan adalah lulusan SMA/SMK. Tidak ada yang Diploma maupun Sarjana.



Gambar 5. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

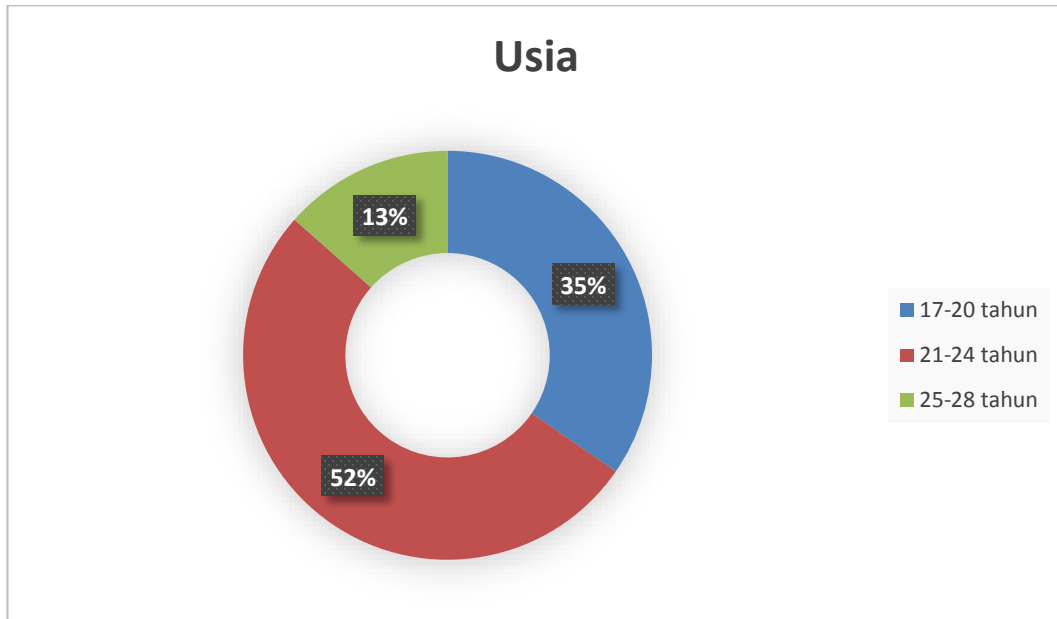
Gambar 5.4 menunjukkan karakteristik responden berdasarkan masa kerja. Dari gambar diatas dapat dilihat mayoritas karyawan di Indomaret Point Ciumbuleuit Bandung telah bekerja selama 1-2 tahun dengan persentase sebanyak 63%, Sebanyak 10% telah bekerja lebih dari 4 tahun dan untuk yang telah bekerja selama 3-4 tahun sebanyak 27%. Tidak ada yang bekerja <1 tahun.



Gambar 5. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Status

Gambar 5.5 menunjukkan karakteristik responden berdasarkan status pernikahan. Sebanyak 81% mereka belum menikah, dan sisanya 19% sudah menikah.

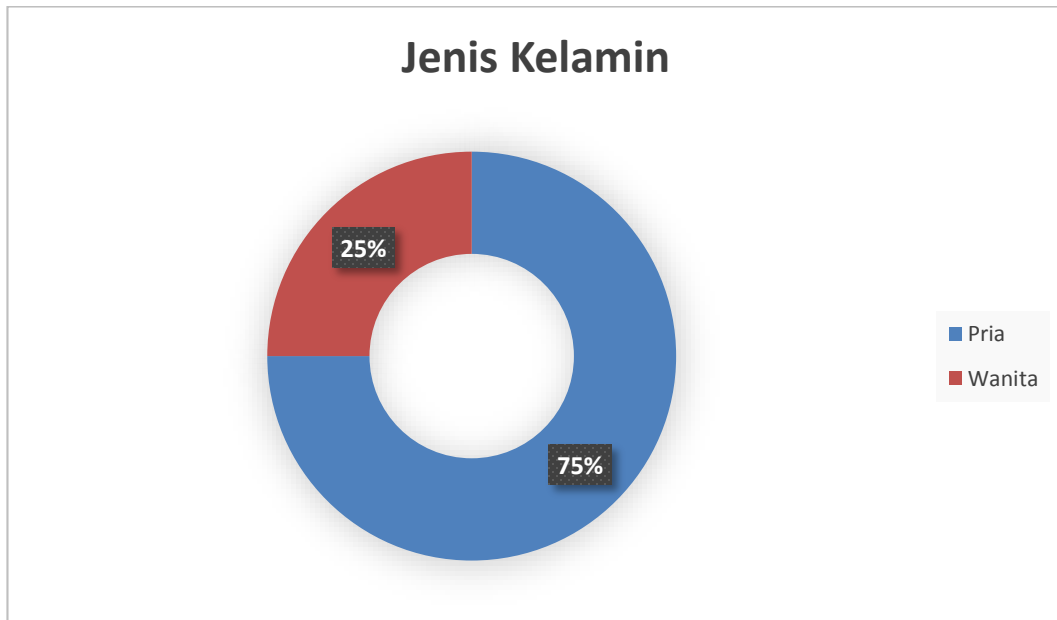
5.1.2 Karakteristik Responden Mahasiswa UNPAR Bandung



Gambar 5.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

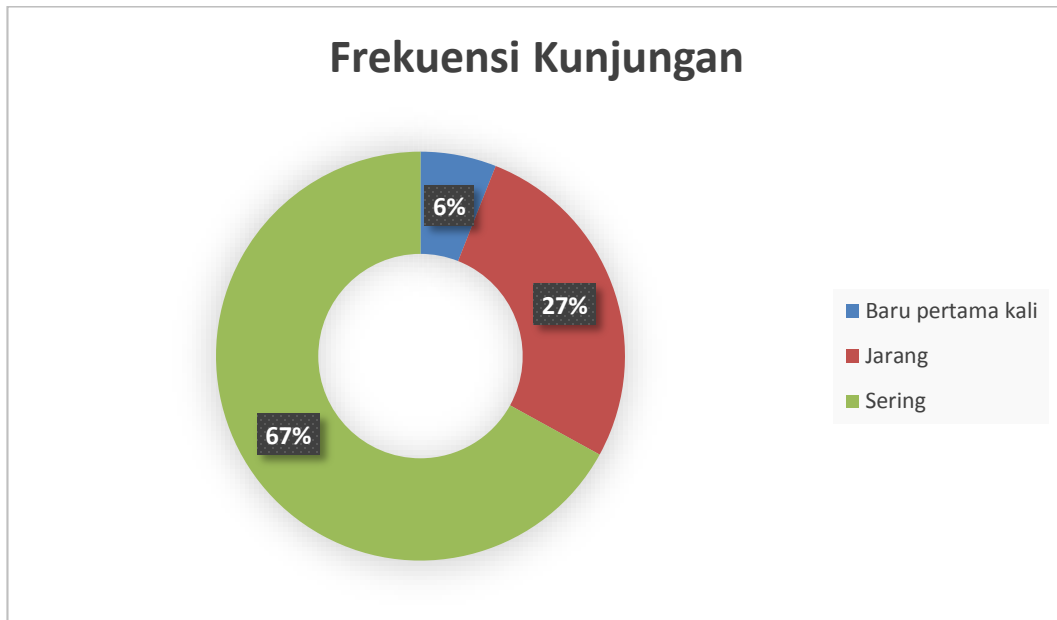
Gambar 5.2 menggambarkan tentang usia sampel Mahasiswa UNPAR Bandung.

Berdasarkan gambar 5.2 diatas, diketahui bahwa mayoritas sampel mahasiswa sebanyak 52% berusia diantara 21-24 tahun, 17-20 tahun sebanyak 35%, dan sisanya 25-28 tahun sebanyak 13%.



Gambar 5.7 Kriteria Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Gambar 5.7 menunjukkan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin. Dari gambar tersebut diketahui bahwa 75% sampel mahasiswa UNPAR Bandung adalah pria dan sisanya 25% adalah wanita.



Gambar 5.8 Kriteria Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan

Gambar 5.8 menunjukkan karakteristik responden berdasarkan frekuensi kunjungan. Dari gambar tersebut diketahui bahwa 67% sampel mahasiswa UNPAR Bandung adalah sering mengunjungi Indomaret Point Ciumbuleuit Bandung. Sedangkan 27% jarang. Sisanya sebanyak 6% baru pertama kali mengunjungi Indomaret Point Ciumbuleuit Bandung.

5.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

5.2.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana alat ukur yang digunakan dapat mengukur apa yang ingin diukur. Dengan kata lain suatu data yang dapat dipercaya kebenarannya, dilihat dari data yang sudah diuji kebenarannya dan sesuai dengan kenyataan. Uji validitas ini dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor total yang dihasilkan oleh masing-masing responden dengan skor masing-masing item. Instrumen dapat dinyatakan valid apabila nilai koefisien validitas yang diperoleh $\geq 0,3$.

Tabel 5.1 Hasil Uji Validitas

Variabel	No Item	Koefisien Validitas	Titik Kritis	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan	1	0.534	0.300	Valid
	2	0.737	0.300	Valid
	3	0.668	0.300	Valid
	4	0.438	0.300	Valid
	5	0.632	0.300	Valid
	6	0.640	0.300	Valid
	7	0.457	0.300	Valid
	8	0.515	0.300	Valid

	9	0.449	0.300	Valid
	10	0.683	0.300	Valid
	11	0.661	0.300	Valid
	12	0.649	0.300	Valid
	13	0.774	0.300	Valid
	14	0.754	0.300	Valid
	15	0.521	0.300	Valid
	16	0.703	0.300	Valid
	17	0.462	0.300	Valid
	18	0.690	0.300	Valid
	19	0.545	0.300	Valid
Motivasi	1	0.573	0.300	Valid
	2	0.546	0.300	Valid
	3	0.634	0.300	Valid
	4	0.536	0.300	Valid
	5	0.590	0.300	Valid
	6	0.719	0.300	Valid
	7	0.892	0.300	Valid
	8	0.722	0.300	Valid
	9	0.687	0.300	Valid

	10	0.430	0.300	Valid
	11	0.588	0.300	Valid
	12	0.874	0.300	Valid
	13	0.515	0.300	Valid

Berdasarkan rekapitulasi hasil pengujian validitas instrument di atas, terlihat bahwa seluruh pernyataan yang diajukan dalam mengukur kualitas pelayanan dan motivasi memiliki nilai koefisien validitas di atas titik kritis 0,3 yang menunjukkan bahwa seluruh pernyataan yang diajukan sudah melakukan fungsi ukurnya, dengan kata lain sudah dinyatakan valid.

5.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi atau stabilitas hasil pengukuran suatu instrument apabila instrument tersebut nantinya digunakan lagi sebagai alat ukur suatu penelitian. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan metode *alpha cronbach*. Hasil pengujian reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.2 Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach'sAlpha</i>	Keputusan
Kualitas Pelayanan	0.900	Reliabel

Motivasi	0.789	Reliabel
----------	-------	----------

Dari tabel di atas, diperoleh informasi bahwa nilai koefisien reliabilitas yang diperoleh kualitas pelayanan dan motivasi kerja masing-masing sebesar 0,900 dan 0,789. Kedua nilai tersebut berada diatas titik kritis 0,7 yang menunjukkan bahwa kedua variabel yang diuji sudah menunjukkan keandalannya, sehingga dapat dikatakan bahwa seluruh pernyataan yang diajukan untuk mengukur kedua variabel tersebut sudah memenuhi syarat untuk digunakan dalam penelitian.

5.3 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif bertujuan untuk menggambarkan atau memaparkan data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner. Untuk melihat tanggapan-tanggapan responden terhadap setiap item yang diajukan dalam kuesioner, maka dilakukan analisis deskriptif dengan pendekatan distribusi frekuensi, persentase yang dilengkapi dengan nilai rata-rata. Adapun untuk memberikan interpretasi dari nilai rata-rata yang diperoleh, digunakan interval pengkategorian berdasarkan skor tertinggi dan skor terendah dengan cara sebagai berikut :

Bobot jawaban tertinggi = 5 (SS)

Bobot jawaban terendah = 1 (STS)

$$Range = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Setelah diketahui nilai range, maka untuk penentuan kategori penilaian responden adalah sebagai berikut :

Kategori Sangat Rendah = 1,00 – 1,800

Kategori Rendah = 1,801 – 2,600

Kategori Cukup Tinggi = 2,601 – 3,400

Kategori Tinggi = 3,401 – 4,200

Kategori Sangat Tinggi = 4,201 – 5,00

5.3.1 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan

Variabel kualitas pelayanan dalam penelitian ini terdiri dari lima sub variabel yang dioperasionalkan kedalam 19 item pernyataan yang relevan. Tanggapan-

tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan dapat dilihat pada uraian-uraian berikut:

Tabel 5.3 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi *Responsiveness*

No	Butir Kuesioner	Kategori Jawaban					Total Skor	Skor Aktual	Rata-Rata
		SS	S	R	TS	STS			
1	Karyawan cepat dalam melayani konsumen	f	7	22	4	0	33	135	4.09
		%	21	67	12	0			
2	Karyawan cermat dalam melayani konsumen	f	0	25	8	0	33	124	3.76
		%	0	76	24	0			
3	Karyawan nyaman dalam melayani	f	4	17	8	3	33	119	3.61
		%	12	52	24	9			

	konsumen									
4	Karyawan	f	2	21	10	0	0	33	124	3.76
	mudah/praktis dalam melayani konsumen	%	6	64	30	0	0			
Total Akumulasi								132	502	3.80

Tabel di atas menjelaskan distribusi tanggapan-tanggapan responden mengenai *responsiveness*. Dari hasil penelitian diperoleh nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,09 berkenaan dengan kecepatan karyawan dalam melayani konsumen, sedangkan nilai rata-rata terendah diperoleh sebesar 3,61 berkenaan dengan kenyamanan karyawan dalam melayani konsumen. Secara keseluruhan, nilai rata-rata yang diperoleh sebesar 3,80 dan terkategori baik/tinggi (3,401 – 4,200). Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa karyawan memiliki kecepatan yang tinggi (4,09) dalam melayanan konsumen. Konsumen tidak memerlukan waktu yang lama dalam proses pembayaran. Konsumen juga tidak memerlukan waktu yang lama dalam menunggu jawaban dari setiap pertanyaan, seperti letak barang tertentu dan cara pembayaran tertentu (tiket kereta, dlsb).

Meskipun perihal kenyamanan dalam melayani konsumen masih tinggi (3,61), namun menurut hasil pengolahan data, hal ini masih perlu diperhatikan karena berada di rata-rata terendah. Kesabaran karyawan dalam menghadapi pertanyaan konsumen yang

terkadang berbelit-belit menjadi salah satu cara terbaik untuk meningkatkan kenyamanan karyawan dalam melayani konsumen.

Tabel 5.4 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi *Tangible*

No	Butir Kuesioner	Kategori Jawaban					Total	Skor	Rata-	
		f	SS	S	R	TS	STS	Skor	Aktual	Rata
5	Karyawan handal	f	4	25	4	0	0	33	132	4.00
	menggunakan alat bantu, dalam proses pelayanan	%	12	76	12	0	0			
6	Penampilan karyawan	f	7	21	4	1	0	33	133	4.03

	bersih dan rapi	%	21	64	12	3	0			
7	Tempat melakukan pelayanan adalah nyaman	f	2	15	16	0	0	33	118	3.58
		%	6	45	48	0	0			
10	Pemberian Voucher & Diskon sesuai promosi	f	6	21	6	0	0	33	132	4.00
		%	18	64	18	0	0			
11	Sarana parkir memadai	f	4	11	18	0	0	33	118	3.58
		%	12	33	55	0	0			
12	Keadaan ruangan bersih dan rapi	f	3	9	21	0	0	33	114	3.45
		%	9	27	64	0	0			
13	Keadaan ruangan sejuk dan tidak berbau	f	4	15	14	0	0	33	122	3.70
		%	12	45	42	0	0			
14	Keadaan produk yang ditata bersih dan rapi	f	5	12	16	0	0	33	121	3.67
		%	15	36	48	0	0			
Total Akumulasi								264	990	3.75

Tabel di atas menjelaskan distribusi tanggapan-tanggapan responden mengenai bukti fisik. Dari hasil penelitian diketahui bahwa nilai rata-rata tertinggi yang diperoleh sebesar 4,03 berkenaan dengan penampilan karyawan, sedangkan nilai rata-rata terendah diperoleh sebesar 3,45 berkenaan dengan keadaan ruangan. Secara keseluruhan, nilai rata-rata yang diperoleh sebesar 3,75 dan terkategori baik/tinggi (3,401 – 4,200). Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa

penampilan karyawan Indomaret Point Ciumbeuleuit sudah terbilang rapi dan bersih serta patut dipertahankan. Meskipun keadaan ruangan sudah tergolong bersih dan rapi (3,45), hal ini patut dibenahi lagi karena berada pada rata-rata terendah. Persiapan serta perlakuan yang lebih seperti memberikan keset kaki yang banyak dan tebal khusus, saat keadaan hujan/becek, dan pemberitahuan di depan pintu masuk kepada konsumen, untuk membersihkan alas kaki di keset kaki sebelum masuk, menjadi cara terbaik untuk meningkatkan permasalahan ini.

Tabel 5.5 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi *Reliability*

No	Butir Kuesioner	Kategori Jawaban					Total	Skor	Rata-
		SS	S	R	TS	STS	Skor	Aktual	Rata

8	Pemberian Voucher & Diskon sesuai promosi	f	2	17	14	0	0	33	120	3.64
		%	6	52	42	0	0			
9	Karyawan selalu menyapa konsumen ketika masuk/datang	f	4	24	5	0	0	33	131	3.97
		%	12	73	15	0	0			
17	Karyawan selalu bertanggung jawab terhadap pekerjaan masing-masing	f	2	20	8	3	0	33	120	3.64
		%	6	61	24	9	0			
Total Akumulasi								99	371	3.75

Tabel di atas menjelaskan distribusi tanggapan-tanggapan responden mengenai *reliability*. Dari hasil penelitian diketahui bahwa nilai rata-rata tertinggi yang diperoleh sebesar 3,97 berkenaan dengan keramahan karyawan, sedangkan nilai rata-rata terendah diperoleh sebesar 3,64 berkenaan dengan tanggung jawab karyawan terhadap pekerjaan. Secara keseluruhan, nilai rata-rata yang diperoleh sebesar 3,75 dan terkategori baik/tinggi (3,401 – 4,200). Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa karyawan Indomaret Point Ciumbeuleuit sudah dicap tinggi keramahannya dalam menghadapi konsumen (3,97), sesuai SOP perusahaan untuk mengucapkan salam pembuka dan penutup kepada setiap konsumen. Hal ini patut dipertahankan. Meskipun tanggung jawab karyawan terhadap pekerjaan tergolong

tinggi (3,64), hal ini masih perlu diperhatikan. Pemastian tidak adanya karyawan yang terlihat menganggur pada saat jam kerja oleh Kepala Toko/Asisten Kepala Toko harus jadi perhatian lebih.

Tabel 5.6 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi *Assurance*

No	Butir Kuesioner	Kategori Jawaban					Total	Skor	Rata-	
		f	SS	S	R	TS	STS	Skor	Aktual	Rata
15	Karyawan selalu ramah kepada pengunjung/konsumen	f	9	20	4	0	0	33	137	4.15
		%	27	61	12	0	0			
16	Karyawan melayani dengan sikap sopan santun	f	4	25	4	0	0	33	132	4.00
		%	12	76	12	0	0			
Total Akumulasi							66	269	4.08	

Tabel di atas menjelaskan distribusi tanggapan-tanggapan responden mengenai *assurance*. Dari hasil penelitian diketahui bahwa nilai rata-rata keseluruhan yang diperoleh sebesar 4,08 dan terkategori baik/tinggi (3,401 – 4,200). Sehingga dapat diambil kesimpulan, menurut rata-rata tertinggi (4,15), karyawan Indomaret Point Ciumbuleuit Bandung sudah tergolong tingkat keramahannya tinggi, dengan mengucapkan salam pembuka dan penutup kepada konsumen (sesuai SOP perusahaan). Dalam rata-rata terendah (4,00), hal yang masih perlu diperhatikan,

meskipun sudah tergolong tinggi, ialah konsistensi kesopanan karyawan dalam menghadapi tipe dan latar belakang tiap-tiap konsumen.

Tabel 5.7 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi *Emphaty*

No	Butir Kuesioner	Kategori Jawaban					Total	Skor	Rata-	
		f	SS	S	R	TS	STS	Skor	Aktual	Rata
18	Karyawan mau menerima keluhan secara langsung	f	9	20	4	0	0	33	137	4.15
	%	27	61	12	0	0				
19	Karyawan melayani dengan tidak diskriminatif	f	4	5	24	0	0	33	112	3.39
	%	12	15	73	0	0				
Total Akumulasi							66	249	3.77	

Tabel di atas menjelaskan distribusi tanggapan-tanggapan responden mengenai *emphaty*. Dari hasil penelitian diketahui bahwa nilai rata-rata keseluruhan yang diperoleh sebesar 3,77 dan terkategori baik/tinggi (3,401 – 4,200). Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa karyawan Indomaret Point Ciumbeuleuit Bandung mau dan mampu dalam menghadapi keluhan konsumen secara langsung, dan dapat mempertanggungjawabkannya (4,15). Hal yang menjadi perhatian adalah tindakan diskrimatif karyawan dalam melayani konsumen (3,39). Meskipun hal ini tidak tergolong rendah, hal ini harus segera dibenahi. Tidak adanya sikap karyawan

wanita yang cenderung lebih memerhatikan konsumen pria, begitu juga sebaliknya, menjadi cara jitu untuk menurunkan sikap diskriminatif.

Berdasarkan seluruh tanggapan-tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan secara menyeluruh, dapat dilihat dari rekapitulasi tanggapan responden sebagai berikut:

Tabel 5.8 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan

No	Dimensi	Skor Aktual	Rata-Rata	Kategori
1	<i>Responsiveness</i>	132	3.80	Baik
2	<i>Tangible</i>	264	3.75	Baik
3	<i>Reliability</i>	99	3.75	Baik
4	<i>Assurance</i>	66	4.08	Baik
5	<i>Emphaty</i>	66	3.77	Baik
Total		627	3.83	Baik

Berdasarkan rekapitulasi tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,83 dan dikategorikan baik/tinggi (3,401 – 4,200). Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa karyawan Indomaret Point Ciumbeuleuit memiliki kualitas pelayanan yang baik/tinggi dalam melayani

konsumen, serta dapat dikatakan juga konsumen puas dengan keseluruhan pelayanan yang diberikan oleh karyawan Indomaret Point Ciumbuleuit Bandung.

Hal ini menjadi prestasi yang patut dipertahankan juga dikembangkan oleh karyawan, juga patut diapresiasi oleh pimpinan perusahaan.

5.3.2 Tanggapan Responden Mengenai Motivasi Kerja

Motivasi kerja dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan tiga dimensi yang dioperasionalkan kedalam tiga belas item pernyataan yang dianggap relevan. Distribusi tanggapan-tanggapan responden mengenai motivasi dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.9 Tanggapan Responden Mengenai *Expentancy*

No	Butir Kuesioner	Kategori Jawaban					Total	Skor	Rata-	
		f	SY	Y	KR	TY	STY	Skor	Aktual	Rata
1	Semua pekerjaan dapat terselesaikan dengan baik	f	7	1	3	0	0	11	48	0.84
		%	64	9	27	0	0			
2	Semua pekerjaan dapat terselesaikan tepat waktu	f	7	3	1	0	0	11	50	0.89
		%	64	27	9	0	0			
3	Semua pekerjaan dapat terselesaikan dengan mudah	f	7	2	2	0	0	11	49	0.86
		%	64	18	18	0	0			
4	Fasilitas yang tersedia dapat membantu anda dalam menyelesaikan pekerjaan dengan baik	f	3	6	2	0	0	11	45	0.77
		%	27	55	18	0	0			
Total Akumulasi							44	192	0.84	

Tabel di atas menjelaskan distribusi tanggapan-tanggapan responden mengenai *expectancy*. Dari hasil penelitian diketahui bahwa nilai rata-rata tertinggi

terdapat pada keyakinan karyawan untuk menyelesaikan tugas tepat waktu (0,89). Kesetaraan antara kemampuan kerja, waktu pengerjaan tugas-tugas, serta beban tugas-tugas yang ada, menghasilkan keyakinan karyawan yang sangat tinggi untuk menyelesaikan tepat waktu. Hal yang perlu diperhatikan ialah ketersediaan fasilitas yang ada untuk membantu karyawan menyelesaikan pekerjaan dengan baik. Meskipun tergolong tinggi (0,77), pengadaan televisi di ruang istirahat karyawan, serta pemisahan antara gudang dan ruang istirahat karyawan, adalah hal yang perlu diwujudkan untuk menunjang kemauan dan kemampuan karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan lebih baik lagi.

Tabel 5.10 Tanggapan Responden Mengenai *Instrumentality*

No	Butir Kuesioner	Kategori Jawaban					Total	Skor	Rata-	
		f	SY	Y	KR	TY	STY	Skor	Aktual	Rata
5	Apabila pekerjaan terselesaikan dengan baik, anda akan dipuji oleh atasan	f	3	4	4	0	0	11	43	0.73
	%	27	36	36	0	0				
6	Apabila pekerjaan terselesaikan dengan baik, anda akan dipuji oleh rekan kerja	f	6	5	0	0	0	11	50	0.89
	%	55	45	0	0	0				
7	Apabila pekerjaan terselesaikan dengan baik, gaji yang anda terima akan meningkat	f	7	2	2	0	0	11	49	0.86
	%	64	18	18	0	0				

8	Apabila pekerjaan terselesaikan dengan baik, anda akan mendapatkan promosi jabatan	f	5	4	2	0	0	11	47	0.82
	%	45	36	18	0	0				
Total Akumulasi								44	189	0.82

Tabel di atas menjelaskan distribusi tanggapan-tanggapan responden mengenai *instrumentality*. Dari hasil tersebut terlihat bahwa nilai rata-rata tertinggi berada pada keyakinan tiap-tiap karyawan apabila menyelesaikan pekerjaan dengan baik, akan mendapatkan pujian dari rekan kerja. Sikap saling mendukung ini menjadi hal yang patut diapresiasi, karena selain menunjang produktivitas tiap-tiap karyawan, hal ini juga dapat menimbulkan sikap kerjasama yang tinggi dan sehat antar karyawan (0,89). Hal yang perlu diperhatikan, terlihat pada rata-rata terendah (0,73), yaitu keyakinan karyawan apabila menyelesaikan pekerjaan dengan baik, akan mendapatkan pujian dari atasan. Sudah selayaknya para atasan, harus dapat memuji tiap penyelesaian pekerjaan yang baik oleh para karyawan, secara langsung dan tidak membeda-bedakan, dengan penyampaian yang motivasional.

Tabel 5.11 Tanggapan Responden Mengenai *Valence*

No	Butir Kuesioner	Kategori Jawaban					Total	Skor	Rata-	
		f	SP	P	KP	TP	STP	Skor	Aktual	Rata
9	Seberapa penting mendapat pujian atas hasil kerja anda, dari atasan	f	7	4	0	0	0	11	51	0.82
		%	21	12	0	0	0			
10	Seberapa penting mendapat pujian atas hasil kerja anda, dari rekan kerja	f	9	0	0	1	1	11	48	0.68
		%	27	0	0	3	3			
11	Seberapa penting mendapat insentif atas hasil kinerja	f	2	7	0	2	0	11	42	0.41
		%	6	21	0	6	0			
12	Seberapa penting	f	5	3	0	1	2	11	41	0.36

	mendapat kenaikan gaji atas hasil kinerja	%	15	9	0	3	6			
13	Seberapa penting mendapat promosi jabatan atas hasil kinerja	f	7	4	0	0	0	11	51	0.82
		%	21	12	0	0	0			
Total Akumulasi								55	233	0.62

Tabel di atas menjelaskan distribusi tanggapan-tanggapan responden mengenai *valence*. Dari hasil penelitian diketahui bahwa nilai rata-rata tertinggi terlihat pada pentingnya promosi jabatan dan pujian dari atasan atas kinerja tiap-tiap karyawan (0,82). Hal ini patut dipertahankan dan diapresiasi. Hal yang menjadi sangat perlu diperhatikan adalah pentingnya kenaikan gaji atas hasil kinerja karyawan, karena ini tergolong rendah (0,36). Karyawan merasa kenaikan gaji adalah keluhan utama mereka. Hal ini perlu dipertanyakan dan dipertimbangkan lebih lanjut kepada pihak-pihak terkait seperti Kepala Toko, Kepala Area, dlsb.

Berdasarkan seluruh tanggapan-tanggapan responden mengenai motivasi yang diperoleh dari tiap aspek di atas, penulis menggunakan tabel klasifikasi sebagai berikut:

Tabel 5.12 Kriteria Pengkategorian Motivasi Kerja

Rata-Rata Skor	Kriteria Motivasi
-----------------------	--------------------------

0,8 - 1	Sangat Tinggi
0,6 – 0,799	Tinggi
0,40 – 0,599	Cukup Tinggi
0,20 – 0,399	Rendah
0,00 – 0,199	Sangat Rendah

Tabel 5.13 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Motivasi Kerja

No	Dimensi	Rata-Rata	(E x I x V)
1	<i>Expectancy</i>	0.84	0.43
2	<i>Instrumentality</i>	0.82	
3	<i>Valence</i>	0.62	
Total		2.28	

Dari rekapitulasi tanggapan responden mengenai motivasi kerja, diperoleh nilai rata-rata sebesar 0,43. Nilai tersebut berada dalam kelas interval antara 0,4 – 0,599 dan berada dalam kategori cukup tinggi. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa karyawan Indomaret Point Ciumbeuleuit memiliki motivasi kerja yang cukup tinggi. Kesimpulan lain ialah rendahnya rata-rata dimensi *valence*, jika dibandingkan dengan dimensi *expectancy* dan *instrumentality*. Menurut hasil wawancara saya

kepada karyawan, kenaikan gaji atas kinerja, adalah hal utama yang menjadi keluhan mereka.

5.4 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Motivasi Kerja

Tujuan utama penelitian ini adalah untuk melihat hubungan antara kualitas pelayanan dengan motivasi kerja pada karyawan Indomaret Point Ciumbeuleuit. Untuk menjawab permasalahan tersebut, digunakan analisis korelasi pearson dan pengujian hipotesis.

5.4.1 Analisis Korelasi Pearson

Analisis korelasi bertujuan untuk melihat keterkaitan antara variabel bebas dengan variabel terikat, dalam hal ini untuk melihat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan kerja karyawan. Teknik analisis korelasi yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis korelasi *pearson product moment*. Untuk memudahkan dalam menginterpretasikan hasil, penulis menggunakan kriteria sebagai berikut:

Tabel 5.14 Tingkat Keeratan Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Dari pengolahan data yang telah dilakukan, diperoleh analisis korelasi sebagai berikut:

Tabel 5.15 Hasil Analisis Korelasi

Correlations

		Kualitas Pelayanan	Motivasi
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	.1	.709*
	Sig. (2-tailed)		.015
	N	11	11
Motivasi	Pearson Correlation	.709*	1
	Sig. (2-tailed)	.015	
	N	11	11

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa nilai korelasi yang diperoleh antara kualitas pelayanan dengan motivasi kerja adalah sebesar 0,709. Nilai korelasi sebesar 0,709 berdasarkan interpretasi koefisien korelasi termasuk dalam kategori kuat, berada dalam kelas interval antara 0,600 – 0,799.

5.4.2 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) bertujuan untuk melihat besar kontribusi pengaruh yang diberikan variabel bebas terhadap variabel terikat. Dalam hal ini bertujuan untuk melihat besar pengaruh yang diberikan kepuasan kerja terhadap motivasi kerja.

Perhitungan koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel berikut ini:

$$\begin{aligned} \text{KD} &= r^2 \times 100\% \\ &= (0,709)^2 \times 100\% \\ &= 50,26\% \end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan di atas terlihat bahwa nilai koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 50,26%. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja memberikan kontribusi terhadap motivasi kerja sebesar 50,26%, sedangkan 49,74% lainnya merupakan kontribusi dari variabel lain yang tidak diteliti.

5.4.3 Pengujian Hipotesis

Untuk membuktikan apakah kualitas pelayanan memiliki hubungan yang signifikan dengan motivasi kerja karyawan, maka dilakukan pengujian hipotesis dengan rumusan hipotesis sebagai berikut:

$H_0 : \rho = 0$ Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara motivasi kerja dengan kualitas pelayanan karyawan Indomaret Point Ciumbeuleuit.

$H_a \rho \neq 0$ Terdapat hubungan yang signifikan antara motivasi kerja dengan kualitas pelayanan karyawan Indomaret Point Ciumbeuleuit.

Taraf signifikansi (α) : 0,05 (5%)

Kriteria uji : tolak H_0 jika nilai t-hitung > t-tabel, terima H_a jika nilai t-hitung < t-tabel

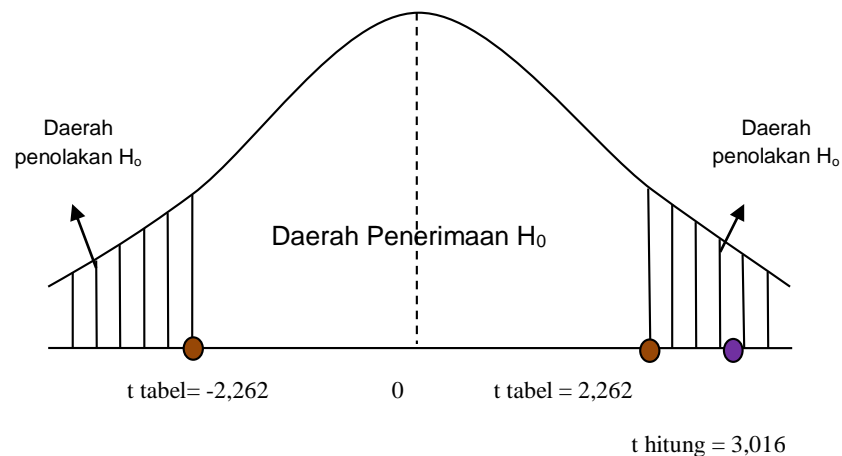
Hasil pengujian ditampilkan dalam tabel berikut ini:

Tabel 5.16 Pengujian Hipotesis

Variabel	r	a	sig	t_hitung	t_tabel	Keputusan	Keterangan
X-Y	0.709	5%	0.015	3.016	2.262	Ho ditolak	Signifikan

Dari tabel di atas terlihat bahwa nilai korelasi pearson yang diperoleh antara kualitas pelayanan dengan motivasi kerja karyawan Indomaret Point adalah sebesar 0,709. Nilai korelasi bertanda positif, yang menunjukkan bahwa hubungan yang terjadi adalah searah. Dimana semakin baik motivasi kerja, akan diikuti pula oleh semakin tingginya kualitas pelayanan, begitu pula sebaliknya. Dari hasil uji signifikansi diperoleh nilai t-hitung sebesar 3,016 dan nilai t-tabel sebesar (-2,262 dan 2,262).

Dari nilai-nilai tersebut terlihat bahwa nilai t-hitung yang diperoleh sebesar 3,016, berada diluar nilai t-tabel (-2,262 dan 2,262). Sesuai dengan kriteria pengujian bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima ($t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$), artinya terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan motivasi kerja karyawan Indomaret Point Ciumbeuleuit. Hubungan yang signifikan berarti, adanya keyakinan sebesar 95% (tinggi/kuat), tentang terdapatnya hubungan antara motivasi dengan kepuasan kerja. Jika disajikan dalam kurva hipotesis, nilai t-hitung dan t-tabel tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini:



Gambar 5.9 Kurva Uji Hipotesis

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka penulis mengambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan motivasi kerja pada karyawan Indomaret Point Ciumbuleuit Bandung dengan kontribusi yang diberikan sebesar 50,26%, sedangkan 49,74% lainnya merupakan kontribusi dari variabel lain yang tidak diteliti. Variabel yang dapat memberikan kontribusi contohnya adalah gaya kepemimpinan. Hubungan timbal balik/determinasi yang cukup kuat/tinggi antar motivasi dengan kualitas pelayanan pun tidak dapat dipisahkan di Indomaret Point Ciumbuleuit Bandung.
2. Secara garis besar, karyawan Indomaret Point Ciumbuleuit Bandung memiliki tingkat motivasi yang cukup tinggi. Hal ini dilihat dari hasil olah data yang didapat setelah penulis memberikan kuesioner kepada seluruh karyawan. Dari hasil tersebut didapat nilai tertinggi dengan total skor sebesar 0,84 berasal dari dimensi *expectancy* dan berada pada kategori sangat tinggi. Ini berarti cara pimpinan Indomaret Point Ciumbuleuit Bandung untuk memotivasi karyawan

sangat baik, sehingga karyawan mempunyai kemampuan serta kemauan untuk menyelesaikan tugas dengan baik, praktis, dan tepat waktu. Keseimbangan antara kemampuan karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan waktu dan beban pekerjaan yang sepadan, pun sudah sangat baik di Indomaret Point Ciumbuleuit Bandung. Sedangkan nilai terendah ada dalam dimensi *valence* dengan total skor sebesar 0,62 dan berada pada kategori tinggi. Dalam dimensi *valence* ini, terlihat bahwa kesempatan pemberian insentif serta kenaikan gaji belum dapat dikategorikan tinggi. Yang dapat diartikan juga kesempatan pemberian insentif serta kenaikan gaji ialah kecil. Mungkin Kepala Toko/Asiten Kepala Toko dapat mempertimbangkan hal ini dengan pemangku kepentingan di atas mereka, seperti Kepala Area, maupun Direktur Area, dinilai dari pencapaian pelayanan serta penjualan yang didapat di Indomaret Point Ciumbuleuit Bandung. Meskipun disisi lain, karyawan memiliki kesempatan promosi yang luas serta sikap saling mendukung dan kerja sama yang tinggi.

3. Setelah penulis melakukan penelitian dan melakukan analisis data, didapatkan total skor untuk kualitas pelayanan sebesar 3,83 yang tergolong tinggi. Dari hasil penelitian didapatkan bahwa kontribusi yang diberikan dari motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan adalah sebesar 0.709 atau sebesar 70%. Motivasi kerja yang diberikan oleh pimpinan terhadap karyawan telah memenuhi hal-hal yang dirasa menaikkan kualitas pelayanan karyawan.

Contohnya adalah ketika konsumen merasa dilayani oleh karyawan dengan ramah dan sopan santun sesuai SOP Indomaret Point Ciumbuleuit Bandung itu sendiri, sehingga membuat *assurance* yang tinggi. Hal lain yang menyebabkan *assurance* yang tinggi ialah, sikap dapat dipercaya dan bertanggung jawab yang diberikan konsumen terhadap karyawan. Konsumen yang tidak memerlukan waktu lama dalam proses pembayaran, serta konsumen yang tidak memerlukan waktu lama dalam menunggu jawaban dari setiap pertanyaan : seperti letak barang tertentu dan cara pembayaran tertentu (tiket kereta, dlsb), adalah faktor yang menyebabkan dimensi *responsiveness* dalam kualitas pelayanan, tinggi.

6.2 Saran

1. Dari ke tiga dimensi dalam motivasi yaitu : *expectancy*, *instrumentality*, *valence*, *expectancy* adalah dimensi yang memberikan kontribusi paling besar, yaitu keyakinan karyawan untuk memenuhi tingkat performa yang diharapkan oleh perusahaan untuk menyelesaikan pekerjaan. Ini berarti keyakinan karyawan untuk dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik berada dalam tingkatan sangat tinggi. Keyakinan karyawan dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik dapat dipengaruhi oleh sesuainya minat dan bakat karyawan terhadap pekerjaan yang diberikan. Untuk itu, perusahaan jangan memberikan tugas kepada karyawannya diluar kemampuan yang mereka miliki.

Keseimbangan antara kemampuan karyawan dengan waktu dan beban kerja, pun ialah hal yang harus selalu dipertahankan dan dikembangkan oleh pimpinan Indomaret Point Ciumbuleuit Bandung. Pelatihan yang diberikan untuk karyawan secara rutin dan berkala, dapat meningkatkan keyakinan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya.

2. Pelatihan yang diberikan untuk karyawan secara rutin dan berkala, juga dapat meningkatkan motivasi dan kualitas pelayanan karyawan. Seperti pelatihan kepemimpinan, latihan kerja sama tim, dlsb.
3. Persiapan serta perlakuan yang lebih, seperti memberikan keset kaki banyak dan tebal, khusus saat keadaan hujan/becek. Disertai pemberitahuan di depan pintu masuk kepada konsumen untuk membersihkan alas kaki di keset kaki sebelum masuk. Hal ini perlu diterapkan demi tetap menjaga kebersihan di Indomaret Point Ciumbuleuit Bandung.
4. Pengadaan televisi di ruang istirahat karyawan, serta pemisahan antara gudang dan ruang istirahat karyawan, adalah hal yang juga perlu diwujudkan di Indomaret Point Ciumbuleuit Bandung.
5. Perusahaan serta pimpinan Indomaret Point Ciumbuleuit Bandung, seharusnya dapat mempertimbangkan untuk kesempatan kenaikan insentif serta gaji karyawan. Seperti jika dikaji dari dimensi *pay* (penggajian), pimpinan dapat memberikan sistem penggajian tepat waktu dan gaji yang diberikan sepadan dengan apa yang dikerjakan. Juga dapat dikaji dari dimensi

reward (hadiah), berupa pemberian insentif secara materil kepada karyawan yang produktif (memberikan kenaikan penjualan), serta loyal (sudah lama bekerja) menurut parameter-parameter tertentu yang terukur. Seperti contohnya kepada karyawan-karyawan yang loyal (sudah lama bekerja) memberikan tambahan insentif berupa uang sembako tiap bulannya. Paket liburan ke sebuah tempat dan waktu yang sudah ditentukan oleh pimpinan perusahaan kepada karyawan produktif (yang memberikan kenaikan penjualan), juga dapat menjadi pilihan. Hal ini berguna untuk dapat lebih memotivasi karyawan dengan keluaran mendapatkan kualitas pelayanan yang sangat baik/tinggi, serta kepuasan karyawan bahkan pimpinan perusahaan yang tinggi disebabkan masing-masing pencapaian personal maupun organisasional ialah di atas target. Bahkan pada akhirnya juga dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

6. Variabel lain yang dirasa dapat memberikan pengaruh terhadap motivasi adalah gaya kepemimpinan. Jika gaya kepemimpinan yang dimiliki oleh para pimpinan perusahaan dirasakan nyaman oleh bawahannya, maka tingkat motivasi yang dimiliki oleh para bawahannya pun akan meningkat. Contohnya adalah gaya kepemimpinan yang demokratis. Gaya kepemimpinan yang mempunyai sikap/prilaku keterbukaan dan berkeinginan memposisikan pekerjaan dari, oleh, dan untuk bersama. Tipe ini bertolak dari asumsi bahwa hanya dengan kekuatan kelompok, tujuan yang bermutu dapat dicapai oleh

organisasi. Kepemimpinan demokratis menghargai potensi setiap individu dan mendengarkan nasihat dan sugesti bawahan. Kepemimpinan demokratis sering disebut sebagai kepemimpinan *group developer*.

DAFTAR PUSTAKA

Effendi Hariandja, Marihot Tua. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Grasindo.

Lance A. Berger dan Dorothy R. Berger. 2008. *Best Practices on Talent Management*. Jakarta: PPM.

James A. Fitzsimmons dan Sanjeev Bordoloi. Edisi 8. *Service Management*. New York: McGraw-Hill.

Bailey, K.D. (2009). Dalam U. Silalahi, *Metode Penelitian Sosial* (hal.253). Bandung : Refika Aditama.

Hariandja, M.T. (2006). *Perilaku Organisasi*. Bandung : UNPAR Press.

Hasibuan, H.M. (2000). *Organisasi dan Motivasi Dasar Peningkatan Produktivitas*. Jakarta : Bumi Aksara.

Helbert, C. (1996). Dalam S.P.Robbins, *Perilaku Organisasi : Konsep, Kontroversi, Aplikasi* (hal. 184-185). Jakarta : Prenhallindo.

- Robbins, S.P. (1998). *Organizational Behaviour (6th ed.)*. Prentice-Hall.
- Robbins, S.P. (2008). *Organization Behaviour (12th ed.)*. Salemba Empat.
- Silalahi, U. (2009). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung : Refika Aditama.
- Kotler, Philip, Kevin Lane Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*, terjemahan Bob Sabran, MM. Edisi 13 jilid 1. Erlangga : Jakarta.
- Kotler, Philip, Kevin Lane Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*, terjemahan Bob Sabran, MM. Edisi 13 jilid 2. Erlangga : Jakarta.
- Kotler, Philip. (2002). *Manajemen Pemasaran (Edisi Millenium)*. Jakarta : PT Prenhallindo.
- Kotler, Philip dan A.B. Susanto. (2000). *Manajemen Pemasaran Jasa di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian (Edisi Pertama)*. Jakarta : Salemba Empat.
- Rosady Ruslan, S.H., M.M. (2006). *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta : PT Raja Grafindo.
- Sugiyono. (2007). *Statistika untuk Penelitian*. Alfabeta : Bandung.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta : Bandung.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Alfabeta : Bandung