



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Terakreditasi A

SK BAN-PT NO: SK 4339/SK/BAN-PT/Akred/PT/XI/2017

**Hubungan Motivasi Kerja dengan Kualitas Pelayanan di
Indomaret Point Ciumbuleuit Bandung**

Skripsi

Diajukan untuk Ujian Sidang Jenjang Sarjana
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Oleh :

Dany Sura Ginting

2011320199

Bandung

2018



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Terakreditasi A

SK BAN-PT NO: SK 4339/SK/BAN-PT/Akred/PT/XI/2017

**Hubungan Motivasi Kerja dengan Kualitas Pelayanan di
Indomaret Point Ciumbuleuit Bandung**

Skripsi

Oleh

Dany Sura Ginting

2011320199

Pembimbing

Nia Juliawati, Dra., M.Si., Dr.

Bandung

2018

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis



Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Dany Sura Ginting
Nomor Pokok : 2011320199
Judul : Hubungan Motivasi Kerja dengan Kualitas Pelayanan di Indomaret
Point Ciumbuleuit Bandung

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Jum'at, 10 Agustus 2018
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

Ketua sidang merangkap anggota

Yoke Pribadi Komarius, S.AB., M.Si

Sekretaris

Dr. Nia Juliawati, Dra., M.Si

Anggota


Dr. Rulyusa Pratikto, S.AB., M.SE







Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik


Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si



PERNYATAAN

Nama : Dany Sura Ginting
NPM : 2011320199
Jurusan/Prodi : Ilmu Administrasi Bisnis
Judul : Hubungan Motivasi Kerja dengan Kualitas Pelayanan
di Indomaret Point Ciumbuleuit Bandung

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggungjawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar

Bandung, Juli 2018

METERAI
TEMPEL
87253AEF2023210023
6000
ENAM RIBURUPIAH
Dany Sura Ginting



ABSTRAK

Nama : Dany Sura Ginting

NPM : 2011320199

Judul : Hubungan Motivasi Kerja dengan Kualitas Pelayanan
di Indomaret Point Ciumbuleuit Bandung

Keberlangsungan bisnis perusahaan tidak lepas dari peran karyawan-karyawannya. Dalam hal ini, bukan berarti perusahaan mengeksploitasi karyawan. Bahkan peran pimpinan perusahaan dalam menentukan kebijakan dan pemegang kendali perusahaan sangat penting. Oleh karena itu, sejauh mana perusahaan dapat bertahan dan mengeksekusi diri, bukan hanya ditentukan oleh pimpinan perusahaan. Sebetulnya semua itu berkenaan dengan peran karyawan.

Dalam penelitian ini, peneliti meneliti motivasi kerja dan kualitas pelayanan karyawan di Indomaret Point Ciumbuleuit Bandung. Peneliti ingin mengetahui tingkat motivasi kerja karyawan, tingkat kualitas pelayanan, dan hubungan motivasi kerja dengan kualitas pelayanan di Indomaret Point Ciumbuleuit Bandung.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dan jenis penelitian ini adalah penelitian eksplanatoris karena peneliti ingin mengetahui apakah ada hubungan dari variabel satu dengan variabel lainnya. Teknik pengambilan data dilakukan dengan cara peneliti memberikan kuesioner kepada sampel yang ingin diteliti dan dalam hal ini yang menjadi sampel adalah karyawan Indomaret Point Ciumbuleuit Bandung serta konsumen mahasiswa UNPAR Bandung.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka didapatkan hasil tingkat motivasi kerja karyawan sebesar 0,43 dan berada dalam

kategori cukup tinggi, sedangkan untuk tingkat kualitas pelayanan karyawan didapat nilai sebesar 3,83 dan berada dalam kategori tinggi. Korelasi antara kepuasan kerja dengan motivasi pun terbilang kuat dengan didapatnya nilai korelasi sebesar 0,709.

Dari hasil penelitian, penulis memberikan saran kepada perusahaan agar perusahaan menyeimbangkan kemampuan karyawan dengan waktu dan beban kerja, pelatihan yang rutin dan berkala, persiapan serta perlakuan yang lebih, seperti memberikan keset kaki banyak dan tebal, khusus saat keadaan hujan/becek, pengadaan televisi di ruang istirahat karyawan serta pemisahan antara gudang dan ruang istirahat karyawan, memberikan tambahan insentif berupa uang sembako tiap bulannya juga paket liburan ke sebuah tempat dan waktu yang sudah ditentukan oleh pimpinan perusahaan kepada karyawan produktif (yang memberikan kenaikan penjualan), serta yang terakhir, menerapkan gaya kepemimpinan demokratis.

Kata kunci: motivasi kerja, kualitas pelayanan

ABSTRACT

Name : Dany Sura Ginting

NPM : 2011320199

Judul : Relationship Motivation Work with Quality Service
at Indomaret Point Ciumbuleuit Bandung

The sustainability of the company's business can not be separated from the roles of its employees. In this case, it does not mean the company exploits employees. Even the role of corporate leaders in determining the policy and control of the company is very important. Therefore, the extent to which the company can survive and exile itself, not only determined by the leadership of the company. Actually it all concerns the role of employees.

In this study, researchers examined the motivation of work and quality of service employees at Indomaret Point Ciumbuleuit Bandung. Researchers want to know the level of employee motivation, the level of service quality, and the relationship of work motivation with service quality at Indomaret Point Ciumbuleuit Bandung.

This study uses quantitative research methods and this type of research is explanatory research because researchers want to know whether there is a relationship of one variable with other variables. Technique of data retrieval done by way of researcher give questioner to sample which want to be researched and in this case become sample is employees of Indomaret Point Ciumbuleuit Bandung and consumer of student of UNPAR Bandung.

Based on research that has been done by researcher, hence got result of work employee motivation level equal to 0,43 and is in high enough category, while for level of service quality employee got value equal 3,83 and is in high category. The

correlation between job satisfaction and motivation was fairly strong with the correlation value obtained by 0.709.

From the result of the research, the writer give suggestion to company so that company balancing ability of employees with time and work load, regular and periodic training, preparation and more treatment, such as giving many foot mats and thick, especially during rain / mud, employee breaks and separation between warehouses and employee breaks, providing additional incentives in the form of daily sembako money as well as vacation packages to a place and time that has been determined by the leadership of the company to productive employees (which gives increased sales), and the last, apply the style democratic leadership.

Keywords: work motivation, service quality

KATA PENGANTAR

Puji syukur Halleluya, Hosanna, Immanuel, Maranatha, penulis panjatkan ke hadirat Allah Bapa Yang Bertahta di Kerajaan Surga, Tuhan Yesus Juruselamat Yang Agung, serta Roh Kudus, Allah Tritunggal dan Allah Trinitas, yang telah memberikan berkat dan rahmat-NYA, pengasihannya serta pengamupunan-NYA, sehingga penulis akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini. Dalam menyusun skripsi ini tentunya penulis banyak mendapatkan bantuan, arahan, dan bimbingan dari berbagai macam pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Allah Bapa Yang Bertahta di Kerajaan Surga, Tuhan Yesus Juruselamat Yang Agung, serta Roh Kudus, Allah Tritunggal dan Allah Trinitas.
2. Presiden pertama Republik Indonesia, Bapakku, Bapak kita, Bapak kami, (Bung Karno) Soekarno/Koesno Sosrodihardjo, H., Ir., Dr.(H.C.).
3. Leluhurku dari Batak Karo, Ginting Margana, dan Marga Silima Jari, di Tanah Karo Simalem, Medan, Sumatra Utara.
4. Kedua orang tuaku, bapakku terhormat, Salmon Ginting Suka dan mamakku tersayang, Sri Ulina br. Sitepu, yang sudah merawat, membesarkan, mendidik, serta mendoakan dengan sabar sehingga saya bisa menjadi seperti ini. Rasa sayang dan hormatku untuk kalian tidak akan pernah berkurang, melainkan semakin bertambah. Maaf & terima kasih mak, pak. Berkati mamakku dan bapakku baik di bumi maupun di surga, Ya Tuhanku, Amin.

5. Kakak perempuanku, kakakku terkasih, Vebry Yesica br Ginting Suka, SH., yang sudah menemani, mengingati, menghimbau, memantau, mendoakan, serta membantu saya dalam seluruh aspek kehidupan, terutama dalam penulisan skripsi ini. Maaf & terima kasih, kak. Berkati kakakku baik di bumi maupun di surga, Ya Tuhanku, Amin.
6. Ibu Nia Juliawati, Dra., M.Si., Dr., selaku dosen pembimbing yang selalu memberi bimbingan dan arahan untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak/Ibu Rektor dan Wakil Rektor I-III, Bapak/Ibu Dekan dan Wakil Dekan I-III, Bapak/Ibu Ketua Biro, Bapak/Ibu Ketua Jurusan dan Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis, Bapak/Ibu Tata Usaha, seluruh dosen serta seluruh karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Katolik Parahyangan, Bandung. VIVA ALMAMATER!!!
8. Seluruh pimpinan dan karyawan di Indomaret Point Ciumbuleuit Bandung yang telah mengizinkan saya untuk melakukan penelitian di perusahaannya.
9. MANGRAL Band : Arri Rama Putra, Anugrah Rizki Ramadhan, Agung Luthfian Hakim, Jefri Indraputra, serta Mikael Junius.
10. Perilaku Menyimpang : Heru Kurniawan Simatupang, Win Ardhiyuna, Jaingot Pasaribu, Bang Jaffray Douglas, Kusumaning Win Galuh Pakuan, Lolla Permatasari Dirham, Ade Semi Patih Tampubolon, Patrisia Virgilia Kadha Pita, dan Lae Sindar Batara Naibaho.

11. Aparaku Yoga Wibawa Dostar, SE., serta adikku tersayang Aron Shan
Bellamy Kaligis, SH.
12. HARIMAU SUMATERA 022.
13. ANDAKA SVARNALOR.
14. TEKNIK SIPIL UNPAR 2010.
15. Buah Batu Corp Anak Gondrong Tak Berotax (BBC AGOTAX)
Ciumbuleuit, Bandung.
16. Yellow Truck Coffee Linggawastu, Bandung.
17. Trotoart Café Cisitua Lama, Bandung.
18. Q-Meals Ciumbuleuit, Bandung.
19. Majelis Perwakilan Mahasiswa Universitas Katolik Parahyangan Bandung
Periode 2012/2013. (MPM UNPAR 2012/2013).
20. Jalan Raya Prerenan, Canggu, Badung, Bali.
21. Semua pihak yang sudah terlibat dan tidak bisa disebutkan satu persatu,
maaf & terima kasih semuanya.

DAFTAR ISI

BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Kegunaan Penelitian.....	6
1.6 Objek Penelitian	7
BAB 2.....	8
KERANGKA TEORI.....	8
2.1 Kerangka Teori.....	8
2.1.1 Motivasi	8
2.1.2 Penjabaran Teori Motivasi.....	9
2.1.3 Prinsip-prinsip dalam Memotivasi Kerja Pegawai	16
2.1.4 Teori – teori Motivasi Lainnya	19
2.2 Kualitas Pelayanan	22
2.2.1 Teori Kualitas Pelayanan <i>Kotler</i>	23
2.3 Hipotesis Penelitian.....	28
BAB 3.....	28
METODOLOGI PENELITIAN	28

3.1 Metode Penelitian.....	28
3.2 Jenis Penelitian.....	29
3.3 Teknik Pengambilan Data	29
3.4 Teknik Pengambilan Sample	30
3.5 Populasi Dan Sample.....	31
3.6 Teknik Analisis dan Pengolahan Data.....	32
3.7 Uji Validitas	35
3.8 Uji Reliabilitas	36
3.9 Operasionalisasi Variabel.....	37
BAB 4.....	46
OBJEK PENELITIAN	46
4.1 Sejarah Perusahaan.....	46
4.1.1 Tipe – Tipe Indomaret	48
4.2 Visi & Misi	49
4.3 Struktur Perusahaan.....	50
4.4 Job Description.....	51
4.5 Sistem Kompensasi yang Dijalankan Perusahaan	55
BAB 5	57
PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	57
5.1 Karakteristik Responden.....	57
5.1.1 Karakteristik Responden Karyawan Indomaret Point Ciumbuleuit	57

5.1.2 Karakteristik Responden Mahasiswa UNPAR Bandung	63
5.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	66
5.2.1 Uji Validitas	66
5.2.2 Uji Reliabilitas	68
5.3 Analisis Deskriptif	69
5.3.1 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan	70
5.3.2 Tanggapan Responden Mengenai Motivasi Kerja	80
5.4 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Motivasi Kerja	88
5.4.1 Analisis Korelasi Pearson	88
5.4.2 Koefisien Determinasi	90
5.4.3 Pengujian Hipotesis	90
BAB 6	93
KESIMPULAN DAN SARAN	93
6.1 Kesimpulan	93
6.2 Saran	95
DAFTAR PUSTAKA	98

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Kuesioner Kualitas Pelayanan.....	32
Tabel 3.2 Skala Kuesioner Teori Motivasi <i>Expectancy</i> dan <i>Instrumentality</i>	32
Tabel 3.3 Skala Kuesioner Teori Motivasi <i>Valency</i>	32
Tabel 3.4 Kriteria Nilai Koreksi.....	33
Tabel 3.5 Operasionalisasi Variabel Motivasi.....	38
Tabel 3.6 Operasionalisasi Variabel Kualitas Pelayanan.....	41
Tabel 5.1 Hasil Uji Validitas.....	62
Tabel 5.2 Hasil Pengujian Reliabilitas.....	64
Tabel 5.3 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi <i>Responsiveness</i>	67
Tabel 5.4 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi <i>Tangible</i>	69
Tabel 5.5 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi <i>Reliability</i>	71
Tabel 5.6 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi <i>Assurance</i>	72
Tabel 5.7 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi <i>Emphaty</i>	73
Tabel 5.8 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan....	74
Tabel 5.9 Tanggapan Responden Mengenai <i>Expentancy</i>	76
Tabel 5.10 Tanggapan Responden Mengenai <i>Instrumentality</i>	78
Tabel 5.11 Tanggapan Responden Mengenai <i>Valence</i>	80
Tabel 5.12 Kriteria Pengkategorian Motivasi Kerja.....	81
Tabel 5.13 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Motivasi Kerja.....	82
Tabel 5.14 Tingkat Keeratan Korelasi.....	83

Tabel 5.15 Hasil Analisis Korelasi.....	84
Tabel 5.16 Pengujian Hipotesis.....	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Hubungan Teori Harapan.....	12
Gambar 1.2 Rumus Teori Harapan.....	16
Gambar 3.1 Hubungan Motivasi Kerja dengan Kualitas Pelayanan.....	37
Gambar 4.1 Struktur Perusahaan.....	47
Gambar 5.1 Kriteria Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
Gambar 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	55
Gambar 5. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	56
Gambar 5. 4 Karakterisitik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	57
Gambar 5. 5 Karakterisitik Responden Berdasarkan Status.....	58
Gambar 5.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	59
Gambar 5.7 Kriteria Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
Gambar 5.8 Kriteria Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan.....	61
Gambar 5.9 Kurva Uji Hipotesis.....	87

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Mahasiswa.....	95
Lampiran 2 Kuesioner Karyawan.....	100
Lampiran 3 Tabel Induk.....	106
Lampiran 4 Surat Telah Melakukan Penelitian.....	109

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Era globalisasi mempunyai dampak dalam dunia usaha. Globalisasi menimbulkan persaingan yang ketat diantara perusahaan-perusahaan untuk mendapatkan pangsa pasar yang dibidiknya. Adanya globalisasi maka dunia usaha mau tidak mau didorong untuk mencapai suatu organisasi perusahaan yang efektif dan efisien. Keefektifan dan keefesienan dalam suatu perusahaan sangat diperlukan agar perusahaan dapat memiliki daya saing maupun keunggulan lebih dari para pesaing, sehingga perusahaan dapat bertahan dalam dunia persaingan yang ketat. Dalam hal ini sumber daya manusia sebagai tenaga kerja berperan dalam sebuah perusahaan. Diharapkan sumber daya manusia memiliki kapabilitas dan kompeten sehingga mampu menghadapi dan menjalani tugasnya sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Untuk dapat bersaing dengan industri yang sejenis lainnya, perusahaan harus mempunyai keunggulan kompetitif yang sangat sulit ditiru, yang hanya akan diperoleh dari karyawan yang produktif, inovatif, kreatif selalu bersemangat dan loyal. Karyawan yang memenuhi kriteria seperti itu hanya akan dimiliki melalui penerapan konsep dan teknik manajemen sumber daya manusia yang tepat dengan semangat kerja yang tinggi serta pemimpin yang efektif dan lingkungan kerja yang mendukung. Faktor-

faktor yang dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja pegawai, diantaranya motivasi dan kepuasan kerja.

Motivasi adalah proses sebagai langkah awal seseorang melakukan tindakan akibat kekurangan secara fisik dan psikis atau dengan kata lain adalah suatu dorongan yang ditunjukkan untuk memenuhi tujuan tertentu. Apabila nilai ini tidak terjadi, maka akan terwakili individu-individu yang mengeluarkan tingkat biaya tinggi, yang sebenarnya berlawanan dengan kepentingan organisasi. Rendahnya kinerja karyawan dan motivasi karyawan yang dihadapi sebenarnya merupakan permasalahan klasik namun selalu menarik untuk didiskusikan.

Sebagaimana tujuan dari banyak perusahaan ialah untuk mendapatkan keuntungan sebesar-besarnya, mempertahankan posisi, memproduksi kualitas dan kuantitas produk maupun pelayanan yang maksimal juga optimal sesuai kebutuhan pasar, serta dapat bersaing dengan usaha lain yang sejenis baik lokal, nasional, maupun internasional, perusahaan perlu mempersiapkan secara matang dan menyeluruh dalam berbagai aspek, seperti : keuangan, pemasaran, produksi, bahan baku, tenaga kerja, dan lain sebagainya.

Melihat dari visi Indomaret sendiri, yakni : “Menjadi aset nasional dalam bentuk jaringan waralaba yang unggul dalam bersaing”, untuk mengusung agar visi ini dapat berjalan sesuai target dengan menurun ke level misi dan level lainnya, aspek SDM/Sumber Daya Manusia (karyawan) merupakan salah satu bagian penting yang

harus di ciptakan dan pelihara dengan baik agar tercipta lingkungan yang sehat lalu sesuai dengan target yaitu visi dan misi. Terlebih Indomaret sendiri merupakan perusahaan yang sudah sangat besar dan lama di bidangnya, perlu usaha ekstra dan khusus dan menjaga bahkan menaikkan peforma perusahaan di mata internal maupun eksternal perusahaan. Agar SDM/Sumber Daya Manusia (SDM) dapat bekerja secara efektif, produktif, maupun efisien, motivasi kerja dan kepuasan kerja mereka perlu kita soroti lebih dalam dan tajam demi keberlangsungan/perkembangan mereka sendiri maupun perusahaan. Terlebih-lebih kualitas pelayanan yang mereka berikan secara langsung kepada konsumen, dapat menjadi cerminan/batu loncatan perusahaan. Dimana konsumen dapat menilai secara langsung maupun tidak langsung baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan karyawan, yang dapat menjadi bahan intropeksi maupun simulasi bagi perusahaan maupun karyawan itu sendiri. SDM/Sumber Daya Manusia (SDM) pun adalah aset utama demi mencapai perusahaan aset nasional seperti bunyi dari visi Indomaret sendiri.

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan modal sekaligus peran utama yang sangat penting dan genting urusannya. Semakin produktif, efektif, dan puasnya SDM, maka semakin meningkatnya produktivitas perusahaan dan individu di dalamnya. Salah satu cara untuk merealisasikannya dengan motivasi. Untuk mengetahui serta mengontrol motivasi seseorang di dalam perusahaan, dibutuhkan seseorang yang bertugas khusus dalam hal ini, yang kelak dapat menjadi bahan pertimbangan

maupun pembelajaran bagi individu di dalam perusahaan yang menggunakan, baik pimpinan maupun karyawan.

Motivasi kerja sebagian ditentukan oleh kebutuhan, dan kebutuhan ini mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan biasanya muncul dari pekerjaan yang menarik, karena karyawan yang mengerjakan sungguh-sungguh mencurahkan perhatian, kemampuan, serta kecintaannya terhadap pekerjaan tersebut. Dengan demikian, motivasi kerja merupakan faktor penting yang dapat menentukan keberhasilan suatu perusahaan dalam merealisasikan tujuannya. Hal tersebut harus diperhatikan oleh manajemen perusahaan dimana karyawan itu bekerja. Kurangnya perhatian akan hal tersebut dapat menimbulkan efek negatif pada karyawan, yang pada akhirnya dapat menimbulkan kerugian bagi perusahaan itu sendiri. Selain itu, motivasi kerja juga akan mempunyai peran penting bagi *output* maupun *input* dari perusahaan, baik itu dari segi kualitas maupun kuantitas. Kualitas pelayanan sendiri juga perlu kita soroti secara mendalam dan tajam demi keberlangsungan/kebaikan karyawan maupun perusahaan itu sendiri. Fenomena kualitas pelayanan yang baik buruk dapat menjadi cerminan/batu loncatan performa perusahaan yang kelak dapat di konversi menjadi bahan simulasi serta intropeksi perusahaan maupun karyawan itu sendiri. Kualitas pelayanan sendiri ialah wajah dari perusahaan, yang bilamana kualitas pelayanan buruk, buruk pula wajah perusahaan.

Penelitian ini mengkaji tentang apa itu motivasi kerja dan kualitas pelayanan karyawan terhadap konsumen serta hubungan antara keduanya di Indomaret Point

Ciumbeluit. Yang melatarbelakangi adanya penulisan ini adalah kebutuhan untuk menyelesaikan studi di Universitas Katolik Parahyangan Bandung, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis secara akademis, maupun secara praktis berguna untuk bahan pertimbangan, ataupun masukan bagi pengambilan kebijakan di lingkungan kerja, serta menjadi masukan dan pengetahuan bagi karyawan, bagaimana bekerja secara produktif dan efektif.

Setelah melihat beberapa jurnal mengenai hubungan motivasi kerja dengan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Harry Murti dan Veronika Agustini Srimulyani (2013), Bambang Sancoko (2010), dan Siti Ismaryati (2010), mereka menyebutkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara motivasi dengan kualitas pelayanan. Hal ini yang membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Indomaret Point Ciumbuleuit Bandung, apakah hubungan antara motivasi kerja dengan kualitas pelayanan masih tetap relevan di Indomaret Point Ciumbuleuit Bandung. Dari latar belakang yang disebutkan, penelitian ini mencoba untuk menguji tentang hubungan motivasi kerja dengan kualitas pelayanan dengan judul “Hubungan Motivasi Kerja dengan Kualitas Pelayanan di Indomaret Point Ciumbuleuit Bandung”.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Bagaimana motivasi karyawan di Indomaret Point Ciumbuleuit Bandung?
2. Bagaimana kualitas pelayanan karyawan menurut pelanggan/konsumen di Indomaret Point Ciumbuleuit Bandung?

3. Bagaimana hubungan antara motivasi kerja dengan kualitas pelayanan tiap karyawan di Indomaret Point Ciumbuleuit Bandung ?

1.3 Batasan Masalah

Hubungan dan dampak yang di timbulkan dari motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan karyawan di Indomaret Point Ciumbuleuit Bandung.

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah terdapat hubungan signifikan antara motivasi kerja dengan kualitas pelayanan karyawan di Indomaret Point Ciumbuleuit Bandung.
2. Untuk mengetahui tingkat motivasi kerja karyawan di Indomaret Point Ciumbuleuit Bandung.
3. Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan karyawan di Indomaret Point Ciumbuleuit Bandung.

1.5 Kegunaan Penelitian

1. Manfaat Akademis

- Untuk menyelesaikan studi di Universitas Katolik Parahyangan Bandung, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis.
- Untuk studi keilmuan yang berkaitan tentang hubungan antara motivasi dengan kualitas pelayanan terutama studi keilmuan Perilaku Organisasi.

2. Manfaat Praktis

- Bagi perusahaan, tulisan ini dapat menjadi bahan pertimbangan, ataupun masukan bagi pengambilan kebijakan di lingkungan Indomaret Point Ciumbuleuit Bandung.
- Bagi karyawan, tulisan ini dapat menjadi masukan sekaligus pengetahuan, khususnya bagaimana cara bekerja dengan produktif dan efektif.

1.6 Objek Penelitian

Yang menjadi objek penelitian adalah seluruh karyawan Indomaret Point Ciumbuleuit Bandung serta konsumen mahasiswa UNPAR yang berbelanja di Indomaret Point Ciumbuleuit Bandung.