

---

## DAMPAK MOTIVASI KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN RETAIL BAJU

*Darni Trisnayanti Lase<sup>1</sup>*  
Nias, Indonesia

*Hotpascaman Simbolon*  
Universitas HKBP Nommensen  
Jalan Sutomo No.4A, Perintis  
Medan, Indonesia 20236

**Abstrak**--- Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan pada salah satu perusahaan ritel medan – Medan Mall. Hipotesa yang diajukan pada penelitian ini adalah ada hubungan positif antara motivasi kerja dengan kualitas pelayanan. Dengan asumsi semakin tinggi motivasi kerja dari karyawan maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan karyawan di perusahaan. Subjek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah karyawan tetap sebanyak 208 orang. Teknik sampling yang digunakan dalam studi ini menggunakan teknik simple random sampling. Hasil uji normalitas pada variabel motivasi kerja dalam penelitian ini diperoleh sebesar 0,183 dan untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 0,082 maka sebaran dalam penelitian ini dikatakan normal. Hasil uji linearitas hubungan variabel motivasi kerja karyawan dengan kualitas pelayanan di Salah satu perusahaan ritel medan – Medan Mall diperoleh nilai signifikansinya  $0,000 < 0,05$ , maka variabel motivasi kerja dengan variabel kualitas pelayanan bersifat linear. Hasil penelitian dengan menggunakan analisis data menunjukkan bahwa koefisien determinasi ( $R^2$ ) = 0,065 dengan signifikansi 0,000 sehingga hipotesis yang diajukan dapat diterima, bahwa motivasi karyawan berpengaruh namun sangat kecil dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Selanjutnya, Uji t menguji signifikansi koefisien regresi yaitu apakah motivasi kerja karyawan berpengaruh secara nyata terhadap kualitas pelayanan karyawan. Bahwa dengan syarat untuk uji t ( uji parsial)  $T_{hitung} > T_{tabel}$  dimana nilai dari  $T_{hitung}$  sebesar 5,020 dan  $T_{tabel}$  sebesar:  $Df = \text{Jumlah sampel} - 1$   $Df = 208 - 1 = 207$  yaitu : 2,51. Jadi, dari perhitungan diatas maka dapat dinyatakan signifikan dengan nilai  $5,020 > 2,51$  ( $T_{hitung} > T_{tabel}$ ).

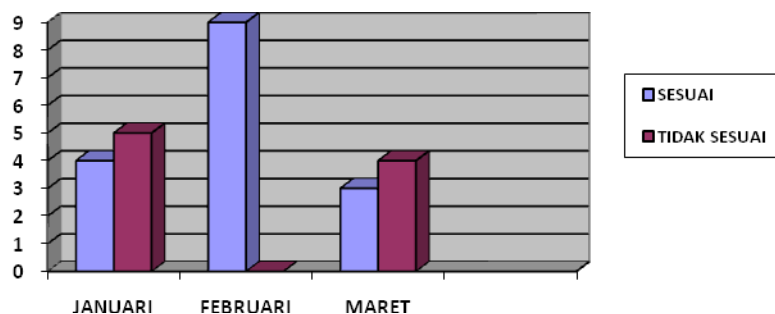
**Kata kunci:** Motivasi Kerja, Kualitas Pelayanan

## PENDAHULUAN

Organisasi merupakan suatu kumpulan orang-orang yang saling berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan bersama, dimana dalam mencapai tujuan tersebut diperlukan suatu sistem yang dapat mengontrol proses berjalannya organisasi. Organisasi adalah kelompok orang yang bekerja saling bergantung menuju beberapa tujuan (Munandar, 2001). Hal ini juga dijelaskan Chaplin (2008), bahwa organisasi adalah suatu struktur atau pengelompokan yang terdiri dari unit-unit yang berfungsi secara saling berkaitan sedemikian rupa, sehingga tersusun suatu kesatuan yang terpadu. Marliani (2015) juga mengemukakan bahwa organisasi pada dasarnya digunakan sebagai tempat atau wadah orang-orang berkumpul, bekerja sama secara rasional dan sistematis, terencana, terorganisasi, terpimpin dan terkendali dalam memanfaatkan sumber daya (uang, materiel, mesin, metode, lingkungan), sarana-prasarana, data dan sebagainya digunakan secara efisien dan efektif untuk mencapai tujuan organisasi.

Peneliti dalam hal ini melakukan penelitian di organisasi/perusahaan yang bergerak di ritel, dimana organisasi ini merupakan suatu organisasi yang menawarkan berbagai jenis produk yang mengutamakan kualitas pelayanan karyawan terhadap pelanggan.

Berikut adalah grafik yang menjadi penilaian kualitas pelayanan yang dilakukan oleh *mystery shopper* selama 3 bulan.



Pada grafik di atas dapat kita lihat bahwa di selama 3 bulan, terdapat 25 orang karyawan yang dinilai kualitas pelayanannya terhadap *customer*. Dari hal ini dapat dilihat bahwa penilaian kualitas pelayanan pada Bulan Januari hingga Maret terdapat 16 orang karyawan yang sesuai dan

9 orang karyawan yang masih belum sesuai pelayanannya. Dengan melihat grafik tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa terdapat indikasi pergerakan yang fluktuatif.

Berbicara mengenai kualitas pelayanan, Parasuraman, et.all (dalam Lupiyoadi, 2001) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima/peroleh. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat, dan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya (Hasibuan, 2005). Adapun dimensi dalam kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman (dalam Utami, 2006) yaitu berwujud (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), kepastian (*assurance*) dan empati. Senada dengan yang dikemukakan oleh Kasmir (dalam Pasolong, 2007) bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan.

Menurut Moenir (2006) faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan diantaranya adalah tidak/kurang adanya kesadaran terhadap tugas/kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya, hal ini sejalan dengan yang dikemukakan oleh teori Herzberg yakni tanggung jawab belum dapat ditampilkan oleh karyawan maka motivasi kerja intrinsiknya kurang optimal. Selanjutnya, faktor kualitas pelayanan tentang pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi juga sejalan dengan teori Herzberg yaitu derajat kesesuaian yang dirasakan karyawan maka motivasi kerja ekstrinsiknya kurang. Selain itu, faktor kualitas pelayanan tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai sesuai dengan teori motivasi kerja yang dikemukakan oleh Herzberg yakni kondisi kerja yang kurang memadai akan membuat karyawan kurang optimal dalam melakukan pekerjaannya. Kemudian, Tjiptono (dalam Prasastono, 2012) juga mengatakan bahwa baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten.

Kualitas pelayanan yang harus dilakukan oleh karyawan harus sesuai dengan SOP yang ditentukan oleh perusahaan yakni mengucapkan *greeting* waktu, merespon pelanggan yang datang ke *counter* dengan kontak mata, senyuman dan anggukan kepala, menggali kebutuhan pelanggan dan melakukan *closing*. Kualitas pelayanan yang ditampilkan oleh setiap karyawan merupakan gambaran dari motivasi kerja yang dimiliki oleh karyawan itu sendiri (Lupiyoadi,

2001). Agar kualitas pelayanan karyawan semakin meningkat maka karyawan perlu untuk memiliki motivasi kerja.

Menurut Herzberg (dalam Robbins, 1996) motivasi kerja adalah sikap seseorang terhadap pekerjaannya agar memunculkan rasa puas pada kinerjanya. Luthans (dalam Tella, 2007) menegaskan bahwa motivasi adalah proses yang membangkitkan, memberikan energi, mengarahkan, dan menopang perilaku dan kinerja. Ada beberapa aspek motivasi kerja dari teori 2 faktor Herzberg (dalam Munandar, 2001) yaitu pertama, faktor higienis yang meliputi administrasi dan kebijakan perusahaan, penyeliaan, gaji, hubungan antarpribadi serta kondisi kerja. Kedua, faktor motivator meliputi tanggung jawab, kemajuan, pekerjaan itu sendiri, capaian dan pengakuan.

Untuk mendukung dalam menemukan permasalahan yang terjadi di perusahaan, peneliti melakukan wawancara kepada seorang supervisor di Salah satu perusahaan ritel medan - Medan Mall pada tanggal 11 Oktober 2016, yaitu sebagai berikut:

*“Karyawan kita di perusahaan ini, kurang termotivasi dalam bekerja terlihat ketika mereka berhadapan dengan konsumen, terkadang mereka hanya berdiri di samping calon konsumen, selain itu juga mereka sangat sulit untuk berbicara menjelaskan prodak yang lain untuk di tawarkan terhadap konsumen, tehnik dan cara menyambut konsumen pun mereka bisa dikatakan sangat cuek, saya sendiri bingung melihat karyawan yang memiliki catatan karyawan yang buruk, saya tidak tahu apa yang menjadi motivasi mereka di dalam bekerja, tujuan mereka apa, sikap mereka dalam menghadapi karyawan itu ngambanglah dibilang. Jadi saya sendiri sebagai atasan mereka bingung untuk memotivasi mereka agar mereka memiliki pelayanan yang baik terhadap calon konsumen”.*

Bentuk hasil wawancara di atas dapat dikatakan bahwa pada umumnya karyawan di Salah satu perusahaan ritel medan - Medan Mall kurang termotivasi dalam melakukan pekerjaan dan juga masih kurang mampu melayani konsumen.

Menurut Luthans (2006) manusia pada dasarnya mudah untuk dimotivasi dengan memberikan apa yang menjadi keinginannya. Karyawan yang memiliki motivasi kerja akan sekuat tenaga bekerja keras melakukan pekerjaannya dengan baik, salah satunya adalah dengan memberikan pelayanan yang baik bagi pelanggan untuk keberhasilan perusahaan. Kerja keras

---

yang dilakukan dengan adanya dorongan atau motivasi akan menghasilkan sebuah kepuasan tersendiri bagi karyawan dalam melakukan pekerjaannya.

Hasil penelitian Pernanu & Putra (2016) menunjukkan terdapat pengaruh signifikan antara motivasi kerja para pegawai terhadap kualitas pelayanan yang baik kepada nasabah dengan nilai  $T_{hitung} = 4,302 > T_{tabel} = 2,201$ . Selain itu, dari hasil penelitian Setiawan (2015) menunjukkan besarnya pengaruh motivasi kerja secara langsung terhadap kinerja adalah sebesar 26,68%. Tercapainya tujuan organisasi/perusahaan dimungkinkan dari upaya yang dilakukan oleh karyawan perusahaan tersebut. Dengan kata lain, apabila kualitas pelayanan karyawan baik maka kualitas pelayanan perusahaan juga akan dinilai baik. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti “Pengaruh Motivasi Kerja terhadap kualitas pelayanan di Salah satu perusahaan ritel medan - Medan Mall”..

## **METODE**

### ***Partisipan***

Subjek penelitian dalam studi ini memiliki karakteristik sebagai karyawan tetap dengan masa kerja minimal 2 tahun, serta jumlah subjek penelitian mengikuti rumus slovin dengan presisi 5%, sehingga terukur sebanyak 208 orang.

### ***Desain***

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Ditambahkan lagi, penelitian ini ingin melihat pengaruh langsung serta signifikansinya pada variabel bebas terhadap variabel terikat.

### ***Teknik Pengumpulan Data***

Pengumpulan data diawali pemberian *informed consent* yang dilanjutkan dengan mengumpulkan para sampel yang sebelumnya telah ditentukan melalui metode *sampling* yang tepat. Penyusun akan membagikan alat ukur berupa kuesioner untuk direspon oleh sampel penelitian.

### ***Teknik analisis***

---

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis statistik inferensial yang dimaksudkan untuk menguji hipotesis yang telah ada. Adapun uji hipotesa yang digunakan adalah *regresi linier sederhana*. Sebelum melakukan teknik analisis data, dilakukan analisis uji asumsi berupa Uji normalitas, diperoleh dari nilai Kolmogorov-Smirnov Z (K-S Z), dan Uji linieritas, yang bertujuan untuk mengetahui hubungan atau kesinambungan antara variabel motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan mengikuti garis linier atau tidak, Semua pengerjaan dalam analisis memakai bantuan Software SPSS.

### ANALISIS DAN HASIL

Berdasarkan hasil analisis data penelitian di atas dapat diketahui bahwa mean empirik pada variabel motivasi kerja karyawan sebesar 126,23 hasil ini diperoleh dari hasil perhitungan dari skor (nilai yang diberikan responden dari alat ukur) dan mean hipotetik sebesar 130. Mean empirik motivasi kerja karyawan berada di bawah dari mean hipotetik yang berarti bahwa secara keseluruhan karyawan memiliki motivasi kerja yang rendah. Mean empirik untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 80,96. Berikut dijelaskan pada tabel 1.

Tabel 1. Data Hipotetik dan Data Empirik .

		Variabel		
			motivasi kerja karyawan	kualitas pelayanan
Hipotetik	Nilai	Minimum	52	-
		Maksimum	208	-
		Mean	130	-
		SD	26	-
Empirik	Nilai	Minimum	100	48
		Maksimum	160	100
		Mean	126,23	80,96
		SD	13,029	14,041

Peneliti memaparkan hasil pengkategorian dari seluruh data yang diperoleh dari responden yang menjadi subyek dalam penelitian ini, hasil pengkategorisasian ini diperoleh dari

alat ukur yang digunakan peneliti dalam penelitian ini yaitu motivasi kerja dan kualitas pelayanan karyawan. Pengkategorisasian dalam penelitian ini dibagi dalam 3 bentuk kategori yaitu kategori rendah, sedang dan tinggi. Tabel pengkategorisasian dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 2 . Kategorisasi Variabel

Kategori	Motivasi kerja karyawan	Jumlah	kualitas pelayanan	Jumlah
	Skor		Skor	
Tinggi	$X \geq 139,259$	31	$X \geq 95,001$	45
Sedang	$113,201 > X > 139,259$	143	$66,919 > x > 95,001$	118
Rendah	$X \leq 113,201$	34	$X \leq 66,919$	45

Untuk menjelaskan hasil deskriptif dari penelitian diatas, peneliti menjabarkan penempatan setiap karyawan yang menjadi subyek dalam penelitian ini, berdasarkan kategorisasi dari hasil respon dari para karyawan. Pada motivasi karyawan dimana 34 orang karyawan berada pada kategori rendah, 143 karyawan yang berada pada kategori sedang, dan 31 karyawan yang berada pada kategori tinggi. Dari tabel pengkategorisasian motivasi kerja karyawan ternyata karyawan lebih banyak berada pada kategori sedang. Sedangkan kategorisasi untuk kualitas pelayanan dari setiap karyawan yang menjadi subyek dalam penelitian ini akan di kelompokkan kedalam tiga kategori, dimana kategori tersebut bertujuan untuk membedakan para karyawan, dimana jumlah karyawan yang berada pada kategori rendah dengan jumlah 45 orang karyawan, dan karyawan yang berada pada kategori sedang berjumlah 118 orang karyawan, dan terdapat 45 orang karyawan yang kualitas pelayanan tinggi. Dari tabel pengkategorisasian kualitas pelayanan, ternyata karyawan lebih banyak berada pada kategori sedang.

### ***Hasil uji asumsi***

Adapun Hasil uji asumsi dalam studi ini menggunakan dua asumsi yaitu asumsi normalitas dan linieritas. Nilai hasil uji asumsi normalitas menggunakan nilai kolmogorov smirnov ( $Z= 1.263$ ),  $p > 0,05$  untuk variabel kualitas pelayanan dan nilai kolmogorov smirnov ( $Z=0.183$ ),  $p > 0.05$  untuk variabel motivasi kerja. Sehingga kedua variabel dinyatakan terdistribusi secara normal.

Sedangkan untuk hasil uji asumsi linier ditunjukkan dengan perolehan F (1.456)  $p < 0.05$  sehingga data kedua variabel pada hubungan antara motivasi dan kualitas pelayanan telah bergerak menurut persamaan garis secara linier.

### ***Hasil Uji Hipotesis***

Hasil analisis data menunjukkan bahwa variabel motivasi kerja karyawan dan kualitas pelayanan karyawan memiliki R square = 0,065,  $p < 0.05$ . Hasil ini menunjukkan bahwa hipotesa dalam penelitian ini diterima bahwa motivasi karyawan berpengaruh namun sangat kecil dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

### ***Uji T parsial***

Uji t menguji signifikansi koefisien regresi yaitu apakah motivasi kerja karyawan berpengaruh secara nyata terhadap kualitas pelayanan karyawan. Bahwa dengan syarat untuk uji t (uji parsial)  $T_{hitung} > T_{tabel}$  dimana nilai dari  $T_{hitung}$  sebesar 5,020 dan  $T_{tabel}$  sebesar:  $Df = \text{Jumlah sampel} - 1$   $Df = 208 - 1 = 207$  yaitu: 2,51. Jadi, dari perhitungan diatas maka dapat dinyatakan signifikan dengan nilai  $5,020 > 2,51$  ( $T_{hitung} > T_{tabel}$ ).

## **DISKUSI**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui terdapat pengaruh motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan pada Salah satu perusahaan ritel medan - Medan Mall. Hasil penelitian ini menunjukkan R *square* motivasi kerja karyawan dengan kualitas pelayanan karyawan sebesar 6,5% yang berarti bahwa hipotesis diterima.

Hal ini berarti ada pengaruh motivasi kerja karyawan terhadap kualitas pelayanan karyawan pada Salah satu perusahaan ritel medan - Medan Mall. Artinya semakin tinggi motivasi kerja dari karyawan maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan karyawan di perusahaan. Diketahui bahwa alat ukur pada variabel motivasi kerja diperoleh Alpha Cronbach sebesar 0,946,



dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa alat ukur penelitian variabel motivasi kerja memiliki keakuratan yang tinggi.

Hasil diatas menunjukkan bahwa motivasi kerja karyawan mempunyai pengaruh terhadap kualitas pelayanan pada karyawan, dimana jika motivasi kerja karyawan semakin tinggi maka kualitas pelayanan dari setiap karyawan dalam bekerja di perusahaan juga semakin tinggi. Jika karyawan memiliki motivasi yang rendah didalam bekerja maka kualitas pelayanan di perusahaan semakin buruk dan calon konsumen tidak mendapatkan kualitas pelayanan yang baik.

Penelitian ini, hasil mean empirik pada variabel motivasi kerja karyawan sebesar 126,23 hasil ini diperoleh dari hasil perhitungan dari skor (nilai yang diberikan responden dari alat ukur) dan mean hipotetik sebesar 130. Mean empirik motivasi kerja karyawan berada di bawah dari mean hipotetik yang berarti bahwa secara keseluruhan karyawan memiliki motivasi kerja yang rendah. Mean empirik untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 80,96.

Berdasarkan data pengkategorisasian, dapat diketahui bahwa rata-rata karyawan di Salah satu perusahaan ritel medan - Medan Mall yang menjadi responden dalam penelitian ini memiliki motivasi kerja dengan kategori rendah yaitu sebanyak 16,3% (34 karyawan) dari jumlah total sampel yang menjadi obyek dalam penelitian ini, sementara karyawan yang memiliki motivasi kerja dalam memberikan kualitas pelayanan pada kategori sedang sebanyak 68,8% (143 orang) dan jumlah karyawan pada kategori tinggi sebanyak 14,9% atau sebanyak 31 orang karyawan. Berbicara tentang motivasi kerja di Salah satu perusahaan ritel medan - Medan Mall bahwa motivasi kerja penting untuk ditingkatka, dimana dapat kita lihat bahwa motivasi kerja karyawan lebih mendominasi di tingkatan kategori sedang dibandingkan dengan motivasi kerja yang tinggi masih terdapat karyawan yang berada pada kategori rendah.

Dalam hal ini juga searah dengan kualitas pelayanan yang terdapat pada karyawan Salah satu perusahaan ritel medan - Medan Mall, dimana kualitas pelayanan yang berada pada kategori rendah yaitu sebanyak 21,6 % dari total jumlah sampel (45 karyawan) dimana terdapat 56,7% atau sebanyak 118 karyawan yang memiliki komitmen yang sedang dan karyawan yang berada pada kategori tinggi berjumlah 21,6% atau sebanyak 45 karyawan. Dari penelitian ini peneliti memperoleh hasil bahwa motivasi kerja memiliki peran yang penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan karyawan, terutama karyawan yang berada di Salah satu perusahaan ritel

medan - Medan Mall berbicara kualitas pelayanan di Salah satu perusahaan ritel medan - Medan Mall bahwa kualitas pelayanan penting untuk ditingkatkan, dimana dapat kita lihat bahwa kualitas pelayanan karyawan lebih mendominasi di tingkatan kategori sedang dibandingkan dengan kualitas pelayanan yang berada pada kategori tinggi dan rendah.

Hasil uji normalitas pada variabel motivasi kerja dalam penelitian ini diperoleh sebesar 0,183 dan untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 0,082 maka sebaran dalam penelitian ini dikatakan normal. Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat hasil perhitungan data penelitian menunjukkan nilai K-S-Z pada variabel motivasi kerja karyawan adalah 1,093 dengan nilai signifikansi sebesar  $0,183 > 0,05$  dan koefisien K-S-Z pada variabel kualitas pelayanan sebesar 1,263 dengan nilai signifikansi sebesar  $0,082 > 0,05$  maka diketahui bahwa data penelitian adalah normal atau memenuhi persyaratan uji normalitas.

Hasil uji linearitas hubungan variabel motivasi kerja karyawan dengan kualitas pelayanan di Salah satu perusahaan ritel medan - Medan Mall diperoleh nilai signifikansinya  $0,000 < 0,05$ , maka variabel motivasi kerja dengan variabel kualitas pelayanan bersifat linear.

Selain melakukan analisis data dengan menggunakan teknik regresi linier sederhana, peneliti juga melakukan uji t yakni menguji signifikansi koefisien regresi apakah motivasi kerja karyawan berpengaruh secara nyata terhadap kualitas pelayanan karyawan. Bahwa dengan syarat untuk uji t (uji parsial)  $T_{hitung} > T_{tabel}$  dimana nilai dari  $T_{hitung}$  sebesar 5,020 dan  $T_{tabel}$  sebesar:  $Df = \text{Jumlah sampel} - 1$   $Df = 208 - 1 = 207$  yaitu: 2,51. Jadi, dari perhitungan diatas maka dapat dinyatakan signifikan dengan nilai  $5,020 > 2,51$  ( $T_{hitung} > T_{tabel}$ ).

Karyawan yang memiliki motivasi kerja akan lebih berusaha untuk berkontribusi pada perusahaan dan timbulnya keinginan yang kuat untuk memajukan perusahaan di bandingkan dengan karyawan yang tidak memiliki motivasi kerja ditempat bekerja. Kualitas pelayanan bukanlah suatu hal yang mudah untuk di peroleh dari setiap karyawan, oleh karena itu dibutuhkan motivasi kerja dari setiap karyawan. Sesuai yang dikemukakan oleh Herzberg (dalam Robbins, 1996) bahwa motivasi kerja adalah sikap seseorang terhadap pekerjaannya agar memunculkan rasa puas pada kinerjanya. Selanjutnya, As'ad (2003) juga mengemukakan bahwa motivasi kerja adalah sesuatu yang menimbulkan semangat atau dorongan kerja. Artinya, karyawan yang memiliki motivasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan pengaruh motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan juga didukung oleh penelitian Pernanu & Putra (2016) bahwa pengaruh motivasi dan kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan: survey pada Karyawan BTN Kantor Cabang Syariah Kota Bekasi menunjukkan terdapat pengaruh signifikan antara motivasi kerja para pegawai terhadap kualitas pelayanan yang baik kepada nasabah sebesar 0,807 atau 80,7% dan dibuktikan juga dengan nilai  $T_{hitung} = 4,302 > T_{tabel} = 2,201$ . Penelitian yang dilakukan Setiawan (2015) juga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan level pelaksana di divisi operasi PT. Pusri Palembang menunjukkan besarnya pengaruh motivasi kerja secara langsung terhadap kinerja adalah sebesar 26,68%. Penelitian Nadeem, dkk (2014) menjelaskan bahwa motivasi kerja karyawan terhadap kinerjanya dilihat dari masa kerja karyawan dikelompokkan dalam 3 (tiga) masa kerja, karyawan yang masa kerjanya 5-10 tahun menunjukkan angka sebesar 38,4%, 1-3 tahun 26,7% dan masa kerja 1 tahun 9,5%.

## SIMPULAN DAN SARAN

### *Simpulan*

Berdasarkan analisis data yang di peroleh dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan beberapa hal, yaitu:

1. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan. Hasil penelitian dengan menggunakan analisis data menunjukkan bahwa koefisien determinasi (R square) = 0,065 dengan signifikansi 0,000 sehingga hipotesis yang diajukan dapat diterima. Selanjutnya, uji t (uji parsial)  $T_{hitung} > T_{tabel}$  dimana nilai dari  $T_{hitung}$  sebesar 5,020 dan  $T_{tabel}$  sebesar 2,51 menunjukkan bahwa  $T_{hitung} > T_{tabel}$ .
2. Berdasarkan hasil analisis dalam penelitian ini diperoleh jumlah karyawan yang memiliki kualitas pelayanan yang rendah sebanyak 45 orang, yang berada pada kategori sedang sebanyak 118 orang dan karyawan yang berada pada kategori tinggi sebanyak 45 orang. Hal ini didukung dengan motivasi kerja dari karyawan dimana karyawan yang memiliki

motivasi yang rendah sebanyak 34 orang, karyawan yang berada pada kategori sedang sebanyak 143 orang dan karyawan yang berada pada kategori tinggi sebanyak 31 orang.

3. Berdasarkan data deskripsi penelitian dapat dilihat bahwa untuk skala motivasi kerja, memiliki mean empiris sebesar 126,23 lebih rendah dari mean hipotetiknya sebesar 130.

### ***Saran***

#### ***Bagi Karyawan***

Bagi para karyawan di PT. Matahari Department Store Tbk - Medan Mall, peneliti mengharapkan kepada setiap karyawan untuk meningkatkan kemampuan kualitas pelayanan sesuai dengan standar yang ditentukan oleh perusahaan dan menciptakan suasana nyaman dalam melayani konsumen serta rutin dalam hal mengevaluasi diri sendiri tentang pelayanan yang dilakukan saat bekerja. Dengan hal yang demikian maka kualitas pelayanan dari setiap karyawan lebih tinggi dan dapat memberikan dampak terhadap konsumen serta karyawan itu sendiri, seperti kenyamanan karyawan dalam bekerja.

#### ***Bagi Perusahaan***

Berdasarkan hasil penelitian ini, di dapatkan peneliti bahwa adanya pengaruh motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan karyawan, sehingga peneliti berharap kepada pihak perusahaan PT. Matahari Department Store Tbk - Medan Mall dapat meningkatkan motivasi kerja karyawan dalam memberikan kualitas pelayanan melalui penjelasan tentang standar kualitas pelayanan karyawan kepada seluruh karyawan yang berlaku di perusahaan, meningkatkan pemahaman dari setiap karyawan tentang suatu motivasi kerja yang perlu dimiliki, melakukan kegiatan *outbound* dan memberikan *training* kepada setiap karyawan. Selain itu, sebaiknya pihak perusahaan harus meningkatkan dan memperhatikan serta melakukan rutinitas untuk melihat motivasi dan kualitas pelayanan para karyawan agar kualitas pelayanan meningkat, juga memperhatikan kesejahteraan karyawan dengan memberikan reward setelah memperoleh nilai kualitas pelayanan tinggi. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan karyawan di PT Matahari Department Store Tbk - Medan Mall juga diharapkan untuk meningkatkan/memperhatikan factor-faktor motivasi kerja karyawan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik.

## REFERENSI

- Ardianto, E. (2010). *Metodologi Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Anoraga, P. (2001). *Psikologi Kerja*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Arep, I & Tanjung, H. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Universitas Trisakti.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Ed Revisi VI. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- As'ad, M. (2003). *Psikologi Industri*, Edisi ke-4. Yogyakarta : Liberty.
- Azwar, S. (2005). *Metode Penelitian*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Chaplin, J.P. (2008). *Kamus Lengkap Psikologi*. Jakarta: PT Grafindo Persada.
- Dewi, S.P. (2012). *Pengaruh Pengendalian Internal dan Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan SPBU Yogyakarta*. Vol. I. No. 1.
- Lupiyoadi, R (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat.
- Luthans, F. (2006). *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: ANDI.
- Marliani, R.( 2015). *Psikologi Industri & Organisasi*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Munandar, A.S. (2001) *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: penerbit Universitas Indonesia.
- Nadeem, et.al. (2014). *Impact of Employee Motivation on Employee Performance (A Case Study of Private firms: Multan District, Pakistan)*. Vol.36. ISSN: 2300-2697.

- Pasolong, H (2007). *Teori Administrasi Publik*, CV. Alfabeta, Bandung.
- Pernanu,I.G. & Putra P. (2016). Pengaruh *Motivasi dan Kepuasan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan: Survey pada Karyawan BTN Kantor Cabang Syariah Kota Bekasi*. Vol. 7. No. 2.
- Prasastono,N. & Pradapa, S.Y.F. (2012). *Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kentucky Fried Chicken Semarang Candi*. Vol. XI. No. 2.
- Robbins, S.P. (1996). *Perilaku Organisasi, Konsep, Kontroversi dan Aplikasi*. Jakarta: PT Bhuana Ilmu Populer.
- Setiawan,K.C. (2015). *Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Level Pelaksana di Divisi Operasi PT. Pusri Palembang*. Vol.1 No.2.
- Sudjana. (2005). *Metode Statistika*. Edisi 6. Bandung: Tarsito.
- Sugiarto, E. (2002). *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Umum.
- Sugiarto, E. (1999). *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Sutrisno, E. (2010). *Budaya Organisasi*. Jakarta. Kencana Prenada Media Group.
- Tella, A. (2007). *Work Motivation, Job Satisfaction, and Organisational Commitment of Library Personnel in Academic and Research Libraries in Oyo State, Nigeria*. ISSN 1522-0222.
- Utami, C W. (2006). *Manajemen Ritel*. Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat.
-

Widjoyo, I O, et.al. (2013). *Analisa Pengaruh Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Layanan Drive Thru McDonald's Basuki Rahmat di Surabaya*. Vol.1, No.1.

Wirawan.(2013). *Kepemimpinan*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.