

**PENGARUH KEPUASAN KERJA, MOTIVASI KERJA DAN
KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PADA KAFE DI KECAMATAN KOTA, KOTA
KEDIRI**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
Untuk gelar Kesarjanaan pada Jurusan Manajemen
Jenjang Pendidikan Strata 1



Oleh :

VIDYASANA VIVEKA VPPV

NIM : 223220003

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
CENDEKIA KARYA UTAMA
SEMARANG
2025**



STIE CENDEKIA KARYA UTAMA SEMARANG

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Vidyasana Viveka Vira Paksi Putri Vientya
NIM : 223220003
Jurusan : Manajemen S-1
Judul : Pengaruh Kepuasan Kerja, Motivasi Kerja, Dan Komitmen
Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kafe Di Kecamatan
Kota, Kota Kediri

Telah diperiksa dan disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk diajukan pada sidang
Skripsi.

Semarang, 15 Maret 2025

Dosen Pembimbing

Pembimbing I

Dr. M. Shohibul Jamil, S.Hi., S.M., M.H., AH

Pembimbing II

Dr. Mohamad Sodikin, S.Ag., S.Pd., M.M

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Vidyasana Viveka Vira Paksi Putri Vientya
NIM : 223220003
Jurusan : Manajemen S-1
Judul : Pengaruh Kepuasan Kerja, Motivasi Kerja, Dan Komitmen
Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kafe Di Kecamatan Kota,
Kota Kediri

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa penelitian tersebut di atas merupakan hasil karya sendiri, bukan hasil dari plagiasi. Apabila dalam penelitian ini terdapat plagiasi, maka saya bersedia dikenakan sanksi sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku di STIE Cendekia Karya Utama Semarang.

Semarang, 15 Maret 2025


(Vidyasana viveka V.P.P.V)

	SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) CENDEKIA KARYA UTAMA	Nomor : CKU/FM/BAK/UJI-011
		Revisi : 3
	BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	Tanggal : 23 Maret 2023

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI TAHUN AKADEMIK 2024 / 2025

Pada hari ini, Sabtu tanggal 15 Maret 2025 telah dilaksanakan ujian skripsi oleh dosen tersebut di bawah ini :

Penguji I

Nama : Salimah, S.Pd., M.Si
Jabatan : Dosen

Penguji II

Nama : Yudho Purnomo, S.E., M.M., CPRM., CPLM., CPDM
Jabatan : Dosen

Telah menguji skripsi mahasiswa :

Nama : VIDYASANA VIVEKA VIRA PAKSI PUTRI VIENTYA
NIM : 223220003
Prodi : Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH KEPUASAN KERJA, MOTIVASI KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA KAFE DI KECAMATAN KOTA, KOTA KEDIRI
Nilai :

Demikian berita acara ini dibuat, untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Penguji I

Salimah, S.Pd., M.Si

Penguji II

Yudho Purnomo, S.E., M.M., CPRM.,
CPLM., CPDM

Semarang, 15 Maret 2025
Pembantu Ketua,

Yudho Purnomo, S.E., M.M., CPRM., CPLM., CPDM

ABSTRAKSI

Kepuasan kerja karyawan, motivasi kerja dan komitmen organisasi berpengaruh penting terhadap kualitas layanan yang diberikan. Disisi lain atasan menuntut karyawan untuk berkomitmen dan bekerja dengan baik tanpa memperhatikan kepuasan kerja dan motivasi kerja yang diberikan. Bagi karyawan yang masih bertahan kemungkinan masih ingin bekerja karena kebutuhan dan bekerja tanpa ada rasa puas dan termotivasi untuk lebih maju.

Berdasarkan uraian diatas penelitian ini mengambil lokasi di Kafe yang ada di Kecamatan Kota, Kota Kediri, dimana populasi responden sebanyak 75 orang. Kafe ini bergerak dalam bidang minuman dan juga makanan dimana secara tidak langsung karyawan setiap hari nya berinteraksi dengan customer. Dimana kepuasan kerja karyawan, motivasi kerja dan komitmen organisasi diharapkan berpengaruh positif untuk keberhasilan suatu bisnis.

Hasil penelitian menunjukan bahwa : Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, Motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan, Komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan. Kepuasan kerja, motivasi kerja dan komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan secara simultan

Kata kunci: Kepuasan kerja, motivasi, Komitmen organisasi dan kualitas layanan

ABSTRACT

Employee job satisfaction, work motivation and organizational commitment have an important influence on the quality of service provided. On the other hand, superiors demand employees to commit and work well without paying attention to the job satisfaction and work motivation given. For employees who still survive, they probably still want to work because of need and work without any sense of satisfaction and motivation to advance.

Based on the description above, this study took place at a cafe in Kota District, Kediri City, where the respondent population was 75 people. This cafe is engaged in the field of drinks and food where employees indirectly interact with customers every day. Where employee job satisfaction, work motivation and organizational commitment are expected to have a positive influence on the success of a business.

The results of the study showed that: Job satisfaction has a significant effect on service quality, Work motivation has a significant effect on service quality, Organizational commitment has a significant effect on service quality. Job satisfaction, work motivation and organizational commitment have a significant effect on service quality simultaneously

Keywords: Job satisfaction, motivation, Organizational commitment and service quality

KATA PENGANTAR

Dengan segala Puja dan Puji penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KEPUASAN KERJA, MOTIVASI KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA KAFE DI KECAMATAN KOTA, KOTA KEDIRI”**.

Skripsi ini penulis susun, guna memenuhi salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana (S1) pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Cendekia Karya Utama (CKU) Semarang.

Peran serta berbagai pihak turut menentukan terselesaikannya penulisan skripsi ini, untuk itu penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan setinggi – tingginya kepada :

1. Bapak Drs. Dirgo Wahyono, M.Si selaku Ketua STIE Cendekia Karya Utama Semarang.
2. Bapak Dr. M. Shohibul Jamil, S.Hi., S.M., M.H., AH selaku Kepala Prodi Manajemen STIE Cendekia Karya Utama Semarang dan sekaligus Dosen Pembimbing I yang sudah meluangkan waktu, tenaga serta memberikan bimbingan, arahan, masukan, ilmu dan pengalaman yang berharga kepada penulis selama proses pengerjaan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Mohamad Sodikin, S.Ag., S.Pd., M.M selaku Pembimbing II yang sudah meluangkan waktu, tenaga serta memberikan bimbingan, arahan,

masukan, ilmu dan pengalaman yang berharga kepada penulis selama proses pengerjaan skripsi ini.

4. Bapak Ibu Dosen beserta Staf STIE Cendekia Karya Utama Semarang yang sudah mendidik, membekali ilmu pengetahuan dan membantu selama masa perkuliahan.
5. Rekan – rekan Mahasiswa/ i Manajemen Angkatan 2022 terimakasih untuk kenangan dan pengalamannya.
6. Yang teristimewa untuk kedua orang tua, Bapak Vinco Pratikto dan Ibu Novie Respatiningtyas yang sudah membesarkan penulis hingga sekuat ini. Terima kasih selalu mendoakan yang terbaik untuk penulis. Tidak lupa juga Bintang selaku adik penulis yang hebat dan menjadi salah satu alasan penulis untuk tetap kuat hingga detik ini.
7. Kepada Sahabat saya Siti Khoiriyah, Innaki Latifa, Anggarini Dewi, Al Atif, dan tidak lupa kepada “Tim Ayo” yang ber anggotakan Septian nanda, Niken Masarulloh, M.Rizki Prayoga, Dimas Wahyu, M.Rizky Wahyu, yang menemani dan selalu ada untuk mendengarkan keluh kesah penulis. Terima kasih telah membuat kehidupan penulis di Semarang selama 4 tahun dan seterusnya (aamiin) terasa begitu menyenangkan dan penuh kenangan bahagia. Semua hal baik dan dukungan yang telah diberikan akan selalu penulis kenang.
8. Kepada Sahabat hidup saya Hilga Alfrida dan Taliya Oktaviani terimakasih untuk menjadi garda terdepan jika penulis merasa kesulitan dalam menjalani cobaan hidup apapun, selalu menjadi partner bertumbuh dalam segala

kondisi, selalu ada saat penulis gelap bahkan lebih dari malam, tidak ada kata-kata yang bisa menggambarkan betapa bersyukur penulis memiliki mereka berdua dalam hidup ini.

9. Kepada Muhammad Rizki Prayoga terima kasih penulis ucapkan untuk segala kebaikan secara moril dan material terhadap penulis. Terima kasih untuk selalu membuat penulis merasa termotivasi untuk menjalani hidup dan menyelesaikan skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan menulis skripsi ini dengan baik.
10. *Last but not least*, terima kasih penulis ucapkan untuk diri sendiri. Apresiasi sebesar-besarnya karena telah menjadi wanita kuat dan bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Menjadi sabar dan ikhlas dalam segala lika liku kehidupan, mari terus bekerjasama untuk selalu berkembang dan menjadi kebanggaan orang-orang yang sudah disebutkan penulis, dan menjadi pribadi yang lebih baik dari hari ke hari.

Akhir kata, penulis dapat menyadari tanpa Ridho dan pertolongan dari Allah SWT, serta bantuan, dukungan dan motivasi dari segala pihak skripsi ini tidak dapat diselesaikan dengan baik. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah wawasan bagi para pembaca khususnya Mahasiswa/i STIE Cendekia Karya Utama Semarang.

Semarang, Desember 2023

Penulis

(Vidyasana Viveka VPPV)

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	
HALAMAN PENGESAHAN.....	
ABSTRAKSI	
KATA PENGANTAR	
DAFTAR ISI.....	
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTKA	10
2.1 Telaah Pustaka.....	10
2.1.1 Kualitas Layanan.....	10
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Layanan	10
2.1.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Layanan ..	13
2.1.1.3 Indikator Kualitas Layanan.....	16
2.1.2 Kepuasan Kerja	18
2.1.2.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja ...	20
2.1.2.2 Indikator Kepuasan Kerja	21

2.1.3 Motivasi Kerja.....	22
2.1.3.1 Aspek Motivasi Kerja	23
2.1.3.2 Indikator Motivasi Kerja.....	25
2.1.4 Komitmen Organisasi.....	27
2.1.4.1 Indikator Komitmen Organisasi	29
2.1.4.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Komitmen Organisasi	32
2.2 Penelitian Terdahulu	33
2.3 Hubungan Logis Antar Variabel	35
2.4 Kerangka Konseptual	40
2.5 Hipotesis Penelitian.....	42
BAB III METODE PENELITIAN.....	44
3.1 Desain Penelitian.....	44
3.2 Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional	44
3.3 Objek Penelitian	47
3.4 Populasi, Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel	48
3.5 Metode Pengumpulan Data	50
3.6 Metode Analisis Data	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	56
4.1 Hasil Penelitian	56
4.2 Deskripsi Variabel Penelitian.....	57

4.3 Pembahasan	68
4.3.1 Pengaruh Kepuasan Terhadap Kualitas Layanan.....	68
4.3.2 Pengaruh Motivasi Terhadap Kualitas Layanan	69
4.3.3 Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kualitas Layanan ...	70
4.3.4 Pengaruh Kepuasan, Motivasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kualitas Layanan.....	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	73
5.1 Kesimpulan	73
5.2 Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	75

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	34
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	56
Tabel 4.2 Usia Responden.....	56
Tabel 4.3 Pendidikan Responden.....	57
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan	58
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Motivasi	59
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Komitmen Organisasi	60
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan	61
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Validitas.....	62
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas.....	63
Tabel 4.10 Analisis Regresi Linear Berganda.....	64
Tabel 4.11 Hasil Uji T.....	66
Tabel 4.12 Hasil Uji F.....	67
Tabel 4.13 Koefisien Determinasi.....	68

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner
2. Tabulasi Data
3. Frekuensi Tabel Tabulasi Data
4. Hasil Uji Validitas
5. Hasil Uji Reliabilitas
6. Hasil Analisis Regresi Berganda

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Persaingan dan perubahan mendorong perusahaan untuk berkembang melalui praktik manajemen yang efektif. Dengan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung, mendorong komunikasi terbuka, menawarkan penghargaan yang sesuai, dan mempromosikan sikap dan perilaku positif, bisnis dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Hal ini, pada gilirannya, menumbuhkan loyalitas karyawan terhadap perusahaan dan pada akhirnya meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. (Adhiputra, 2017)

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan daya saing. Harapan dari pelanggan setiap saat selalu berubah sehingga kualitas pelayanan yang diberikan juga harus disesuaikan. Pelanggan akan menilai pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan dengan membandingkan dari perusahaan satu dengan perusahaan lain yang sejenis, juga dengan membandingkan pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkannya. (Economics et al., 2020)

Menurut (Roy et al., 2020) salah satu faktor penting yang mempengaruhi kualitas layanan ialah motivasi kerja. Motivasi merupakan suatu upaya yang dilakukan guna memberikan dorongan kepada pegawai

Untuk meningkatkan keterlibatan aktif dan memberikan layanan maksimal kepada masyarakat, penting untuk menumbuhkan motivasi karyawan. Dengan memenuhi kebutuhan karyawan, kita dapat menumbuhkan tenaga kerja yang lebih termotivasi, memberdayakan mereka untuk unggul dalam tanggung jawab mereka.

Menurut Maslow dalam (Roy et al., 2020) menjelaskan bahwa individu di tempat kerja didorong oleh keinginan untuk memenuhi berbagai kebutuhan internal. Maslow menjelaskan hal ini dengan mengkategorikan kebutuhan manusia ke dalam berbagai tingkatan. Kebutuhan ini meliputi kebutuhan fisiologis, kebutuhan keamanan, kebutuhan sosial, kebutuhan penghargaan, dan kebutuhan aktualisasi diri. Setiap tingkatan ini memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Menurut Hasibuan dalam (Adhiputra, 2017) Kepuasan kerja mencerminkan hubungan emosional yang dimiliki seseorang dengan pekerjaannya, yang ditandai dengan kenikmatan dan gairah yang tulus terhadap apa yang mereka lakukan. Ketika seseorang bergabung dengan sebuah organisasi, mereka membawa serta perpaduan unik dari keinginan, kebutuhan, gairah, dan pengalaman masa lalu, yang semuanya bertemu untuk membentuk ekspektasi mereka terhadap pekerjaan tersebut. Menurut (Adhiputra, 2017), Untuk meningkatkan kinerja organisasi, penting untuk memelihara dan menjaga kepuasan kerja.

Kepuasan kerja yang tinggi akan mempengaruhi kualitas kerja yang baik dan dinamis sehingga dapat menguntungkan bagi perusahaan serta karyawan itu sendiri, selain itu kepuasan kerja adalah aspek pertama dalam membentuk komitmen organisasi. (Haris, 2017) menyatakan komitmen organisasi mempengaruhi berbagai perilaku penting agar organisasi berfungsi efektif seperti tingginya kinerja karyawan, rendahnya tingkat kemangkiran dan tingginya rasa memiliki atas tempatnya bekerja.

Menurut Sopiah dalam (Adhiputra, 2017) Komitmen organisasi mengacu pada tingkat kepercayaan yang dimiliki karyawan dalam merangkul tujuan organisasi mereka, menumbuhkan keinginan untuk tetap bertahan dan secara aktif berkontribusi terhadap keberhasilannya. Karyawan yang berkomitmen umumnya lebih bertanggung jawab dan berdedikasi dalam hal memberikan layanan. (Adhiputra, 2017)

Berbagai studi penelitian menunjukkan bahwa orang-orang yang relatif puas dengan pekerjaannya akan lebih berkomitmen terhadap organisasi. Huang dan Hasio (Adhiputra, 2017) menyatakan adanya hubungan signifikan dan positif antara kepuasan kerja dengan komitmen organisasi yang tinggi ketika merasa puas dengan pekerjaan, supervisi, gaji, promosi, dan rekan kerja. Menurut Dessler dalam (Adhiputra, 2017) program kualitas sangat tergantung pada karyawan yang terlatih dan berkomitmen tinggi sehingga sulit untuk memisahkan keduanya.

Karyawan yang mendapatkan kepuasan kerja dan memiliki komitmen organisasi yang tinggi akan memberikan layanan yang baik kepada *customer* begitupun sebaliknya jika karyawan tidak mengalami kepuasan kerja dan komitmen organisasi yang rendah maka layanan yang diberikan kepada *customer* akan kurang memuaskan. (Haris, 2017). Kualitas layanan merupakan faktor krusial dalam keberhasilan bisnis apa pun. Kualitas layanan melibatkan penyediaan produk dan layanan yang memenuhi harapan pelanggan sekaligus mempertahankan harga yang kompetitif.

Berdasarkan hasil penelitian-penelitian yang dilakukan beberapa peneliti sebelumnya mengenai pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi berpengaruh positif signifikan secara langsung. Kepuasan akan gaji, kepuasan akan rekan kerja, supervisi pimpinan dan pekerjaan itu sendiri yang merupakan bagian daripada dimensi kepuasan kerja, dibutuhkan oleh para pekerja untuk memenuhi kebutuhan dasar mereka. Ketika kebutuhan mereka terpenuhi maka tingkat komitmen organisasi mereka akan menjadi tinggi. (Parwita, 2014)

Secara umum dapat dikatakan bahwa kepuasan kerja karyawan, motivasi kerja dan komitmen organisasi berpengaruh penting terhadap kualitas layanan yang diberikan. Berdasarkan uraian diatas penelitian ini mengambil lokasi di Kafe yang ada di Kecamatan Kota, Kota Kediri. Kafe ini bergerak dalam bidang minuman dan juga makanan dimana secara tidak langsung karyawan setiap hari nya berinteraksi dengan *customer*.

Dimana kepuasan kerja karyawan, motivasi kerja dan komitmen organisasi diharapkan berpengaruh positif untuk keberhasilan suatu bisnis.

Pada satu tahun terakhir ini masalah yang dihadapi di beberapa Kafe pada Kecamatan Kota, Kota Kediri ialah komplain dari *customer* yang ada di *review google* mengenai kualitas layanan yang kurang baik.. Banyaknya komplain dari customer mengenai karyawan membuat jumlah penjualan sedikit menurun dan tidak stabil.

Beberapa komplain *customer* di *google review* dari Kafe Di Kecamatan Kota, Kota Kediri Mengatakan di *review google* “Pelayanan sangat lama... Manggil pegawainya buat bersihin meja pada ga denger karena kerja sambil ngobrol dan terkesan tidak serius, sampai hampir setengah jam gak dibersihin akhirnya pindah meja sendiri” adapun komplain di SK Coffee Lab Kota Kediri “Aneh sekali pelayan sama kasir lupa orderan belum dibuatkan, gak lagi deh”, selain itu di Awor Kafe Kota Kediri “Pelayanan buat online lemot sekali, padahal saya lihat juga ada pegawainya yang duduk duduk santai padahal rame orderannya. (Referensi aksen *Review Google* pada Tanggal 20 Desember 2023)

Disisi lain atasan menuntut karyawan untuk berkomitmen dan bekerja dengan baik tanpa memperhatikan kepuasan kerja dan motivasi kerja yang diberikan. Bagi karyawan yang masih bertahan kemungkinan masih ingin bekerja karena kebutuhan dan bekerja tanpa ada rasa puas dan termotivasi untuk lebih maju.

Oleh sebab itu, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian ini dengan mengambil judul yaitu “Pengaruh Kepuasan Kerja Karyawan, Motivasi Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan pada Kafe di Kecamatan Kota, Kota Kediri”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas dapat diketahui bahwa untuk meningkatkan kualitas layanan adalah dengan cara meningkatkan kepuasan kerja karyawan, motivasi kerja dan komitmen organisasi. Karyawan yang puas dapat memberikan pelayanan berkualitas tinggi baik untuk perusahaan maupun untuk konsumen eksternal, daripada karyawan yang tidak puas dengan pekerjaannya (Jossuha et al., 2017). Maka pertanyaan penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah Kepuasan kerja karyawan berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan pada Kafe di Kecamatan Kota, Kota Kediri ?
2. Apakah Motivasi Kerja berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan pada Kafe di Kecamatan Kota, Kota Kediri?
3. Apakah Komitmen organisasi berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan pada Kafe di Kecamatan Kota, Kota Kediri?
4. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja karyawan, motivasi kerja dan komitmen organisasi secara simultan terhadap Kualitas Pelayanan pada Kafe di Kecamatan Kota, Kota Kediri?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari dilaksanakannya penelitian ini antara lain :

1. Untuk menguji pengaruh kepuasan kerja karyawan terhadap Kualitas Pelayanan pada Kafe di Kecamatan Kota, Kota Kediri
2. Untuk menguji pengaruh motivasi kerja terhadap Kualitas Pelayanan pada Kafe di Kecamatan Kota, Kota Kediri
3. Untuk menguji pengaruh komitmen organisasi terhadap Kualitas Pelayanan pada Kafe di Kecamatan Kota, Kota Kediri
4. Untuk mengetahui hasil dari pengaruh kepuasan kerja karyawan, motivasi kerja dan komitmen organisasi terhadap Kualitas Pelayanan pada Kafe di Kecamatan Kota, Kota Kediri

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoris

a. Bagi Peneliti

Kajian ini berharap bisa memberi pemahaman bagi peneliti tentang kepuasan kerja karyawan, motivasi kerja, komitmen organisasi, dan kualitas layanan yang berdampak pada tujuan kesuksesan suatu bisnis.

b. Bagi Pembaca

Kajian ini dapat menjadi perbandingan antara ilmu dan teori yang dapat dipelajari dan di realisasikan dalam praktik bisnis

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Kajian ini berharap bisa memperluas dan menambah ilmu pengetahuan maupun bisa dijadikan referensi untuk pembaca yang ingin melakukan penelitian dalam variabel kepuasan kerja karyawan, motivasi kerja, komitmen organisasi dan kualitas layanan.

b. Bagi Karyawan Kafe di Kecamatan Kota, Kota Kediri

Kajian ini berharap dapat memberi informasi yang bermanfaat bagi berkembangnya bisnis terutama dalam bidang minuman dan makanan, sehingga bisa menjadikan bahan evaluasi dan membangun dalam menetapkan dan membuat kebijakan dalam hal kepuasan kerja karyawan, motivasi kerja, komitmen organisasi dan kualitas layanan.

c. Bagi Akademisi

Temuan ini dapat bermanfaat bagi kalangan akademisi untuk mempertimbangkan aspek yang bisa berguna terhadap kepuasan kerja karyawan, motivasi kerja, komitmen organisasi yang berpengaruh pada kualitas layanan yang diberikan.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut terkait kepuasan kerja karyawan, motivasi kerja, komitmen organisasi maupun kualitas layanan, yang bisa memperluas wawasan yang berguna bagi lainnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Telaah Teori

2.1.1 Kualitas Layanan

Pengertian kualitas layanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Berikut ini beberapa definisi dari kualitas layanan menurut beberapa ahli :

Definisi kualitas layanan atau kualitas jasa menurut Wyckof dalam (Stefani, 2009) adalah Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Sedangkan menurut Parasuraman dalam (Stefani, 2009) Kualitas layanan merupakan refleksi persepsi evaluatif konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu. Kualitas pelayanan ditentukan berdasarkan tingkat pentingnya pada dimensi-dimensi pelayanan.

Menurut Tjiptono dalam (Haris, 2017), Kualitas layanan merupakan ukuran seberapa efektif layanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan. Kualitas layanan mencerminkan kemampuan penyedia layanan atau perusahaan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Nilai kualitas layanan terletak pada kapasitas perusahaan untuk secara konsisten memenuhi harapan tersebut.

Tjiptono dalam (Haris, 2017) mengemukakan bahwa kualitas dapat diartikan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Pelayanan adalah suatu tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak yang lainnya, yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Yulian Zamit dalam (Amilin, 2016) Telah diketahui bahwa layanan merupakan penawaran yang tidak berwujud; tidak dapat disentuh, disimpan, atau diakumulasikan untuk penggunaan di masa mendatang. Menurut pemahaman umum, layanan dicirikan oleh sifatnya yang sementara. Purwadarmita dalam (Amilin, 2016) adalah menyediakan segala apa yang dibutuhkan orang lain. Sedangkan menurut Tjiptono dalam (Amilin, 2016) definisi layanan adalah kegiatan yang dilakukan perusahaan kepada anggota yang telah membeli produknya.

Dari perspektif Manajemen Mutu Total (TQM), mutu dipahami secara lebih komprehensif. Mutu tidak hanya mencakup hasil, tetapi juga proses, lingkungan, dan orang-orang yang terlibat. Pada dasarnya, mutu berkisar pada pemenuhan komitmen, memastikan bahwa mereka yang kita layani merasa benar-benar puas. Konsep mutu memiliki banyak segi dan kaya makna. definisi dan makna karena orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan. Seperti kesesuaian dengan persyaratan, kecocokan untuk pemakaian, penyempurnaan berkelanjutan, bebas dari

kerusakan atau cacat, serta melakukan segala sesuatu yang membahagiakan.(Amilin, 2016)

Kasmir dalam (Haris, 2017) merumuskan ciri pelayanan yang baik sebagai berikut:

1. Bertanggung jawab dalam membimbing setiap pelanggan selama mereka menggunakan layanan kami.
2. Mampu memberikan layanan yang cepat dan tepat.
3. Memiliki keterampilan komunikasi yang baik.
4. Memastikan kerahasiaan untuk setiap transaksi yang kami tangani.
5. Dilengkapi dengan pengetahuan dan keahlian yang luas.
6. Berkomitmen untuk memahami kebutuhan pelanggan kami.
7. Mampu menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan pada klien kami..

Berdasarkan definisi diatas, kualitas pelayanan bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan anggota serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan mengandalkan kualitas layanan yang diberikan suatu perusahaan dengan baik, maka anggota atau pengguna jasa pelayanan tersebut sedikit demi sedikit akan dapat menimbulkan rasa kepuasan atas pemenuhan kebutuhan yang dibutuhkannya.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas layanan adalah perbandingan antara harapan pelanggan terhadap pelayanan Kafe dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginannya dengan persepsi pelanggan

terhadap kinerja layanan yang diterimanya seperti ketepatan dan cara penyampaian. Kualitas layanan yang baik tidak lepas dari kepuasan kerja seseorang, motivasi kerja yang didapat dan juga komitmen kepada organisasi.

2.1.1.2 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kualitas Layanan

Menurut Parasuratman dalam (Amilin, 2016), Menurut Tjiptono, ada lima celah utama yang dapat menyebabkan kegagalan dalam pemberian layanan:

1. Celah antara harapan konsumen dan persepsi manajemen: Celah ini muncul ketika manajemen tidak sepenuhnya memahami apa yang diinginkan konsumen atau bagaimana mereka mengevaluasi layanan.
2. Celah antara pemahaman manajemen tentang harapan konsumen dan spesifikasi kualitas layanan: Hal ini terjadi ketika tidak ada interaksi langsung antara manajemen dan konsumen, yang menyebabkan kegagalan dalam memahami kebutuhan konsumen atau ketidakmampuan untuk memenuhinya secara efektif.
3. Celah antara spesifikasi kualitas layanan dan pemberian layanan aktual: Celah ini diakibatkan oleh desain dan standar layanan yang buruk atau ketidakmampuan untuk beradaptasi dengan tuntutan konsumen, yang dapat mempersulit prediksi apa yang diinginkan pelanggan. Selain itu, proses yang digunakan oleh perusahaan dan

stafnya mungkin tidak memungkinkan adanya perubahan yang diperlukan.

4. Celah antara pemberian layanan aktual dan komunikasi eksternal dengan konsumen: Hal ini terjadi ketika layanan tidak diberikan sesuai dengan standar yang berorientasi pada konsumen, yang sering kali dipengaruhi oleh komitmen yang dibuat oleh perusahaan yang mungkin tidak terpenuhi.
5. Kesenjangan antara layanan yang diharapkan dan layanan yang benar-benar diterima: Kesenjangan ini terjadi ketika perusahaan gagal menyelaraskan kinerjanya dengan janji yang dibuat kepada konsumen, yang menyebabkan perbedaan mencolok antara apa yang diantisipasi konsumen dan apa yang mereka alami.

Dengan memahami dan mengatasi kesenjangan ini, organisasi dapat meningkatkan penyampaian layanan mereka dan memenuhi kebutuhan konsumen dengan lebih baik. Menurut Tjiptono dalam (Amilin, 2016) ada berbagai macam faktor yang menyebabkan kualitas pelayanan menjadi buruk. Faktor-faktor tersebut meliputi:

1. Produksi dan Konsumsi yang Serentak

Dalam bidang pemberian layanan, partisipasi aktif dan kehadiran pelanggan sangatlah penting. Interaksi antara produsen dan konsumen ini dapat menimbulkan berbagai tantangan. Misalnya, karyawan mungkin menunjukkan kekurangan dalam layanan mereka, yang dapat secara dramatis membentuk persepsi pelanggan terhadap kualitas.

Masalah seperti staf yang tidak terlatih yang memberikan layanan yang tidak memadai, kekasaran, atau sikap yang tidak memuaskan dapat mengurangi pengalaman pelanggan.

2. Intensitas Tenaga Kerja yang Tinggi

Ketergantungan pada pekerja yang secara proaktif terlibat dalam pemberian layanan dapat menimbulkan variabilitas yang signifikan dalam kualitas layanan. Beberapa faktor berkontribusi terhadap ketidakkonsistenan ini, termasuk upah rendah, di mana karyawan sering kali memiliki tingkat pendidikan yang minim, pelatihan yang tidak memadai atau tidak sesuai, dan tingkat pergantian staf yang tinggi. Kondisi seperti itu dapat menghambat keandalan layanan.

3. Dukungan yang Tidak Memadai untuk Pelanggan Internal

Karyawan garis depan berperan sebagai pemain kunci dalam melaksanakan layanan secara efektif. Untuk memberdayakan mereka dalam memberikan layanan yang luar biasa, sangat penting bagi mereka untuk menerima dukungan yang kuat dari fungsi manajemen inti seperti operasi, pemasaran, keuangan, dan sumber daya manusia. Dukungan ini dapat mencakup penyediaan peralatan, bahan, dan seragam yang penting, di samping pelatihan yang memadai, pengembangan keterampilan, dan informasi yang relevan.

4. Kesenjangan Komunikasi

Komunikasi yang efektif peran penting memainkan dalam interaksi pelanggan. Ketika komunikasi terputus, hal itu dapat menyebabkan persepsi dan evaluasi negatif terhadap kualitas layanan.

5. Perlakuan Seragam terhadap Pelanggan

Setiap pelanggan adalah individu unik dengan pengalaman dan emosi mereka sendiri. Tidak semua pelanggan akan menghargai atau menerima pendekatan layanan yang sama untuk semua; interaksi yang dipersonalisasi sangat penting.

6. Perluasan Layanan yang Berlebihan

Memperkenalkan terlalu banyak layanan baru di samping penawaran yang sudah ada dapat mengencerkan kualitas layanan Anda secara keseluruhan. Perluasan yang berlebihan tersebut dapat menyebabkan hasil yang kurang optimal dan potensi masalah terkait standar layanan.

7. Fokus pada Tujuan Bisnis Jangka Pendek

Memprioritaskan tujuan bisnis jangka pendek dapat mengorbankan kualitas layanan yang dimaksudkan untuk berkelanjutan dalam jangka panjang. Menekankan nilai-nilai jangka panjang sangat penting untuk mempertahankan keunggulan layanan.

2.1.1.3 Indikator Kualitas Layanan

Senada dengan Kolter dalam (Amilin, 2016) apabila manfaat yang mereka nikmati jauh di bawah yang diharapkan, maka orang lain

cenderung tidak memanfaatkan manfaat tersebut. Sebaliknya, apabila manfaat yang dinikmati lebih dari yang diharapkan, maka orang lain cenderung melakukan pemesanan ulang.

Berikut ini beberapa penanda manfaat besar yang dapat memberikan kepuasan kepada klien: (Amilin, 2016)

- a. Memiliki pekerja yang cakap, terutama yang melakukan negosiasi khusus dengan klien.
- b. Aksesibilitas kantor dan kerangka kerja yang baik yang dapat mendukung kelancaran item partisipasi dengan cepat dan tepat..
- c. Tersedianya ragam produk yang diinginkan. Dalam arti anggota sekali berhenti dapat membeli beragam produk dengan kualitas produk dan pelayanan yang mereka inginkan.
- d. Bersikap tanggap terhadap setiap bagian dari awal sampai akhir. Dalam hal ini, tenaga penjual melayani konsumen sampai selesai.
- e. Mampu melayani dengan cepat dan tepat, tentunya jika dibandingkan dengan kompetitor.
- f. Mampu berkomunikasi dengan jelas, baik dan mampu menangkap keinginan dan kebutuhan konsumen.
- g. Memberikan jaminan privasi untuk setiap transaksi, terutama dalam hal keuangan.
- h. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik mengenai barang yang dijual dan informasi umum lainnya.

- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada konsumen, sehingga konsumen merasa yakin dengan apa yang telah dilakukan perusahaan.

2.1.2 Kepuasan Kerja

Luthans dalam (Puspitawati & Riana, 2014) menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan hasil dari penilaian pekerja tentang seberapa baik pekerjaan mereka memberikan apa yang dianggap penting. Kepuasan kerja dapat berupa perasaan positif terhadap pekerjaan seseorang yang merupakan hasil penilaian karakteristiknya. (Puspitawati & Riana, 2014).

Sedangkan menurut Suwatno dan Priansa dalam (Adhiputra, 2017) Kepuasan kerja sulit didefinisikan karena rasa puas itu bukan keadaan yang tetap melainkan dapat dipengaruhi dan diubah oleh kekuatan—kekuatan baik dari dalam maupun dari luar lingkungan kerja. Menurut (Wibowo, 2003) kepuasan kerja adalah “sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima”.

Pengertian kepuasan kerja menurut Maulana dalam (Haris, 2017) dapat berupa suatu keadaan emosional positif yang terbentuk dari penilaian keterlibatan seseorang dalam pekerjaan. Pengertian ini terbentuk dari dua hal, yaitu kognitif dan emosional. Kognitif atau penilaian terhadap pekerjaan seseorang mengandung makna bahwa seseorang menyimpulkan sesuatu berdasarkan data yang diperoleh dan dialaminya.

Penuh perasaan atau keadaan emosional, dipengaruhi oleh dua komponen, yaitu konstruksi kognitif dan disposisi emosional. Konstruksi kognitif menggambarkan perasaan positif atau negatif seseorang terhadap pekerjaannya, sedangkan disposisi emosional merupakan suatu keadaan dimana seseorang sangat dipengaruhi oleh temperamennya saat itu.

Menurut Robbins dalam (Widayati et al., 2021) menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan karyawan lebih memilih pekerjaan yang menantang secara mental dalam menyediakan kesempatan untuk menggunakan keterampilan serta kemampuan karyawan, menawarkan berbagai tugas, memberikan kebebasan dan memberikan umpan balik tentang seberapa baik pekerjaan yang karyawan lakukan. Tingkat kepuasan atau ketidakpuasan karyawan mencerminkan sejauh mana karyawan mengalami perlakuan yang baik atau buruk dalam sebuah perusahaan.

Sehingga dapat disimpulkan pengertian kepuasan kerja adalah Apabila para pekerja mempunyai sikap mental yang positif terhadap pekerjaannya, maka para pekerja akan melihat pekerjaannya bukan sebagai beban atau tekanan yang tidak adil dari perusahaan tetapi sebagai pekerjaan yang menyenangkan dan dilakukan sebagai kebutuhan untuk kesejahteraan perusahaan dan karyawannya.

2.1.2.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Nursalam dalam (Haris, 2017) mengungkap variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu:

- a. Inspirasi Supervisor meningkatkan kepuasan kerja karyawan berdasarkan variabel motivasi. Inspirasi merupakan suatu gerakan yang menyalurkan, memelihara dan memunculkan perilaku seseorang. Inspirasi tidak dapat diukur secara spesifik, tetapi harus disimpulkan dari perilaku yang muncul dari seorang individu. Kunci dari inspirasi dan kepuasan kerja dapat berupa keinginan seseorang untuk menyelesaikan pekerjaannya. Keinginan untuk mencapai prestasi tersebut berubah karena adanya beberapa komponen dalam organisasi, seperti penyusunan program, jenis dan pembagian tugas yang diberikan, jenis pengawasan yang dilakukan terhadap perubahan pola inspirasi dan variabel lainnya.
- b. Seseorang memilih pekerjaan didasarkan pada keterampilan dan kemampuan yang dimiliki. Kemampuan dan keahlian yang dimiliki oleh karyawan apabila tidak digunakan dan dikembangkan dalam melaksanakan pekerjaan akan menyebabkan masalah terhadap motivasi kerja. Motivasi akan timbul ketika diberikan kesempatan untuk mencoba dan mendapat umpan balik dari hasil pekerjaan
- c. Komponen alamiah memegang peranan penting dalam mendukung inspirasi kerja dalam mencapai kepuasan kerja. Variabel alamiah

meliputi komunikasi, potensi pengembangan, upah/gaji, kecerdasan personal, dan kondisi kerja yang kondusif.

- d. Peran Manajer, peran dapat berupa serangkaian perilaku normal yang muncul karena suatu jabatan. Identitas juga memengaruhi bagaimana peran tersebut seharusnya dijalankan. Peran tersebut muncul karena seorang manajer menyadari bahwa ia tidak bekerja sendiri. Manajer memiliki lingkungan kerja yang mengharuskan interaksi dengan berbagai kontras setiap saat, tetapi peran mereka harus dimainkan tanpa membuat penyempurnaan apa pun antara satu dengan yang lain.

2.1.2.2 Indikator Kepuasan Kerja

Indikator Kepuasan Kerja (WIJAYA, 2021) Adapun indikator-indikator kepuasan kerja meliputi antara lain:

1. Pekerjaan itu sendiri

Isi pekerjaan yang dilakukan seseorang apakah memiliki elemen yang memuaskan.

2. Upah/ Gaji

Jumlah bayaran yang diterima seseorang sebagai akibat dari pelaksanaan kerja apakah sesuai dengan kebutuhan yang dirasakan adil.

3. Promosi

Kemungkinan seseorang dapat berkembang melalui kenaikan jabatan.

4. Pengawas

Seseorang yang senantiasa memberikan perintah atau petunjuk dalam pelaksanaan kerja.

5. Rekan Kerja

Rekan kerja yang saling membantu dalam menyelesaikan pekerjaan.

2.1.3 Motivasi Kerja

Motivasi adalah suatu tujuan atau daya penggerak, yang menjadi sumber tenaga atau daya pendorong utama bagi seseorang untuk melakukan aktivitas-aktivitas didalam mendapatkan atau mencapai apa yang diinginkannya baik itu secara positif ataupun negatif. Adapun istilah motivasi berasal dari Bahasa Inggris yaitu, *motivation* yang dapat diartikan sebagai motif atau alasan dan tujuan seseorang melakukan suatu pekerjaan. (Roy et al., 2020)

Pendapat Siagian dalam (Talle, 2016) yang menyatakan bahwa inspirasi dapat merupakan suatu dorongan yang menyebabkan suatu bagian dari organisasi bersedia dan sanggup mengerahkan segala kapasitasnya dalam kerangka penguasaan kemampuan, tenaga dan waktu untuk melaksanakan berbagai kegiatan yang menjadi tugasnya serta memenuhi kewajibannya, dalam rangka mewujudkan tujuan dan berbagai sasaran organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya.

Inspirasi kerja bisa berupa berbagai macam usaha yang dilakukan oleh seseorang untuk memenuhi keinginan dan kebutuhannya. Namun, untuk memenuhi keinginan dan kebutuhannya, hal tersebut tidak mudah dilakukan tanpa usaha yang maksimal. Dalam memenuhi kebutuhannya,

seseorang akan terus mengikuti dorongan dan apa yang melatarbelakangi perilakunya. (Talle, 2016)

Sesuai penjelasan para ahli, dapat dikatakan bahwa inspirasi merupakan susunan masukan atau kesimpulan yang memberdayakan seseorang untuk bertindak sesuai dengan tujuan dan keinginannya dengan melihat hal-hal yang mempunyai nilai bagi kebutuhan orang tersebut.

2.1.3.1 Aspek – aspek Motivasi Kerja

Menurut Anoraga dalam (Rizky, 2022) ada beberapa aspek motivasi kerja, sebagai berikut :

1. Adanya kedisiplinan dari karyawan

Sikap, perilaku atau kegiatan pekerja untuk melaksanakan latihan-latihan kerja sesuai dengan rancangan, pilihan, pengendalian, dan standar tertentu yang telah ditetapkan dan disetujui bersama, baik secara tertulis maupun lisan, antara pekerja dan perusahaan, serta mampu menerima sanksi apabila merugikan arahan, tugas, dan keahlian yang diberikan.

2. Imajinasi yang tinggi dan daya kombinasi

Menciptakan suatu karya berasal dari gabungan pikiran atau gambaran yang diorganisasikan secara lebih cermat atau dari aktivitas sendiri, tidak ditiru dan berguna untuk menghasilkan suatu hasil atau barang yang menunjang mutu karya yang unggul.

3. Kepercayaan diri

Perasaan yakin yang dimiliki pekerja terhadap kapasitasnya, mempunyai otonomi, dapat berfikir secara matang dalam menghadapi kenyataan yang terjadi, dan dapat diandalkan atas pilihan yang diambil sehingga dapat menyelesaikan permasalahannya dengan tenang.

4. Daya tahan terhadap tekanan

Perwakilan menanggapi pertemuan antusias yang tidak mengenakan yang dipandang merendahkan atau sebagai akibat dari kecanggungan antara permintaan dan keinginan, dan beban ini diselesaikan dengan cara yang unik bagi setiap orang.

5. Tanggung jawab atas pelaksanaan pekerjaan

Pekerja menanggapi pertemuan penuh gairah yang tidak mengenakan yang dianggap melemahkan atau sebagai akibat dari kecanggungan antara permintaan dan keinginan, dan beban ini diselesaikan dengan cara yang unik bagi setiap orang.

Sedangkan menurut Robbin dalam (Rizky, 2022) aspek-aspek motivasi kerja adalah :

- a. Mempunyai sifat agresif
- b. Kreatif dalam melaksanakan pekerjaan
- c. Mutu pekerjaan meningkat dari hari ke hari
- d. Mematuhi jam kerja
- e. Tugas yang diberikan dapat diselesaikan dengan kemampuan

- f. Inisiatif kerja yang tinggi dapat mendorong prestasi kerja, kesetiaan dan kejujuran, terjalin hubungan kerja antara karyawan dengan pimpinan, tercapainya tujuan perorangan dan tujuan organisasi, dan menghasilkan informasi yang akurat dan tepat.

2.1.3.2 Indikator Motivasi Kerja

Indikator motivasi kerja menurut Sedarmayanti dalam (Robin, 2008) yaitu, sebagai berikut :

1. Kompensasi.

Bagi karyawan, kompensasi merupakan suatu keharusan untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri dan keluarga. Kompensasi selain berfungsi untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap karyawan, juga diharapkan dapat menjadi pendorong bagi karyawan untuk dapat bekerja dengan penuh semangat.

2. Supervisi.

Supervisi yang efektif akan membantu meningkatkan efisiensi karyawan melalui organisasi kerja yang baik, serta menyediakan informasi yang akurat sesuai dengan standar kerja, dan menyediakan peralatan dan dukungan lainnya yang memadai. Tugas utama seorang manajer adalah mewujudkan hasil yang paling mungkin dicapai dengan merencanakan sistem kerja di unit kerjanya secara efektif..

3. Hubungan kerja.

Untuk dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik, maka harus didukung oleh lingkungan kerja atau hubungan kerja yang

menyenangkan, yaitu terciptanya hubungan yang erat, kekeluargaan, dan saling mendukung antar individu pekerja atau antara atasan dengan atasan. Manusia sebagai makhluk sosial akan senantiasa membutuhkan hubungan dengan individu lain, baik di lingkungan kerja maupun di luar lingkungan kerja.

4. Pengakuan atau penghargaan (acknowledgment).

Setiap manusia pasti memiliki keinginan untuk merasa diakui. Pengakuan atas prestasi dapat menjadi alat motivasi yang cukup ampuh, bahkan melebihi kepuasan yang diperoleh dari imbalan. Seseorang yang memperoleh pengakuan atau penghargaan akan mampu meningkatkan gairah kerjanya.

5. Kemenangan (prestasi).

Setiap orang tentu menginginkan kemenangan dalam setiap kegiatan/tugas yang dilakukan. Prestasi atau kemenangan (accomplishment) dalam mengerjakan suatu pekerjaan akan memotivasi orang yang bersangkutan untuk mengerjakan tugas-tugas berikutnya. Dengan demikian, prestasi yang diraih dalam pekerjaan akan membentuk sikap positif, yang senantiasa dituntut untuk melakukan pekerjaan yang penuh tantangan. Seseorang yang memiliki keinginan untuk berprestasi sebagai suatu tuntutan dapat memberdayakannya untuk mencapai tujuan. Tuntutan untuk berprestasi pada umumnya berkaitan dengan sikap positif dan keberanian untuk mengambil risiko

yang diperhitungkan demi mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya..

2.1.4 Komitmen Organisasi

Komitmen organisasi merupakan hal yang sangat penting dalam suatu perusahaan. Setiap orang yang bekerja di suatu perusahaan pasti memiliki komitmen dalam bekerja. Apabila suatu perusahaan memiliki karyawan yang tidak memiliki komitmen dalam bekerja, maka tujuan perusahaan tidak akan tercapai. Orang yang memiliki komitmen terhadap organisasi akan terus bekerja sama dengan organisasi dan akan terus berusaha untuk mencapai tujuan organisasi. Sebaliknya, orang yang tidak memiliki komitmen tidak akan termotivasi untuk mencapai tujuan organisasi (Amalia Yunia Rahmawati, 2020)

Motta dalam (Parwita, 2014) menyatakan bahwa komitmen organisasi terkait dengan identifikasi. Misalnya, komitmen seseorang terhadap organisasi adalah respon afektif (sikap) yang dihasilkan dari evaluasi situasi kerja yang menghubungkan atau menempel individu kepada organisasi. Darwish A dalam (Parwita, 2014) Komitmen organisasi didefinisikan sebagai perasaan kewajiban karyawan untuk tinggal dengan organisasi, perasaan ini dihasilkan dari tekanan internalisasi normatif yang diberikan pada seorang individu. James Boles et al. dalam (Parwita, 2014) memaparkan bahwa komitmen organisasi mencerminkan perasaan positif terhadap organisasi dan nilainya.

Robbins dan Judge dalam (Puspitawati & Riana, 2014) menyatakan bahwa komitmen organisasi dapat merupakan suatu kondisi dimana seorang anggota berpihak kepada tujuan organisasi dan mempunyai keinginan untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut. *“Organizational Commitment is the degree to which employees believe in and accept organizational goals and desire to remain with the organization”* Mathis dan Jackson dalam (Puspitawati & Riana, 2014)

Definisi lain juga dikemukakan oleh Sopiah dalam (Andhini, 2017) yang menjelaskan bahwa suatu bentuk komitmen yang muncul bukan hanya bersifat loyalitas yang pasif, tetapi juga melibatkan hubungan yang aktif dengan organisasi kerja yang memiliki tujuan memberikan segala usaha demi keberhasilan organisasi yang bersangkutan. Sopiah dalam (Andhini, 2017) juga mendefinisikan komitmen organisasi mencakup kebanggaan anggota, kesetiaan anggota, dan kemauan anggota pada organisasi.

Dari beberapa pemaparan tersebut dapat disimpulkan Komitmen Organisasi adalah perasaan positif seseorang untuk setia dan loyal terhadap organisasi guna terus berusaha mencapai tujuan-tujuan yang menguntungkan bagi organisasi maupun individu tersebut.

2.1.4.1 Indikator Komitmen Organisasi

Menurut (Parwita, 2014), terdapat tiga indikator komitmen organisasi.. Berikut indikator komitmen beserta dengan penjelasannya :

1. Komitmen efektif

- a. Komitmen yang penuh perasaan disebut Komitmen Emosional, yaitu suatu bentuk komitmen yang ditunjukkan dalam rasa kecintaan terhadap organisasi. Individu dalam organisasi merasa senang menjadi bagian dari organisasi dan senang bekerja di dalamnya. Dalam komitmen yang penuh perasaan, hubungan antara organisasi dan individu dalam organisasi didasarkan pada tiga hal. Ketiga hal tersebut adalah sentimen bergairah yang kuat dari individu organisasi terhadap organisasinya, bukti yang dapat dikenali dengan organisasi, dan keterikatan dalam kegiatan organisasi.
- b. Sentimen bergairah anggota merupakan sentimen memiliki tempat bagi individu terhadap organisasi. Pilihan individu untuk tetap berada dalam organisasi dipengaruhi karena individu merasa bahwa organisasi adalah bagian dari dirinya dan mereka adalah bagian dari organisasi.
- c. Bukti pembeda dengan organisasi. Biasanya kemampuan individu untuk sepenuhnya mengenali organisasi tempat mereka berada. Informasi total seputar organisasi akan memberikan seseorang alasan yang kuat untuk tetap berada dalam organisasi..
- d. Keterlibatan individu. Keterlibatan individu merupakan tingkat partisipasi anggota terhadap seluruh kegiatan atau aktivitas organisasi.

2. Komitmen Normatif

Komitmen ini juga disebut Komitmen Normatif. Komitmen normatif dapat berupa kerangka pengabdian sebagai kewajiban moral (kualitas mendalam) dan juga perasaan karyawan tentang komitmen yang harus diberikan kepada organisasinya. Komponen standarisasi terbentuk sebagai akibat dari pengalaman sosialisasi, tergantung pada sejauh mana karyawan merasakan adanya komitmen.

- a. Pengabdian yang harus diberikan karena adanya pengaruh dari orang lain. Komitmen yang terjadi ketika karyawan melanjutkan bekerja untuk organisasi disebabkan oleh adanya dorongan dari pihak lain untuk melanjutkan bekerja dalam organisasi tersebut. Karyawan yang memiliki tingkat komitmen standarisasi yang tinggi sangat peduli dengan pandangan orang lain terhadap dirinya sendiri jika karyawan tersebut meninggalkan organisasi.
- b. Komitmen yang harus diberikan kepada organisasi. Komitmen ini mengacu pada cerminan perasaan komitmen untuk menjadi karyawan perusahaan tersebut. Karyawan dengan komitmen standarisasi yang tinggi merasa bahwa karyawan tersebut sudah seharusnya melanjutkan bekerja dalam organisasi tempatnya bekerja saat ini. Dengan kata lain, komitmen yang ada dalam diri seorang representatif disebabkan oleh komitmen kerja karyawan terhadap organisasinya..

3. Komitmen Berkelanjutan

Komitmen Berkelanjutan berkaitan dengan kesadaran individu untuk tidak keluar dari organisasi. Jika hal itu dilakukan, individu tersebut sadar bahwa dirinya akan mengalami kemalangan tertentu. Komitmen berkelanjutan dapat muncul karena adanya kegiatan atau kejadian yang dapat menambah kemalangan jika ia memutuskan untuk keluar dari organisasi. Kegiatan tersebut terbagi menjadi dua, yaitu investasi dan pilihan.

- a. Investasi dalam bentuk investasi merupakan sesuatu yang penting yang harus dibayar atau potensi hilangnya kesempatan untuk mendapatkannya, misalnya uang, waktu, dan tenaga. Sedangkan pilihan atau terkadang disebut dengan side bet individu adalah pilihan untuk pindah ke organisasi lain.
- b. Pilihan ini muncul karena adanya kebutuhan akan informasi mengenai pilihan organisasi lain. Akibatnya, individu akan merasa rugi jika tidak mendapatkan sesuatu yang sama atau lebih baik di organisasi lain..

Berdasarkan pemaparan diatas, dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi merupakan keinginan individu untuk bertahan sebagai anggota organisasi, menerima tujuan dan nilai-nilai yang dianut organisasi dan hal itu diwujudkan dengan pengabdian serta loyalitas penuh sesuai tujuan dan nilai organisasi yang diharapkan. Adanya komitmen organisasi yang baik dari individu akan berdampak positif pada hasil yang

baik bagi organisasi serta menjadi berkurangnya intensitas anggota untuk keluar dari organisasi. (Amalia Yunia Rahmawati, 2020).

2.1.4.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Komitmen Organisasi

Rowden dalam (Parwita, 2014) menyatakan, sensitivitas pemimpin untuk kebutuhan anggota yang jelas berkaitan dengan komitmen organisasi. Satu penjelasan untuk ini adalah bahwa hal itu tidak mungkin bahwa seseorang akan berkomitmen untuk sebuah organisasi di mana pemimpinnya tidak selaras dengan kebutuhannya.

Adapun faktor-faktor lain dari komitmen organisasi menurut Sopiah dalam (Andhini, 2017) ada tiga faktor yang mempengaruhi komitmen karyawan pada organisasi, yaitu :

- a. Ciri pribadi kinerja, termasuk masa jabatannya dalam organisasi dan variasi kebutuhan dari keinginan yang berbeda dari tiap karyawan.
- b. Ciri pekerjaan, seperti identitas tugas dan kesempatan dalam berinteraksi dengan rekan kerja dalam organisasi tersebut.
- c. Pengalaman kerja, seperti keterandalan organisasi dimasa lampau dan cara pekerja mengutarakan dan membicarakan perasaanya mengenai organisasi.

David dalam (Andhini, 2017) juga mengemukakan empat faktor yang mempengaruhi komitmen karyawan pada organisasi, yaitu :

- a. Faktor Personal : usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pengalaman kerja, kepribadian dan lain-lain

- b. Karakteristik Pekerjaan : lingkup jabatan, tantangan dalam pekerjaan, konflik pekerjaan, tingkat kesulitan dalam pekerjaan dan lain-lain
- c. Karakteristik Struktur : besar kecilnya organisasi, bentuk organisasi, kehadiran serikat bekerja, dan lain-lain
- d. Pengalaman kerja : pengalaman kerja karyawan sangat berpengaruh terhadap tingkat komitmen karyawan pada organisasi.

Steer dan Poter dalam (Andhini, 2017) mengemukakan ada sejumlah faktor yang mempengaruhi komitmen karyawan pada organisasi, yaitu :

- a. Faktor personal yang meliputi : *job expetation, psychological, contract, job choice factors*, karakteristik personal. Keseluruhan faktor ini akan mempengaruhi fakor awal.
- b. Faktor organisasi yang meliputi : *initial work experience, job scope, supervision, goal consistency organizational*. Semua faktor ini akan membentuk dan memunculkan tanggung jawab.
- c. *Non-Organizational Factors* yang meliputi : *avaibility of alternative jobs*. Merupakan faktor yang bukan berasal dari dalam organisasi.

2.2 Penelitian Terdahulu

Studi ini dibangun berdasarkan riset-riset terdahulu, diantaranya (Roy et al., 2020), (Febrianty Br Silalahi & Laia, 2021), (Supendi & Rahadian, 2021), (Suwoko, 2022), (Ady et al., 2022), kemudian dirangkap sebagai berikut :

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti, Tahun & Judul	Variabel & Metode Analisis	Hasil Penelitian
1	(Roy et al., 2020) Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kualitas Layanan di Kantor Kecamatan Mappakasunggu Kabupaten Takalar	Bebas : -Motivasi Kerja Terikat : -Kualitas Layanan	-Besar Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap kualitas layanan.
2	(Febrianty Br Silalahi & Laia, 2021) Pengaruh Komitmen Organisasi dan Budaya Organisasi terhadap Kualitas Layanan pada Kantor Camat Merek Kabupaten Karo	Bebas : -Komitmen Organisasi -Budaya Organisasi Terikat : -Kualitas Layanan	-Komitmen Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan -Budaya Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan -Komitmen Organisasi dan Budaya Organisasi sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan
3	(Supendi & Rahadian, 2021) Pengaruh Komitmen Organisasi dan Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi terpadu Kecamatan di Kantor Kecamatan Jasinga Kabupaten Bogor	Bebas : -Komitmen Organisasi -Kompetensi Pegawai	-Besarnya pengaruh komitmen organisasi terhadap kualitas pelayanan positif dan signifikan -Besarnya pengaruh kompetensi organisasi terhadap kualitas pelayanan positif dan signifikan -Besarnya pengaruh Komitmen organisasi

		Terikat : -Kualitas Pelayanan	dan Kompetensi pegawai secara bersama-sama terhadap Kualitas pelayanan positif dan signifikan
4	(Suwoko, 2022) Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kualitas Layanan di PT Matahari Departement Store Plaza Mulia Samarinda	Bebas : -Kepuasan Kerja Terikat : -Kualitas Layanan	-Kepuasan Kerja Karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan yang ada di PT Matahari Depatement Store Plaza Mulia Samarinda
5	(Ady et al., 2022) Pengaruh Kompetensi dan Kepuasan Kerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan pada Museum Mandar Majene.	Bebas : -Kompetensi -Kepuasan Kerja Terikat : -Kualitas Pelayanan	- Kompetensi, Kepuasan Kerja memiliki Hubungan yang Positif dan berpengaruh Signifikan, terhadap Kualitas Pelayanan pada Museum Mandar Majene.

2.3 Hubungan Logis antar Variabel

2.3.1 Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kualitas Layanan

Kepuasan kerja menurut Titisari dalam (Utari & Heryyanda, 2021) adalah suatu ungkapan perasaan senang atau tidak senang terhadap pekerjaannya, gaji yang diterima, rekan kerja maupun lingkungan perusahaan. Karyawan yang merasa senang terhadap pekerjaannya akan ikut serta dalam mewujudkan visi misi perusahaan. Malthis dalam (Haris, 2017) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah keadaan emosi positif

yang terbentuk dari evaluasi terhadap pengalaman kerja seseorang. Ketidakpuasan kerja akan muncul ketika harapan-harapan tidak terpenuhi.

Kepuasan kerja adalah sikap seorang terhadap pelayanan mereka, sikap itu berasal dari persepsi mereka tentang pekerjaannya. Kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut, untuk memenuhi keinginan pelanggan, semua itu tak lepas dari kepuasan kerja karena ketika karyawan puas maka karyawan tersebut akan memberikan penilaian baik tentang pekerjaannya sehingga memberikan sikap pelayanan pada perusahaan. (Suwoko, 2022)

Hal ini sejalan dengan penelitian empirik yang dilakukan oleh M. Ghayas dalam (Suwoko, 2022) yang menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara kepuasan kerja terhadap kualitas layanan. Semakin baik kepuasan yang dirasakan karyawan maka komitmen karyawan akan tinggi pula. Orang-orang yang puas terhadap pekerjaannya akan memiliki loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan demi terwujudnya tujuan perusahaan.

2.3.2 Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Layanan

Menurut Sedarmayanti dalam (Rizky, 2022) motivasi merupakan kekuatan yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu tindakan atau tidak yang pada hakikatnya ada secara internal dan eksternal positif atau negatif, motivasi kerja adalah suatu yang menimbulkan dorongan/semangat kerja/pendorong semangat kerja. Motivasi adalah

kekuatan pendorong yang mengarah pada tujuan dan jarang muncul di berguna. keinginan setiap perusahaan bisnis mencapai mimpi.

Motivasi adalah serangkaian sikap dan nilai-nilai yang mempengaruhi individu untuk mencapai hal yang spesifik sesuai dengan tujuan individu Rivai dalam (Rizky, 2022). Motivasi itu penting karena motivasilah yang menyebabkan, menyalurkan dan mendukung perilaku manusia supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang diinginkan (Talle, 2016)

Melihat uraian yang dikemukakan, maka terlihat bahwa motivasi memiliki peranan penting dalam diri seseorang karena seseorang dapat bergerak dan terdorong jika kebutuhannya terpenuhi. Penelitian ini memadukan motivasi dengan kualitas pelayanan. Park dan Rainey dalam Jeon dan Robertson dalam (Talle, 2016) menyatakan bahwa “*public service-oriented motivation*”. Hal tersebut berarti bahwa pelayanan publik berorientasi pada motivasi. Selanjutnya Jeon dan Robertson dalam (Talle, 2016) menyatakan bahwa motivasi afektif menyebabkan individu bekerja di sektor publik ketika mereka secara emosional yakin akan pentingnya pelayanan publik.

2.3.3 Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kualitas Layanan

Adanya komitmen organisasi, akan memberikan dampak yang positif bagi suatu organisasi, karyawan akan memiliki keterikatan secara emosional, loyalitas, dan rasa tanggung jawab yang tinggi. Ciri ciri

komitmen organisasi yang dimiliki oleh karyawan menurut Andreas dalam (Febriansyah & Puspitadewi, 2021) adalah karyawan menyenangi pekerjaan, mampu berkonsentrasi terhadap perusahaan, selalu siap untuk menolong karyawan lain, menganggap rekannya sebagai keluarga, selalu bersikap terbuka terhadap orang baru, mencari informasi mengenai kondisi perusahaan, berfikir positif mengenai kritikan, dan selalu berupaya untuk mensukseskan organisasinya.

Kualitas pada dasarnya ditentukan oleh kesesuaiannya dengan spesifikasi yang ditawarkan, spesifikasi pada perusahaan jasa berkaitan dengan pengiriman barang tepat waktu atau kecepatan dalam memberikan tanggapan terhadap keluhan pelanggan Wibowo dalam (Adhiputra, 2017). Kualitas layanan pada perusahaan jasa dipengaruhi oleh perasaan puas karyawan terhadap pekerjaannya Hella (Adhiputra, 2017)

Kualitas pelayanan berkaitan dengan komitmen organisasi Malhotra dan Murkhejee (Selviana Lie, 2014) , harapan dan kepuasan pelanggan, perilaku kepemimpinan, komitmen organisasi, dan kepuasan kerja, Samuel (Selviana Lie, 2014) kualitas pelayanan mempengaruhi citra perusahaan, loyalitas pelanggan, dan kepuasan nasabah. Chanming dan Jianjun dalam (Selviana Lie, 2014), kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

2.3.4 Pengaruh Kepuasan Kerja Karyawan, Motivasi Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Kualitas Layanan

Menurut Malhotra dan Mukherjee dalam (Haris, 2017) menyatakan bahwa karyawan akan memberikan pelayanan yang optimal apabila memiliki komitmen organisasi untuk memberikan layanan yang terbaik. Tsai *et al* (Haris, 2017) menyatakan bahwa keinginan karyawan untuk menerima dan mendukung tujuan organisasi berpengaruh terhadap keinginan karyawan untuk memberikan kualitas layanan yang optimal. Penelitian yang dilakukan Ping *et al* (Haris, 2017) menyatakan bahwa karyawan akan memberikan layanan berkualitas apabila organisasi mampu memberikan rasa aman kepada karyawan.

(Novel, 2018) mengatakan bahwa sebagian besar dari perubahan yang terjadi pada kualitas pelayanan merupakan kontribusi dari motivasi kerja pegawai yang memberikan pelayanan. Sunarto dalam (Novel, 2018) mengatakan bahwa perubahan-perubahan pada motivasi kerja dapat mempengaruhi kualitas pelayanan dapat dikatakan bahwa penyusun strategi peningkatan kualitas layanan, motivasi kerja menjadi sesuatu yang harus diperhatikan.

Dari beberapa penjelasan para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa Kepuasan kerja, Motivasi Kerja memiliki hubungan yang kuat dengan komitmen organisasi, apabila karyawan puas dengan pekerjaannya maka akan lebih memiliki ikatan emosional lebih tinggi dan lebih peduli terhadap hasil kerja nya yang berpengaruh sangat penting pada kualitas

layanan yang diberikan kepada pelanggan sehingga memberikan dampak positif bagi karyawan, organisasi dan juga pelanggan.

2.4 Kerangka Konseptual

Menurut Said, Robbin, Hartline dan Ferrel dalam (*Jurnal 9 KD*, n.d.) Kepuasan Kerja Karyawan yaitu kondisi yang menyenangkan bagi karyawan karena lingkungan kerja yang kondusif, diberi wewenang bertindak dan kompensasi yang memadai. Sementara menurut Locke, Hartline dan Ferrel dalam (*Jurnal 9 KD*, n.d.) mengungkapkan bahwa kepuasan kerja sebagai emosi menyenangkan hasil dari penilaian prestasi kerja atau fasilitas pendukung prestasi kerja yang sesuai dengan nilai pekerjaan.

Motivasi Kerja memiliki arti sebagai suatu hal yang mampu menyebabkan, mencetuskan, dan mendukung perilaku dan kegiatan manusia agar memiliki kemauan untuk bekerja dan semangat dalam menggapai hasil yang maksimal. Karena motivasi mampu untuk menggerakkan atau mencetus perilaku seseorang, maka sebuah perusahaan atau organisasi sebaiknya mampu untuk menjaga atau mempertahankan motivasi yang baik pada karyawannya agar setiap karyawan mampu melakukan tugasnya secara baik, atau dalam kata lain bahwa dengan motivasi yang baik diharapkan karyawan tersebut memiliki tingkat kinerja yang baik pula. (Narulita & Charina, 2020)

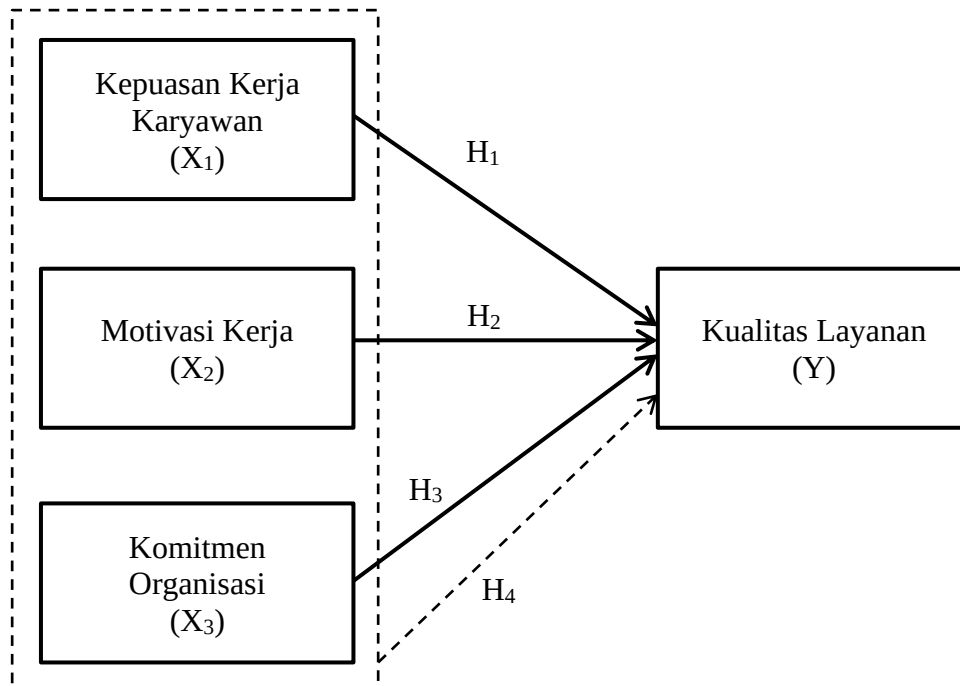
Komitmen Organisasi diartikan sebagai sikap mengenai sejauh mana seseorang mengidentifikasi dirinya terhadap organisasi yang telah menerima dirinya untuk jangka waktu yang lama Wagner & Hollenback dalam (Febriansyah & Puspitadewi, 2021). Hal ini juga selaras dengan komitmen organisasi diartikan sebagai keterkaitan terhadap organisasi untuk bisa bertahan yang diimbangi dengan nilai nilai serta tujuan suatu organisasi.

Menurut Robbins dan Judge dalam (Amalia Yunia Rahmawati, 2020) komitmen organisasi merupakan sejauh mana seorang karyawan mengidentifikasi organisasinya serta tujuan yang ada di dalamnya dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut. Seorang karyawan yang berkomitmen pada perusahaan umumnya merasakan hubungan yang baik dengan perusahaan mereka, dan mereka merasa memahami tujuan perusahaan

Mathis dan Jackson dalam (Adhiputra, 2017) menyatakan bahwa kualitas merupakan salah satu elemen dari kinerja yang dapat mengukur suatu pekerjaan. Dessler (Adhiputra, 2017) menyatakan bahwa kualitas adalah totalitas tampilan dan karakteristik sebuah produk atau pelayanan yang berhubungan dengan kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang dicari oleh pelanggan. Kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang berhubungan dengan seberapa jauh pihak penyedia jasa dapat memberikan bentuk pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggannya.

Berdasarkan pemikiran tersebut, dibuatlah kerangka konseptual pada gambar 2.1

Gambar 2.1
Kerangka Konseptual



2.5 Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian merupakan jawaban sementara dari masalah penelitian, walaupun sebagai jawaban sementara, hipotesis penting artinya untuk memberikan batasan pada penelitian sehingga pengumpulan data yang akan dilaksanakan terfokus pada hipotesis tersebut. (Syahbarka, 2021). Hipotesis pada studi ini yaitu :

H₁ : Kepuasan Kerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Layanan

H₂ : Motivasi Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Layanan

H₃ : Komitmen Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Layanan

H₄ : Kepuasan kerja karyawan, Motivasi kerja dan Komitmen Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Layanan

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan penelitian deksriptif, karena adanya variabel-variabel yang akan ditelaah hubungannya serta tujuannya untuk menyajikan gambaran mengenai hubungan antara variabel-variabel yang diteliti. Menurut (Ningtyas, 2018) metode penelitian kuantitatif adalah analisis data dengan teknik analisis deskriptif kuantitatif, pada dasarnya mengubah data hasil penelitian ke dalam bentuk deskripsi angka-angka yang mudah dipahami, misalnya saja dalam bentuk persentase.

Penelitian melalui metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan penelitian deksriptif ini bertujuan untuk mendeksripsikan atau menjelaskan peristiwa atau suatu kejadian yang terjadi dengan menggunakan angka-angka dan untuk membuktikan seberapa besar pengaruh kepuasan kerja, motivasi kerja dan komitmen organisasi terhadap kualitas layanan yang ada di Kafe Di Kecamatan Kota, Kota Kediri.

3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

3.2.1 Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono dalam (Fairus. F, 2020) Variabel penelitian didefinisikan sebagai atribut, sifat atau nilai orang, objek, atau kegiatan

yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dapat dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua variabel yang dapat mengidentifikasi sebagai berikut :

- I. Variabel eksogen (exogenous) adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan dan timbulnya variabel terikat (endogen), baik secara positif maupun secara negatif. (Fairus. F, 2020). Pada penelitian ini terdapat tiga variabel eksogen yakni, (X_1 , X_2 , X_3) adalah variabel kepuasan kerja karyawan, Motivasi Kerja, dan Komitmnen Organisasi.
- II. Variabel endogen (endogenous) merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Di dalam penelitian ini ada satu variabel endogen yakni, variabel Kualitas Layanan (Y)

3.2.2 Definisi Operasional

Definisi operasional dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah Jika karyawan memiliki sikap positif terhadap pekerjaannya, maka karyawan tersebut akan memandang pekerjaannya bukan sekedar beban tugas ataupun paksaan dari perusahaan melainkan sebagai pekerjaan yang menyenangkan dan dilakukan sebagai keharusan demi kesejahteraan perusahaan maupun karyawan tersebut.

Afandi dalam (WIJAYA, 2021) adapun indikator-indikator kepuasan kerja meliputi antara lain :

- a. Pekerjaan itu sendiri
- b. Upah/ Gaji
- c. Promosi
- d. Pengawas
- e. Rekan kerja

2. Motivasi Kerja

Motivasi sering kali diartikan pemberian masukan atau pendapat yang mendorong seseorang agar dapat bertindak sesuai tujuan dan keinginannya dengan melihat hal hal yang memiliki nilai untuk kebutuhan orang tersebut. Indikator motivasi kerja menurut Sedarmayanti dalam (Robin, 2008) yaitu :

- a. Gaji
- b. Supervisi
- c. Hubungan Kerja
- d. Penghargaan
- e. Keberhasilan

3. Komitmen Organisasi

Komitmen Organisasi adalah perasaan positif seseorang untuk setia dan loyal terhadap organisasi guna terus berusaha mencapai tujuan-tujuan yang menguntungkan bagi organisasi maupun individu

tersebut. Komitmen organisasi diukur dengan indikator : (Parwita, 2014)

- a. Komitmen Afektif
- b. Komitmen Normatif
- c. Komitmen Berkelanjutan

4. Kualitas Layanan

Kualitas layanan adalah perbandingan antara harapan pelanggan terhadap perusahaan dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginannya dengan persepsi pelanggan terhadap kinerja layanan yang diterimanya seperti ketepatan dan cara penyampaian. Adapun indikator untuk mengukur kualitas layanan : (Fairus. F, 2020)

- a. Berwujud
- b. Keandalan
- c. Ketanggapan
- d. Jaminan
- e. Empati

3.3 Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah Kafe Di Kecamatan Kota, Kota Kediri yang berada di sekitar Jl Slamet Riyani No.5 Kel. Banjaran Kota Kediri dan di Jl Pahlawan Kusuma Bangsa Kel. Banjaran Kota Kediri. Bisnis F&B yang ada di Kafe Di Kecamatan Kota, Kota Kediri berfokus pada pembuatan, penjualan dan pelayanan makanan dan minuman tidak

menutup kemungkinan juga biasa digunakan untuk acara/ komunitas dan event yang bertujuan untuk mencapai kepuasan pelanggan.

3.4 Populasi , Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek-objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Syahbarka, 2021). Menurut Dajan dalam (Adhiputra, 2017) menyatakan bahwa populasi merupakan keseluruhan unsur-unsur yang memiliki satu atau beberapa karakteristik yang sama. Populasi dalam riset ini yaitu karyawan dari Kafe Di Kecamatan Kota, Kota Kediri yang berjumlah 75 orang.

Nama Kafe	Alamat	Jumlah karyawan
SK Coffee Lab	Jl Pahlawan Kusuma Bangsa No. 39 B Kel. Banjaran Kota Kediri.	15 orang
Awor Coffee	Jl Panglima Polim No.7, Kec Kota, Kota Kediri	10 orang
Lastay Coffee	Jl Pahlawan Kusuma Bangsa Kel. Banjaran Kota Kediri	10 orang
Serupo Coffee	Jl Pahlawan Kusuma Bangsa No. 39 Kel. Banjaran Kota Kediri.	10 orang
Suatukopi	Gg VII No.5, Kel Banjaran, Kota Kediri	10 orang

Okui Es Kopi dan Temannya	Jl Pahlawan Kusuma Bangsa No. 32 Kel. Banjaran Kota Kediri	10 orang
Parkir Depan Coffee & Eatry	Jl Slamet Riyadi No. 15, Banjaran, Kec Kota, Kota Kediri	10 orang

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Syahbarka, 2021). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling jenuh dimana semua populasi dalam penelitian ini dijadikan sampel yaitu semua karyawan di Kafe Di Kecamatan Kota, Kota Kediri.

Dalam penelitian ini terdapat dua jenis data berdasarkan sumbernya, yaitu data primer dan data sekunder :

1. Menurut Sugiyono dalam (Murtadho, 2021) Sumber Primer adalah suatu data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data Primer yang digunakan untuk penelitian ini bersumber dari karyawan Kafe Di Kecamatan Kota, Kota Kediri, melalui kuesioner yang dibagikan pada 35 karyawan.
2. Menurut Sugiyono dalam (Murtadho, 2021) Sumber Sekunder adalah sumber yang tidak secara langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau melalui dokumen. Sumber data sekunder pada penelitian ini diperoleh dari jurnal sebelumnya dan literatur.

3.5 Metode Pengumpulan Data

Metode penelitian ini dalam mengumpulkan data menggunakan kuesioner. Kuesioner adalah mengumpulkan data yang dilakukan dengan cara memberikan serangkaian pertanyaan atau pernyataan kepada responden untuk menjawabnya.(Murtadho, 2021). Dalam angket ini terdapat beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan masalah dalam penelitian dan pertanyaan yang dijawab adalah makna pengujian hipotesis dengan menggunakan skala likert.

Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Metode pengumpulan data menggunakan skala likert dengan lima nilai untuk jawaban dari responden yang terbagi dalam lima kategori, yaitu : (Murtadho, 2021)

- | | | | | |
|----|---------------------|-------|---------------|---|
| 1. | Sangat Setuju | “SS” | dengan Skor = | 5 |
| 2. | Setuju | “S” | dengan Skor = | 4 |
| 3. | Ragu-ragu | “RR” | dengan Skor = | 3 |
| 4. | Tidak Setuju | “TS” | dengan Skor = | 2 |
| 5. | Sangat Tidak Setuju | “STS” | dengan Skor = | 1 |

3.6 Metode Analisis Data

3.6.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah penelitian yang dilakukan dengan tujuan utama untuk memberikan gambaran atau deskripsi tentang suatu keadaan secara objektif. (Talle, 2016) Dari data deskriptif ini nantinya akan dilakukan analisis untuk mengetahui tanggapan responden mengenai kepuasan kerja, motivasi kerja dan komitmen organisasi terhadap kualitas layanan.

3.6.2 Uji Intrumen

1. Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur apakah data yang diperoleh setelah penelitian adalah data yang valid atau tidak dari alat ukur (kuesioner). Menurut Sugiyono dalam (Murtadho, 2021) Validitas adalah tingkat keakuratan antara data yang terjadi pada objek penelitian dan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Kriteria validitas taraf signifikan ($\alpha = 0,05$) dengan menghitung nilai setiap soal, memiliki beberapa kriteria, yaitu: (Murtadho, 2021)

- a. Jika $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ (uji dua sisi dengan $\text{sig} 0.05$) maka instrumen atau pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total, hal tersebut dinyatakan valid.
- b. Jika $r_{\text{hitung}} \leq r_{\text{tabel}}$ (uji dua sisi dengan $\text{sig} 0.05$) maka instrumen atau pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total, hal tersebut dinyatakan tidak valid.

2. Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan (Syahbarka, 2021). Reliabel disebut juga handal bila jawaban seseorang pada kuesioner konsisten dari setiap waktu.

Pengujian reliabilitas ini dilakukan dengan menggunakan *Cronbach Alpha*, yaitu metode yang digunakan untuk menghitung reliabilitas suatu tes yang mengukur sikap atau perilaku. Kriteria pengujian keandalan : (Murtadho, 2021)

- a. Jika nilai *Cronbach's Alpha* $\alpha > 0,60$ maka instrumen memiliki realibilitas yang baik atau terpecaya.
- b. Jika nilai *Cronbach's Alpha* $\alpha < 0,60$ maka instrumen yang diuji itu tidak reliabel.

3.6.3 Koefisien Determinasi

Menurut Ghazali dalam (Abdurrahman, 2022) bahwa koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh keseluruhan variabel bebas dapat menjelaskan variabel terikat. Jika nilai koefisien determinasi dari sebuah variabel bebas semakin tinggi, maka semakin baik dalam menjelaskan perilaku dari variabel terikat. Nilai dari koefisiensi determinasi dapat dilihat dengan nilai *Adjusted R²* yang memiliki besar 0 hingga 1.

Apabila angka *Adjusted R²* mendekati 1 maka pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat hasilnya semakin kuat. Hal ini memiliki arti bahwa variabel bebas yang digunakan memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan oleh peneliti dalam memprediksi variabel terikatnya. Namun sebaliknya jika nilai dari *Adjusted R²* maka kemampuan dari variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat terbatas.

3.6.4 Regresi Linier Berganda

Menurut Kuncoro dalam (Dian, 2011), analisa regresi linier berganda adalah analisa yang digunakan untuk melihat secara langsung pengaruh beberapa variabel bebas terhadap variabel terikat. Model analisis ini digunakan dalam penelitian untuk mengetahui adanya hubungan antara variabel independen atau bebas (Kepuasan Kerja, Motivasi Kerja dan Komitmen Organisasi) terhadap variabel terikat (Kualitas Layanan). Persamaannya adalah sebagai berikut :

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan :

X	=	Variabel bebas
a	=	Konstanta
b ₁ , b ₂ , b ₃	=	Koefisien regresi
Y	=	Variabel terikat

3.6.5 Pengujian Hipotesis

1. Uji T

Pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variabel-variabel terikat Kuncoro dalam (Dian, 2011). Untuk mengetahui, (X_1 , X_2 , X_3) adalah variabel kepuasan kerja karyawan, Motivasi Kerja, dan Komitmnen Organisasi, secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kualitas layanan (Y) digunakan uji t dengan ketentuan $\alpha = 0,05$.

a. Menentukan Hipotesis

$H_0 : \beta_1 = 0$ artinya tidak ada pengaruh yang signifikan variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Variabel (X_1, X_2, X_3) tidak mempengaruhi variabel terikat (Y)

$H_a : \beta_1 \neq 0$ artinya ada pengaruh signifikan variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Variabel (X_1, X_2, X_3) tidak mempengaruhi variabel terikat (Y)

2. Uji F (Uji Simultan)

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat (Dian, 2011).

a. Merumuskan hipotesis statistik

Ho : $b_1 = b_2 \dots = b_k = 0$, artinya secara bersama-sama variabel-variabel independen tidak mempengaruhi variabel dependen.

Ha : $b_1 \neq b_2 \neq \dots \neq b_k \neq 0$, artinya secara bersama-sama variabel-variabel independen mempengaruhi variabel dependen.

b. Kriteria keputusan

Ho diterima dan Ha ditolak jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$

Ho ditolak dan Ha diterima jika $F_{hitung} > F_{tabel}$

Tingkat signifikansi < 0.05

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Deskripsi responden

Berikut ini adalah deskripsi responden berdasarkan pengisian diri pada kuesioner yang meliputi kelamin, umur, pendidikan.

1. Jenis kelamin responden

Berikut ini adalah jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 4.1

Tabel 4.1

Jenis Kelamin Responden

No.	Jenis kelamin responden	Jumlah	Persentase
1.	Pria	29	38,6
2.	Wanita	46	61,3
	Jumlah	75	100,0

Sumber : data primer, 2025

Berdasarkan jenis kelamin yang diketahui pada tabel karyawan pada kafe di kecamatan kota, kota kediri dengan rata-rata karyawan di dominasi dengan jenis kelamin wanita yakni 61,3% dan 38,6% pria.

2. Usia responden

Tabel 4.2

Usia Responden

No.	Usia	Jumlah	Persentase
1.	20 - 30	49	65,3
2.	31 - 40	20	26,6
3.	> 41	6	8
	Jumlah	75	100,0

Sumber : data primer, 2025

Berdasarkan rentang umur responden, menunjukkan bahwa rata-rata umur karyawan yang bekerja dengan mayoritas usia 20-30 tahun atau sekitar 65,3%.

3. Pendidikan responden

Berikut ini adalah Pendidikan responden :

Tabel 4.3
Pendidikan Responden

No.	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1.	SLTA	9	12,0
2.	D3	23	30,6
3.	S1	43	57,7
	Jumlah	75	100,0

Sumber : data primer, 2025

Berdasarkan jenjang pendidikan responden, memperlihatkan sebagian besar pendidikan terakhir responden yaitu mayoritas S1 dengan jumlah 43 karyawan atau sebesar 57,7.

4.2 Deskripsi Variabel Penelitian

Deskripsi hasil penelitian meliputi tanggapan para responden terhadap variabel penelitian yaitu kepuasan, motivasi dan komitmen organisasi, kualitas layanan.

4.2.1 Tanggapan Terhadap Variabel Kepuasan

Hasil tanggapan responden dan perhitungan nilai rata-rata jawaban responden terhadap variabel kepuasan dapat dilihat pada tabel 4.4

Tabel 4.4
Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan

No.	Pertanyaan	Pilihan						Total
		STS	TS	RR	S	SS	Rata-rata	
1.	Saya mendapatkan upah sesuai dengan pekerjaan yang diberikan	0	1	19	42	13	3,89	75
2.	Gaji diberikan dengan tepat waktu	0	2	14	44	15	3,96	75
3.	Saya mendapatkan insentif tambahan	0	3	10	43	19	4,04	75
4.	Insentif yang diberikan perusahaan akan menambah meningkatkan kinerja saya dalam bekerja	0	1	23	33	18	3,90	75
5.	Saya mendapatkan tunjangan hari raya	0	1	12	39	23	4,12	75

Sumber : Data Diolah SPSS, 2025

Hasil tanggapan responden memberikan nilai 3,89 terhadap pertanyaan Saya mendapatkan upah sesuai dengan pekerjaan yang diberikan. Responden memberikan nilai 3,96 terhadap pertanyaan Gaji diberikan dengan tepat waktu. Responden memberikan nilai 4,04 terhadap pertanyaan Saya mendapatkan insentif tambahan. Responden memberikan nilai 3,90 terhadap pertanyaan Insentif yang diberikan perusahaan akan menambah meningkatkan kinerja saya dalam bekerja. Responden memberikan nilai 4,12 terhadap pertanyaan Saya mendapatkan tunjangan hari raya.

4.2.2 Tanggapan Terhadap Variabel Motivasi

Hasil tanggapan responden dan perhitungan nilai rata-rata jawaban responden terhadap variabel motivasi dapat dilihat pada tabel 4.5

Tabel 4.5
Tanggapan Responden Terhadap Variabel Motivasi

No.	Pertanyaan	Pilihan						Total
		STS	TS	RR	S	SS	Rata-rata	
1.	Gaji sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan	0	1	4	47	23	4,22	75
2.	Supervisor memberikan arahan kepada karyawan	0	0	11	44	20	4,12	75
3.	Suasana kerja yang harmonis	0	2	6	42	25	4,20	75
4.	Karyawan mendapatkan penghargaan dengan bekerja lebih baik.	0	0	6	39	30	2,32	75
5.	Keberhasilan karyawan dalam bekerja dengan adanya dorongan dalam diri untuk bekerja lebih baik	0	5	23	39	18	3,93	75

Sumber : data diolah, 2025

Hasil tanggapan responden memberikan nilai 4,22 terhadap pertanyaan Gaji sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Responden memberikan nilai 4,12 terhadap pertanyaan Supervisor memberikan arahan kepada karyawan. Responden memberikan nilai 4,20 terhadap pertanyaan Suasana kerja yang harmonis. Responden memberikan nilai 4,32 terhadap pertanyaan Karyawan mendapatkan penghargaan dengan bekerja lebih baik. Responden memberikan nilai 3,93 terhadap pertanyaan Keberhasilan karyawan dalam bekerja dengan adanya dorongan dalam diri untuk bekerja lebih baik.

4.2.3 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Komitmen Organisasi

Hasil tanggapan responden dan perhitungan nilai rata-rata jawaban responden terhadap variabel komitmen organisasi dapat dilihat pada tabel 4.6

Tabel 4.6
Tanggapan Responden Terhadap Variabel Komitmen Organisasi

No.	Pertanyaan	Pilihan						Total
		STS	TS	RR	S	SS	Rata-rata	
1.	Karyawan setia terhadap perusahaan	0	2	13	48	12	3,93	75
2.	Atasan memberikan suasana kerja kepada bawahan yang positif untuk lebih bersemangat bekerja	0	1	15	47	12	3,93	75
3.	Saya berusaha bekerja sebaik mungkin	0	4	10	41	20	4,02	75
4.	Saya sudah menganggap rekan kerja sebagai keluarga		2	12	48	13	3,96	75
5.	Saya bangga sebagai karyawan dalam pekerjaan ini		4	11	41	19	4,00	75

Sumber : data diolah, 2025

Hasil tanggapan responden memberikan nilai 3,93 terhadap pertanyaan Karyawan setia terhadap perusahaan. Responden memberikan nilai 3,93 terhadap pertanyaan Atasan memberikan suasana kerja kepada bawahan yang positif untuk lebih bersemangat bekerja. Responden memberikan nilai 4,02 terhadap pertanyaan Saya berusaha bekerja sebaik mungkin. Responden memberikan nilai 3,96 terhadap pertanyaan saya sudah menganggap rekan kerja sebagai keluarga.

Responden memberikan nilai 4,00 terhadap pertanyaan saya bangga sebagai karyawan dalam pekerjaan ini.

4.2.4 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan

Hasil tanggapan responden dan perhitungan nilai rata-rata jawaban responden terhadap variabel kualitas layanan dapat dilihat pada tabel 4.7

Tabel 4.7

Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan

No.	Pertanyaan	Pilihan						Total
		STS	TS	RR	S	SS	Rata-rata	
1.	Kesempurnaan saya dalam melakukan pekerjaan yang diberikan	0	0	15	34	26	4,14	75
2.	Kualitas pelayanan yang baik	0	0	3	44	22	4,13	75
3.	Saya dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik	0	0	1	47	27	4,34	75
4.	Penyelesaian pekerjaan dengan kuantitas yang diinginkan perusahaan	0	0	3	47	25	4,29	75
5.	Saya dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan tepat waktu.	0	5	12	40	18	3,94	75

Sumber : data diolah, 2025

Hasil tanggapan responden memberikan nilai 4,14 terhadap pertanyaan Kesempurnaan saya dalam melakukan pekerjaan yang diberikan. Responden memberikan nilai 4,13 terhadap pertanyaan Kualitas pelayanan yang baik. Responden memberikan nilai 4,34 terhadap pertanyaan Saya dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik. Responden memberikan nilai 4,29 terhadap pertanyaan Penyelesaian pekerjaan dengan kuantitas yang diinginkan perusahaan. Responden memberikan nilai 3,94 terhadap pertanyaan Saya dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan tepat waktu.

4.1.2 Uji Validitas

Hasil Uji Validitas variabel (X_1) dapat dilihat pada tabel 4.8 sebagai berikut:

Tabel 4.8
Hasil Pengujian Validitas

Variabel	No Item	Signifikansi	Keterangan
Kepuasan (X_1)	X1.1	0,000	Valid
	X1.2	0,000	Valid
	X1.3	0,000	Valid
	X1.4	0,000	Valid
	X1.5	0,000	Valid
Motivasi (X_2)	X2.1	0,000	Valid
	X2.2	0,000	Valid
	X2.3	0,000	Valid
	X2.4	0,000	Valid
	X2.5	0,000	Valid
Komitmen Organisasi (X_3)	X3.1	0,000	Valid
	X3.2	0,000	Valid
	X3.3	0,000	Valid
	X3.4	0,000	Valid
	X3.5	0,000	Valid
Kualitas layanan (Y)	Y1	0,000	Valid
	Y2	0,000	Valid
	Y3	0,000	Valid
	Y4	0,000	Valid

	Y5	0,000	Valid
--	----	-------	-------

Sumber : Data diolah, 2025

Berdasarkan tabel 4.8 diatas, diketahui bahwa hasil uji validitas pada semua item variabel pertanyaan memperoleh nilai taraf signifikansi $< 0,05$. Sehingga semua item pertanyaan dinyatakan valid.

4.2.2.1 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas melihat handal tidaknya suatu alat ukur digunakan pendekatan secara statistika, yaitu melalui koefisien reliabilitas dan apabila koefisien reliabilitasnya lebih besar dari 0,60 maka secara keseluruhan pernyataan tersebut dinyatakan handal atau reliable.

Tabel 4.9

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Hasil	Keterangan
Kepuasan	>0,60	0,740	Reliabel
Motivasi		0,731	Reliabel
Komitmen Organisasi		0,769	Reliabel
Kualitas Layanan		0,777	Reliabel

Sumber : Data diolah, 2025

Berdasarkan tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas menunjukkan bahwa semua variabel memperoleh nilai *Cronbach Alpha* yang lebih besar yaitu diatas 0,70 sehingga dapat dikatakan semua konsep yang mengukur masing-masing variabel dari kuesioner adalah reliabel.

4.2.2.2 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis Regresi Linier Berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independent yang terdiri dari variabel bebas terhadap variabel dependent (Y) dan untuk hasil pengujian hipotesis yang diajukan dapat dilihat pada tabel 4.10 sebagai berikut :

Tabel 4.10
Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.100	.751		-.133	.895
	KEPUASAN KERJA	.170	.069	.160	2.447	.017
	MOTIVASI KERJA	.340	.100	.294	3.396	.001
	KOMITMEN ORGANISASI	.529	.085	.542	6.204	.000

a. Dependent Variable: KUALITAS LAYANAN

Sumber : Data diolah SPSS, 2025

Berdasarkan Analisis Hasil Regresi Linier Berganda pada penelitian ini, maka dapat disusun persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

$$Y = -0,100 + 0,170X_1 + 0,340X_2 + 0,529X_3$$

Persamaan regresi diatas menunjukan bahwa :

1. Nilai Constant (α) = -0,100

Nilai konstanta sebesar -0,100 artinya apabila tidak ada pengaruh dari kepuasan (X_1), motivasi (X_2) dan komitmen organisasi (X_3) maka, kualitas layanan (Y) memiliki nilai sebesar -0,100.

2. Koefisien Regresi kepuasan (b_1) = 0,170

Koefisien regresi kepuasan (X_1) sebesar 0,170 bernilai positif, hal ini berarti jika variabel kepuasan (X_1) bertambah satu satuan maka variabel kualitas layanan (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,170 satuan dengan asumsi variabel yang lain konstan.

3. Koefisien Regresi motivasi (b_2) = 0,340

Koefisien regresi motivasi (X_2) sebesar 0,340 bernilai positif, hal ini berarti jika variabel motivasi (X_2) bertambah satu satuan maka variabel kualitas layanan (Y) akan mengalami kenaikan 0,340 satuan dengan asumsi variabel yang lain konstan.

4. Koefisien Regresi komitmen organisasi (b_3) = 0,529

Koefisien regresi komitmen organisasi (X_3) sebesar 0,529 bernilai positif, hal ini berarti jika variabel komitmen organisasi (X_3) bertambah satu satuan maka variabel kualitas layanan (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,529 satuan dengan asumsi variabel yang lain konstan.

4.2.2.5 Uji Hipotesis

1) Uji Signifikansi Parsial

Tabel 4.11
Hasil Uji t

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	-.100	.751		.895
	KEPUASAN KERJA	.170	.069	.160	.017
	MOTIVASI KERJA	.340	.100	.294	.001
	KOMITMEN ORGANISASI	.529	.085	.542	.000

a. Dependent Variable: KUALITAS LAYANAN

Sumber : Data diolah SPSS, 2025

Nilai probabilitas untuk kepuasan (X_1) dengan nilai t sebesar 2,447 dan nilai sig 0,017 nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 dari hasil tersebut memperlihatkan bahwa ada pengaruh parsial yang positif dan signifikan antara variabel kepuasan (X_1) terhadap kualitas layanan

Nilai probabilitas untuk motivasi (X_2) dengan nilai t sebesar 3,396 dan nilai sig 0,001 nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 dari hasil tersebut memperlihatkan bahwa ada pengaruh parsial yang positif dan signifikan antara variabel motivasi (X_2) terhadap kualitas layanan

Nilai probabilitas untuk komitmen organisasi (X_3) dengan nilai t_{hitung} sebesar 6,204 dan nilai sig 0,000 nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 dari hasil tersebut memperlihatkan bahwa ada pengaruh parsial yang positif dan signifikan antara variabel komitmen organisasi (X_3) terhadap kualitas layanan.

2) Uji Signifikansi Simultan

Tabel 4.12
Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	386.325	3	128.775	375.617	.000 ^b
	Residual	24.341	71	.343		
	Total	410.667	74			
a. Dependent Variable: KUALITAS LAYANAN						
b. Predictors: (Constant), KOMITMEN ORGANISASI, KEPUASAN KERJA, MOTIVASI KERJA						

Sumber : data diolah, 2025

Uji hipotesis simultan (Uji F) bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, juga pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara simultan. Jika nilai kritisnya $< 0,05$, dinyatakan variabel bebas secara simultan mempengaruhi variabel terikat.

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 4.12 diatas, menunjukkan bahwa hasil dari F sebesar 375,617 dan nilai signifikansi F sebesar $0,000 < 0,05$. Berdasarkan perhitungan tersebut, maka dapat dijelaskan bahwa H_a diterima dan H_o ditolak. Hal tersebut dapat dijelaskan bahwa kepuasan, motivasi dan komitmen organisasi secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan.

4.2.2.6 Koefisien Determinasi

Tabel 4.13
Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.970 ^a	.941	.938	.58552
a. Predictors: (Constant), KOMITMEN ORGANISASI, KEPUASAN KERJA, MOTIVASI KERJA				

Sumber : data diolah, 2025

Berdasarkan tabel 4.13 dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinan (R^2) atau sebesar 0,941. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel bahwa kepuasan, motivasi dan komitmen organisasi mempengaruhi kualitas layanan sebesar 94,1% dan sisanya 5,9% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini seperti fasilitas kerja, kompensasi dll

4.3 Pembahasan

4.3.1 Pengaruh Kepuasan Terhadap Kualitas Layanan

Uji hipotesis menunjukan bahwa kepuasan berpengaruh terhadap kualitas layanan. Dibuktikan dengan hasil uji t sebesar 2,447 dan sig 0,017. Dengan hal ini maka dapat disimpulkan bahwa Ketika karyawan merasa puas dengan pekerjaan mereka, mereka lebih termotivasi untuk memberikan yang terbaik dalam tugas mereka. Mereka akan merasa lebih bersemangat dalam bekerja, yang pada gilirannya akan berdampak positif pada kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan. Karyawan yang puas cenderung bekerja dengan lebih efisien dan berfokus pada pelayanan yang memuaskan pelanggan.

Karyawan yang puas dengan pekerjaannya cenderung memiliki sikap yang lebih positif terhadap pelanggan. Mereka lebih ramah, sabar, dan bersedia

membantu pelanggan dengan lebih baik. Hal ini meningkatkan pengalaman pelanggan dan meningkatkan persepsi mereka terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Kepuasan kerja yang tinggi dapat mengurangi tingkat turnover (pergantian karyawan). Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaan mereka lebih cenderung untuk bertahan dalam perusahaan, yang berarti perusahaan dapat menjaga kontinuitas layanan dan membangun hubungan yang lebih baik dengan pelanggan. Pergantian karyawan yang tinggi dapat memengaruhi kualitas layanan karena karyawan baru memerlukan waktu untuk beradaptasi. Karyawan yang puas cenderung lebih terbuka dan dapat bekerja sama dengan tim lain dengan lebih baik. Kerja sama yang solid antar karyawan akan mempermudah penyelesaian masalah dan meningkatkan efisiensi kerja, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan kualitas layanan.

4.3.2 Pengaruh Motivasi Terhadap Kualitas Layanan

Uji hipotesis menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh terhadap kualitas layanan. Dibuktikan dengan hasil uji t sebesar 3,396 dan sig 0,001. Dengan hal ini maka dapat disimpulkan bahwa karyawan yang termotivasi cenderung memiliki semangat yang tinggi dalam melaksanakan tugas mereka. Mereka lebih proaktif, bekerja dengan lebih efisien, dan berusaha untuk memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan. Semangat dan komitmen yang tinggi untuk memberikan layanan terbaik akan menghasilkan kualitas layanan yang lebih baik.

Motivasi, baik intrinsik (motivasi dari dalam diri, seperti rasa tanggung jawab) maupun ekstrinsik (motivasi dari faktor luar, seperti insentif atau

penghargaan), akan membentuk sikap positif terhadap pelanggan. Karyawan yang termotivasi akan lebih sabar, ramah, dan responsif dalam menangani kebutuhan pelanggan, yang berujung pada peningkatan pengalaman pelanggan.

Motivasi yang tinggi pada karyawan langsung berhubungan dengan kepuasan pelanggan. Ketika karyawan merasa termotivasi dan memiliki semangat untuk bekerja, mereka akan lebih berkomitmen dalam memberikan pelayanan yang memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi pelanggan. Pelanggan yang merasa puas dengan layanan yang mereka terima akan lebih loyal, memberikan feedback positif, dan kemungkinan besar akan merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain.

Karyawan yang merasa termotivasi lebih cenderung untuk bertahan dalam organisasi. Tingkat retensi karyawan yang tinggi akan memastikan bahwa perusahaan memiliki tenaga kerja yang berpengalaman dan terampil, yang sangat berkontribusi pada stabilitas dan peningkatan kualitas layanan dalam jangka panjang. Motivasi yang tinggi dapat mengurangi tingkat stres dan kelelahan pada karyawan. Ketika karyawan merasa dihargai dan memiliki insentif atau tujuan yang jelas, mereka lebih mampu menjaga energi dan komitmen untuk memberikan pelayanan yang maksimal. Karyawan yang terhindar dari burnout cenderung memberikan layanan yang lebih berkualitas dan tetap fokus pada kebutuhan pelanggan.

4.3.3 Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kualitas Layanan

Uji hipotesis menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh terhadap kualitas layanan. Dibuktikan dengan hasil uji t sebesar 6,204 dan sig 0,000.

Dengan hal ini maka dapat disimpulkan bahwa karyawan yang memiliki komitmen tinggi terhadap organisasi akan bekerja dengan penuh dedikasi dan semangat untuk mencapai tujuan perusahaan, termasuk memberikan layanan terbaik. Mereka akan merasa bertanggung jawab terhadap kualitas layanan yang diberikan, karena merasa bagian dari kesuksesan organisasi. Ini mendorong mereka untuk selalu berusaha meningkatkan kinerja dan kualitas layanan.

Karyawan yang berkomitmen terhadap perusahaan cenderung memberikan layanan yang lebih konsisten dan dapat diandalkan. Mereka akan berusaha untuk memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi pelanggan. Dengan demikian, pelanggan yang menerima layanan berkualitas tinggi akan merasa puas dan lebih loyal terhadap perusahaan, yang pada gilirannya meningkatkan reputasi dan kesuksesan perusahaan.

Komitmen organisasi yang kuat dapat menciptakan budaya perusahaan yang mendukung standar pelayanan yang tinggi. Karyawan yang memiliki komitmen terhadap nilai-nilai organisasi akan lebih mudah terinternalisasi dalam budaya kerja yang mengutamakan pelayanan berkualitas. Budaya perusahaan yang baik ini akan mendorong semua karyawan untuk memiliki tujuan yang sama, yakni memberikan layanan terbaik kepada pelanggan.

Karyawan yang memiliki komitmen terhadap organisasi cenderung berusaha untuk menjaga hubungan baik dengan pelanggan. Mereka merasa bagian dari kesuksesan organisasi dan memahami pentingnya hubungan positif dengan pelanggan untuk keberlanjutan bisnis. Dengan demikian, mereka lebih cenderung untuk menunjukkan perhatian, empati, dan responsivitas terhadap kebutuhan

pelanggan. Komitmen karyawan terhadap organisasi akan tercermin dalam bagaimana mereka melayani pelanggan. Pelanggan dapat merasakan jika karyawan tersebut benar-benar peduli dengan kualitas layanan yang diberikan. Jika karyawan menunjukkan komitmen yang kuat terhadap perusahaan dan tugas mereka, pelanggan akan merasa lebih percaya dan nyaman, yang pada gilirannya meningkatkan persepsi terhadap kualitas layanan

4.3.4 Pengaruh Kepuasan, Motivasi dan Komitmen Organisasi Terhadap Kualitas Layanan

Uji hipotesis menunjukkan bahwa kepuasan berpengaruh terhadap kualitas layanan. Dibuktikan dengan hasil uji F sebesar 375.617 dan sig 0,000. Dengan hal ini maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja, motivasi, dan komitmen organisasi memiliki dampak yang besar terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh karyawan. Ketiga faktor ini bekerja bersama-sama untuk menciptakan lingkungan kerja yang produktif, harmonis, dan berorientasi pada kualitas layanan yang tinggi. Dengan memiliki karyawan yang puas, termotivasi, dan berkomitmen, perusahaan dapat meningkatkan pengalaman pelanggan dan mencapai kesuksesan jangka panjang.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan analisis dari bab sebelumnya, maka kesimpulan dari penelitian sebagai berikut :

1. Variabel Kepuasan Kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Dibuktikan dengan hasil uji t sebesar 2,447 dan sig 0,017.
2. Variabel Motivasi Kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Dibuktikan dengan hasil uji t sebesar 3,396 dan sig 0,001.
3. Variabel Komitmen Organisasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Dibuktikan dengan hasil uji t sebesar 6,204 dan sig 0,000.
4. Variabel Kepuasan, motivasi, komitmen organisasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Dibuktikan dengan hasil uji F sebesar 375,617 dan sig 0,000.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan pembahasan dari penelitian ini, adapun beberapa saran yang dapat diberikan agar mendapatkan hasil yang lebih baik untuk peneliti selanjutnya dimasa yang akan datang yaitu :

5.2.1 Saran Operasional

Bagi pihak Kafe atau Bisnis yang serupa, diharapkan agar meningkatkan kualitas layanan dengan memperhatikan hal-hal yang dapat mempengaruhi kualitas layanan tersebut seperti melalui kepuasan kerja, motivasi kerja dan komitmen organisasi dalam kualitas pelayanan yang diberikan.

5.2.1 Saran Akademik

Untuk peneliti selanjutnya agar lebih dalam lagi tentang kedua variabel yang diteliti, dikarenakan masih banyak faktor yang mempengaruhi kualitas layanan. Untuk peneliti selanjutnya sebaiknya lebih mengembangkan lagi variabel lainnya yang mampu mempengaruhi kinerja karyawan semakin meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, & C. (2022). *Struktur Modal Sebagai Variabel Moderasi*.
- Adhiputra, M. W. (2017). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasional Terhadap Kualitas Layanan Hotel. *Business Management Journal*, 11(2), 120–139. <https://doi.org/10.30813/bmj.v11i2.628>
- Ady, A., Indayani B, & Zulfadhli Lutfi A Lopa. (2022). Pengaruh Kompetensi Dan Kepuasan Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Museum Mandar Majene. *Journal of Economic, Public, and Accounting (JEPA)*, 4(2), 99–105. <https://doi.org/10.31605/jepa.v4i2.1619>
- Amalia Yunia Rahmawati. (2020). *pengaruh Meaningful Work, Sense of Community dan Alignment with Organization Values terhadap Komitmen Afektif*. July, 1–23.
- Amilin, M. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Anggota di Koperasi Syari'ah Serba Usaha Harum Dhaha Kediri. *Universitas Diponegoro*, 53(9), 1689–1699.
- Andhini, N. F. (2017). Hubungan antara Komitmen Organisasi dan Kompetensi dengan Totalitas Kerja di Divisi Munisi PT. Pindad (Persero) Turen- Malang. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 7.
- Dian, W. (2011). Universitas Kristen Petra Surabaya. *Dimensi Interior*, 8(1), 44–51. publication.petra.ac.id/index.php/sastra-tionghoa/article/view/121
- Economics, P., Khaldoon, A., Ahmad, A., Wei, H., Yousaf, I., Ali, S. S., Naveed, M., Latif, A. S., Abdullah, F., Ab Razak, N. H., Palahuddin, S. H., Tasneem Sajjad, Nasir Abbas, Shahzad Hussain, SabeehUllah, A. W., Gulzar, M. A., Zongjun, W., Gunderson, M., Gloy, B., Rodgers, C., Orzalin, N., Mahmood, M., ... Ishak, R. B. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT HERBA PENAWAR ALWAHIDA INDONESIA. In *Corporate Governance (Bingley)* (Vol. 10, Issue 1).
- Fairus. F. (2020). Strategi penelitian. *Jurnal Online Mahasiswa*, 4(1), 1–9.
- Febriansyah, I. B., & Puspitadewi, N. W. S. (2021). Hubungan antara Kepuasan Kerja dengan Komitmen Organisasi pada PT.X. *Jurnal Penelitian Psikologi*, 8(9), 154–165.
- Febrianty Br Silalahi, D., & Laia, K. (2021). Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Layanan Pada Kantor Camat Merek Kabupaten Karo. *Jurnal Global Manajemen*, 10(1), 127. <https://doi.org/10.46930/global.v10i1.1783>
- Haris, H. (2017). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap

- Kualitas Layanan Di Pt. Asuransi Jasindo (Persero) Kantor Cabang Korporasi Dan Ritel Bandung. *Jurnal Manajemen DayaSaing*, 19(2), 135–151. <https://doi.org/10.23917/dayasaing.v19i2.5513>
- Jossuha, Y. I., Kartika, E. W., & Hariyanto, A. (2017). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Melalui Kinerja Karyawan Fave Hotel Mex Surabaya. *Methods and Applications Using the WarpPLS*, 1–12.
- Jurnal 9 KD*. (n.d.).
- Murtadho, M. S. (2021). Analisis Kompensasi, Kesehatan, Dan Keselamatan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Cv Nsr Ac Mobil Sidoarjo. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2013–2015.
- Narulita, R., & Charina, A. (2020). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan di Perusahaan Bumi Saba Indonesia. *Jurnal Ekonomi Pertanian Dan Agribisnis*, 4(2), 268–276. <https://doi.org/10.21776/ub.jepa.2020.004.02.5>
- Ningtyas, M. (2018). Bab III - Metode Penelitian Metode Penelitian industri manufaktur. *Metode Penelitian*, 32–41.
- Novel, R. (2018). Kualitas Layanan Di Perusahaan Fitness Surabaya. *Jurnal AGORA*, 6(2).
- Parwita. (2014). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi Dan Disiplin Kerja. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 8.2(3), 91–101.
- Puspitawati, N. M. D., & Riana, I. G. (2014). Pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional dan kualitas layanan. *Jurnal Manajemen Strategi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 8(No 1), 68–80.
- Rizky, M. (2022). Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi : Gaya Kepemimpinan, Kepuasan Kerja & Budaya Organisasi (Suatu Kajian Studi Literatur Manajemen Sumberdaya Manusia). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(3), 290–301. <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i3.832>
- Robin. (2008). *Perilaku Organisasi*. 2, 66.
- Roy, R., Hakim, L., & Tahir, N. (2020). Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Dikantor Kecamatan Mappakasunggu Kabupaten Takalar. *JPPM: Journal of Public Policy and Management*, 2(2), 75–84. <https://doi.org/10.26618/jppm.v2i2.4566>
- Selviana Lie, E. (2014). *Kepemimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan Bank Ntt*. 4(2), 12–18.
- Stefani, F. (2009). PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi pada pelanggan Carrefour Plaza Ambarukmo Yogyakarta). *International Journal of Trade, Economics and*

Finance, 53(9), 1689–1699.

Supendi, P., & Rahadian, A. H. (2021). *PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI DAN KOMPETENSI PEGAWAI Program Studi Administrasi Publik , Fakultas Ilmu Administrasi Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI , Indonesia*. 1(2), 132–145.

Suwoko, R. S. (2022). *Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kualitas Layanan p pada ada PT . Matahari*. 4(1), 219–229.

Syabharka, H. J. A. (2021). *Pengaruh model pembelajaran group investigation terhadap kemampuan investigasi matematis siswa kelas vii*. 1–84.

Talle, A. (2016). Pengaruh Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Unit Layanan Pengadaan Kabupaten Mamuju Utara. *Jurnal Katalogis*, 4(4), 201–210.

Utari, N. L. M., & Heryyanda, K. K. (2021). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Edie Arta Motor. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 3(1), 1–9.

Wibowo. (2003). *KAJIAN TEORI A. Kajian Teori 1. Kepuasan Kerja a. Pengertian Kepuasan Kerja Setiap orang yang bekerja mengharapkan mem* PDFeprints.uny.ac.id › ... 13–49.

Widayati, C., Magito, & Triana, R. (2021). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Perspektif Manajerial Dan Kewirausahaan (JPMK)*, 1(1), 15–25.
<https://doi.org/10.59832/jpmk.v1i1.6>

WIJAYA, D. F. (2021). *PENGARUH LINGKUNGAN KERJA, BEBAN KERJA, DISIPLIN KERJA DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA (Studi Kasus pada Karyawan Perumda Dharma Jaya)*. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2013–2015.

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

Nama :

Jenis Kelamin : ☐ Laki-Laki ☐ Perempuan

Umur : tahun

Pendidikan Terakhir : ☐ SMA/SMK ☐ D3
☐ S1 ☐ Lainnya.....

II. Petunjuk Pengisian Jawaban Kuesioner

Berilah jawaban pada pertanyaan-pertanyaan berikut dengan cara memberi tanda (X) pada salah satu kolom yang tersedia.

Berikan pendapat Saudara sesuai dengan kriteria sebagai berikut :

Silang (X) nomor 5 jika Sangat Setuju “SS”

Silang (X) nomor 4 jika Setuju “S”

Silang (X) nomor 3 jika Ragu-Ragu “RR”

Silang (X) nomor 2 jika Tidak Setuju “TS”

Silang (X) nomor 1 jika Sangat Tidak Setuju “STS”

III. Daftar Pertanyaan untuk Karyawan

KEPUASAN KERJA KARYAWAN (X₁)

No	Pertanyaan	SS	S	RR	TS	STS
		5	4	3	2	1
1.	Saya puas terhadap pekerjaan yang dipercayakan kepada saya saat ini					

2.	Saya puas dengan gaji yang diberikan					
3.	Saya memperoleh promosi yang sama dengan rekan kerja saya					
4.	Saya puas terhadap pengawasan atasan saya					
5.	Saya puas dengan rekan kerja saya					

MOTIVASI KERJA (X₂)

No	Pertanyaan	SS	S	RR	TS	STS
		5	4	3	2	1
1.	Saya memiliki inisiatif untuk memperbaiki hasil kerja yang kurang baik					
2.	Saya tidak pernah bolos kerja					
3.	Saya selalu bekerja dengan baik dan teliti, baik dari awal jam kerja maupun jam kerja telah usai					
4.	Jika memperoleh teguran dari atasan saya tidak mudah menyerah dan semakin termotivasi					
5.	Saya selalu menyelesaikan pekerjaan sesuai SOP					

KOMITMEN ORGANISASI (X₃)

No	Pertanyaan	SS	S	RR	TS	STS
		5	4	3	2	1
1.	Saya senang dengan pekerjaan saya saat ini					
2.	Pekerjaan saat ini merupakan kebutuhan					
3.	Saya ikut terlibat dan berperan penting dalam pencapaian tujuan ditempat kerja saya					
4.	Saya sudah menganggap rekan kerja sebagai keluarga					
5.	Saya bangga sebagai karyawan dalam pekerjaan ini					

KUALITAS LAYANAN (Y)

No	Pertanyaan	SS	S	RR	TS	STS
		5	4	3	2	1
1.	Saya selalu memperhatikan kebersihan area kerja					
2.	Saya selalu merespon dengan cepat keluhan dari pelanggan					
3.	Saya sudah menguasai pengetahuan dan dapat menjelaskan menu dengan baik ke pelanggan					
4.	Saya bekerja dengan cepat dan tepat					
5.	Saya bersedia membantu pelanggan					

LAMPIRAN II
TABULASI DATA

NO.	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	JML	x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	x2.5	JML
1	4	4	5	4	4	21	4	5	5	4	5	23
2	5	5	2	5	5	22	4	4	5	5	5	23
3	5	4	3	5	5	22	4	4	5	5	3	21
4	4	4	4	5	4	21	5	4	4	4	4	21
5	4	5	4	5	5	23	5	5	5	5	5	25
6	4	5	5	3	5	22	5	4	5	5	5	24
7	4	4	4	2	5	19	4	4	3	5	4	20
8	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20
9	3	4	4	3	4	18	4	4	2	5	5	20
10	4	4	3	3	4	18	4	4	4	4	4	20
11	4	5	5	3	5	22	5	4	5	5	4	23
12	4	4	5	5	5	23	5	5	5	5	4	24
13	5	5	4	5	4	23	4	5	5	4	5	23
14	3	5	5	4	5	22	5	5	4	5	4	23
15	4	4	5	4	5	22	5	4	5	4	4	22
16	4	4	5	4	5	22	4	4	4	5	5	22
17	5	4	4	4	4	21	4	5	5	4	5	23
18	4	5	5	3	4	21	5	5	5	4	4	23
19	4	4	5	4	5	22	5	5	5	4	4	23
20	2	4	4	3	3	16	3	4	4	3	3	17
21	3	3	4	4	3	17	4	4	4	3	2	17
22	5	3	4	5	4	21	5	4	4	5	4	22
23	5	4	5	4	5	23	5	5	5	5	5	25
24	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	4	24
25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	24
26	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	24
27	4	3	4	5	5	21	4	4	5	4	4	21
28	5	4	4	3	4	20	4	4	5	5	2	20
29	3	4	4	5	4	20	4	3	4	5	4	20
30	4	4	4	4	4	20	5	3	4	5	4	21
31	3	4	3	3	5	18	4	3	3	4	4	18
32	3	4	4	3	4	18	4	4	3	3	4	18
33	3	4	4	3	3	17	4	4	2	5	4	19
34	3	2	2	4	2	13	2	5	4	4	4	19
35	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	4	21
36	4	3	4	4	5	20	4	4	4	4	5	21
37	4	2	5	4	5	20	4	4	4	4	4	20

38	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
39	3	5	4	4	4	20	4	4	4	4	5	21
40	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	4	21
41	4	3	4	5	4	20	5	4	4	4	3	20
42	4	4	4	3	4	19	4	4	4	5	3	20
43	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20
44	4	4	2	5	4	19	4	4	4	5	3	20
45	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	19
46	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19
47	4	4	5	4	5	22	5	5	4	5	4	23
48	5	5	4	5	4	23	5	5	5	5	4	24
49	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	24
50	4	4	5	4	5	22	5	5	5	4	5	24
51	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20
52	5	4	3	4	3	19	4	4	5	5	2	20
53	3	4	4	4	4	19	4	3	4	5	4	20
54	3	3	3	4	5	18	4	4	4	4	4	20
55	4	3	5	3	3	18	4	3	4	5	3	19
56	3	3	4	4	4	18	3	4	5	4	3	19
57	4	4	3	5	3	19	4	4	4	4	4	20
58	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20
59	4	5	3	3	3	18	5	4	4	4	2	19
60	4	3	4	3	4	18	3	3	3	5	5	19
61	3	4	4	3	4	18	4	4	3	3	4	18
62	3	4	4	3	4	18	4	3	4	3	4	18
63	3	4	4	3	3	17	4	4	4	4	3	19
64	4	3	3	4	3	17	4	3	4	4	4	19
65	4	3	4	3	4	18	4	4	4	4	3	19
66	3	4	4	3	4	18	4	4	4	4	3	19
67	4	3	4	5	4	20	5	3	4	5	4	21
68	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	4	21
69	3	4	4	4	4	19	5	5	5	4	2	21
70	4	4	4	3	4	19	4	4	4	5	4	21
71	3	4	4	3	4	18	4	3	4	4	3	18
72	4	4	3	4	3	18	4	4	3	3	4	18
73	4	3	3	4	3	17	3	4	4	4	3	18
74	4	4	5	5	3	21	4	5	5	4	5	23
75	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	5	22

X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	JML	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	JML
4	4	5	4	4	21	4	5	4	4	5	22
4	4	5	4	5	22	4	5	4	4	5	22
4	5	4	4	4	21	4	4	5	5	4	22
3	5	5	3	5	21	4	4	4	5	4	21
5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	4	24
5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25
4	3	4	4	4	19	5	4	4	4	3	20
3	4	4	3	4	18	4	4	4	4	4	20
3	4	4	3	4	18	4	4	4	4	4	20
3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20
5	5	4	5	4	23	5	5	5	4	5	24
4	4	5	4	5	22	5	5	5	4	5	24
5	5	4	5	4	23	5	5	5	5	4	24
4	4	5	4	5	22	5	5	5	5	4	24
4	4	5	4	5	22	5	5	5	4	4	23
4	4	5	4	5	22	3	5	5	5	5	23
4	5	4	4	4	21	5	4	5	5	4	23
5	4	4	5	4	22	5	5	5	4	4	23
4	4	5	4	5	22	4	5	5	4	5	23
3	3	3	3	3	15	3	2	4	4	2	15
3	2	2	3	2	12	3	2	4	4	2	15
4	4	5	4	5	22	5	4	5	5	4	23
5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25
5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25
4	5	5	4	5	23	5	5	5	4	5	24
5	4	5	5	5	24	5	5	5	4	5	24
5	4	3	5	3	20	4	4	4	4	5	21
4	4	4	4	4	20	5	5	5	4	2	21
4	4	4	5	3	20	4	4	4	5	4	21
4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	5	21
4	4	2	4	2	16	4	4	4	4	3	19
3	3	4	3	4	17	4	4	4	3	3	18
4	3	3	4	3	17	3	3	4	4	3	17
4	3	3	4	3	17	3	3	4	4	3	17
4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	4	21
4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	4	21
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	21
4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	4	21
4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21
4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	4	21

4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	3	20
4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
3	4	5	3	5	20	4	4	4	4	4	20
4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20
3	5	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20
4	5	5	4	5	23	5	5	4	5	5	24
5	4	5	5	5	24	5	5	5	4	5	24
5	5	4	5	4	23	5	5	4	5	5	24
5	4	4	5	4	22	5	5	5	4	5	24
4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20
4	5	3	4	3	19	3	4	5	4	4	20
4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20
4	3	4	4	4	19	3	4	4	5	4	20
3	4	4	3	4	18	3	4	5	4	4	20
4	4	3	4	3	18	3	4	4	5	4	20
4	4	3	4	3	18	3	4	4	4	4	19
4	3	4	4	4	19	3	4	4	4	4	19
4	3	4	4	4	19	5	4	4	4	2	19
4	4	3	4	3	18	4	4	4	4	3	19
3	4	4	3	4	18	4	4	4	3	4	19
3	4	4	3	4	18	3	5	3	5	3	19
4	4	3	4	3	18	3	4	4	4	4	19
3	4	4	3	4	18	4	3	4	5	3	19
4	3	3	4	3	17	5	3	4	3	4	19
2	5	4	2	4	17	4	4	4	4	3	19
4	3	4	4	4	19	4	4	5	4	4	21
4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	4	21
4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21
4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	4	21
4	4	2	4	2	16	3	3	4	4	3	17
2	5	4	2	4	17	3	3	4	4	3	17
4	4	2	4	2	16	4	2	4	4	2	16
4	4	5	4	5	22	5	4	5	5	4	23
4	4	5	4	5	22	5	4	5	5	4	23

LAMPIRAN III

Frekuensi Tabel Tabulasi Data

Statistics

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	JML
N	Valid	75	75	75	75	75	75
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		3.8933	3.9600	4.0400	3.9067	4.1200	19.9200
Median		4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	20.0000
Std. Deviation		.68917	.70596	.74326	.77413	.71584	2.22249
Minimum		2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	13.00
Maximum		5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	25.00
Sum		292.00	297.00	303.00	293.00	309.00	1494.00

X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.3	1.3	1.3
	RR	19	25.3	25.3	26.7
	S	42	56.0	56.0	82.7
	SS	13	17.3	17.3	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	2.7	2.7	2.7
	RR	14	18.7	18.7	21.3
	S	44	58.7	58.7	80.0
	SS	15	20.0	20.0	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	3	4.0	4.0	4.0
	RR	10	13.3	13.3	17.3
	S	43	57.3	57.3	74.7
	SS	19	25.3	25.3	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

X1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

Valid	TS	1	1.3	1.3	1.3
	RR	23	30.7	30.7	32.0
	S	33	44.0	44.0	76.0
	SS	18	24.0	24.0	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

X1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.3	1.3	1.3
	RR	12	16.0	16.0	17.3
	S	39	52.0	52.0	69.3
	SS	23	30.7	30.7	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Statistics

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	JML
N	Valid	75	75	75	75	75	75
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		4.2267	4.1200	4.2000	4.3200	3.9333	20.8000
Median		4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	20.0000
Std. Deviation		.60568	.63587	.69749	.61863	.82746	2.03350

Minimum	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	17.00
Maximum	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	25.00
Sum	317.00	309.00	315.00	324.00	295.00	1560.00

X2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.3	1.3	1.3
	RR	4	5.3	5.3	6.7
	S	47	62.7	62.7	69.3
	SS	23	30.7	30.7	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

X2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RR	11	14.7	14.7	14.7
	S	44	58.7	58.7	73.3
	SS	20	26.7	26.7	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

X2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	2.7	2.7	2.7
	RR	6	8.0	8.0	10.7
	S	42	56.0	56.0	66.7
	SS	25	33.3	33.3	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

X2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RR	6	8.0	8.0	8.0
	S	39	52.0	52.0	60.0
	SS	30	40.0	40.0	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

X2.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	5	6.7	6.7	6.7
	RR	13	17.3	17.3	24.0

S	39	52.0	52.0	76.0
SS	18	24.0	24.0	100.0
Total	75	100.0	100.0	

Statistics

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	JML
N	Valid	75	75	75	75	75	75
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		3.9333	3.9333	4.0267	3.9600	4.0000	19.8533
Median		4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	20.0000
Std. Deviation		.66441	.64375	.78797	.66658	.78843	2.41445
Minimum		2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00
Maximum		5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	24.00
Sum		295.00	295.00	302.00	297.00	300.00	1489.00

X3.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	2.7	2.7	2.7
	RR	13	17.3	17.3	20.0
	S	48	64.0	64.0	84.0
	SS	12	16.0	16.0	100.0

Total	75	100.0	100.0	
-------	----	-------	-------	--

X3.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.3	1.3	1.3
	RR	15	20.0	20.0	21.3
	S	47	62.7	62.7	84.0
	SS	12	16.0	16.0	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

X3.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	4	5.3	5.3	5.3
	RR	10	13.3	13.3	18.7
	S	41	54.7	54.7	73.3
	SS	20	26.7	26.7	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

X3.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	2.7	2.7	2.7
	RR	12	16.0	16.0	18.7
	S	48	64.0	64.0	82.7
	SS	13	17.3	17.3	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

X3.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	4	5.3	5.3	5.3
	RR	11	14.7	14.7	20.0
	S	41	54.7	54.7	74.7
	SS	19	25.3	25.3	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Statistics

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	JML
N	Valid	75	75	75	75	75	75
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		4.1467	4.1333	4.3467	4.2933	3.9467	20.8667
Median		4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	21.0000
Std. Deviation		.72956	.72286	.50653	.53960	.82024	2.35575
Minimum		3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	15.00
Maximum		5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	25.00
Sum		311.00	310.00	326.00	322.00	296.00	1565.00

Y1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RR	15	20.0	20.0	20.0
	S	34	45.3	45.3	65.3
	SS	26	34.7	34.7	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Y2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	3	4.0	4.0	4.0
	RR	6	8.0	8.0	12.0
	S	44	58.7	58.7	70.7
	SS	22	29.3	29.3	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Y3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RR	1	1.3	1.3	1.3
	S	47	62.7	62.7	64.0
	SS	27	36.0	36.0	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Y4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RR	3	4.0	4.0	4.0
	S	47	62.7	62.7	66.7

	SS	25	33.3	33.3	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Y5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	5	6.7	6.7	6.7
	RR	12	16.0	16.0	22.7
	S	40	53.3	53.3	76.0
	SS	18	24.0	24.0	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

HASIL
UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	JML
X1.1	Pearson Correlation	1	.241*	.114	.412**	.300**	.665**
	Sig. (2-tailed)		.037	.330	.000	.009	.000
	N	75	75	75	75	75	75
X1.2	Pearson Correlation	.241*	1	.235*	.043	.304**	.584**
	Sig. (2-tailed)	.037		.043	.717	.008	.000
	N	75	75	75	75	75	75
X1.3	Pearson Correlation	.114	.235*	1	-.040	.448**	.575**
	Sig. (2-tailed)	.330	.043		.731	.000	.000
	N	75	75	75	75	75	75
X1.4	Pearson Correlation	.412**	.043	-.040	1	.167	.530**
	Sig. (2-tailed)	.000	.717	.731		.153	.000
	N	75	75	75	75	75	75
X1.5	Pearson Correlation	.300**	.304**	.448**	.167	1	.720**
	Sig. (2-tailed)	.009	.008	.000	.153		.000
	N	75	75	75	75	75	75
JML	Pearson Correlation	.665**	.584**	.575**	.530**	.720**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	75	75	75	75	75	75

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

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	JML
X2.1	Pearson Correlation	1	.314**	.371**	.237*	.138	.652**
	Sig. (2-tailed)		.006	.001	.041	.236	.000
	N	75	75	75	75	75	75
X2.2	Pearson Correlation	.314**	1	.494**	-.030	.272*	.677**
	Sig. (2-tailed)	.006		.000	.797	.018	.000
	N	75	75	75	75	75	75
X2.3	Pearson Correlation	.371**	.494**	1	.100	.047	.657**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.392	.690	.000
	N	75	75	75	75	75	75
X2.4	Pearson Correlation	.237*	-.030	.100	1	.095	.438**
	Sig. (2-tailed)	.041	.797	.392		.417	.000
	N	75	75	75	75	75	75
X2.5	Pearson Correlation	.138	.272*	.047	.095	1	.578**
	Sig. (2-tailed)	.236	.018	.690	.417		.000
	N	75	75	75	75	75	75
JML	Pearson Correlation	.652**	.677**	.657**	.438**	.578**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	75	75	75	75	75	75

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

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

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	JML
X3.1	Pearson Correlation	1	.021	.158	.970**	.155	.651**
	Sig. (2-tailed)		.858	.175	.000	.185	.000
	N	75	75	75	75	75	75
X3.2	Pearson Correlation	.021	1	.270*	.025	.266*	.454**
	Sig. (2-tailed)	.858		.019	.830	.021	.000
	N	75	75	75	75	75	75
X3.3	Pearson Correlation	.158	.270*	1	.156	.979**	.805**
	Sig. (2-tailed)	.175	.019		.180	.000	.000
	N	75	75	75	75	75	75
X3.4	Pearson Correlation	.970**	.025	.156	1	.129	.643**
	Sig. (2-tailed)	.000	.830	.180		.000	.000
	N	75	75	75	75	75	75
X3.5	Pearson Correlation	.155	.266*	.979**	.129	1	.795**
	Sig. (2-tailed)	.185	.021	.000	.272		.000
	N	75	75	75	75	75	75
JML	Pearson Correlation	.651**	.454**	.805**	.643**	.795**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	75	75	75	75	75	75

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

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

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	JML
Y1	Pearson Correlation	1	.526**	.482**	.130	.329**	.719**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.268	.004	.000
	N	75	75	75	75	75	75
Y2	Pearson Correlation	.526**	1	.463**	.245*	.673**	.860**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.034	.000	.000
	N	75	75	75	75	75	75
Y3	Pearson Correlation	.482**	.463**	1	.167	.370**	.673**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.153	.001	.000
	N	75	75	75	75	75	75
Y4	Pearson Correlation	.130	.245*	.167	1	.158	.435**
	Sig. (2-tailed)	.268	.034	.153		.176	.000
	N	75	75	75	75	75	75
Y5	Pearson Correlation	.329**	.673**	.370**	.158	1	.773**
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.001	.176		.000
	N	75	75	75	75	75	75
JML	Pearson Correlation	.719**	.860**	.673**	.435**	.773**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	75	75	75	75	75	75

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

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

HASIL UJI RELIABILITAS

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.740	6

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.731	6

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.769	6

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.777	6

ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA DAN UJI T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.100	.751		-.133	.895
	KEPUASAN KERJA	.170	.069	.160	2.447	.017
	MOTIVASI KERJA	.340	.100	.294	3.396	.001
	KOMITMEN ORGANISASI	.529	.085	.542	6.204	.000

a. Dependent Variable: KUALITAS LAYANAN

KOEFISIEN DETERMINASI

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.970 ^a	.941	.938	.58552

a. Predictors: (Constant), KOMITMEN ORGANISASI, KEPUASAN KERJA, MOTIVASI KERJA

UJI F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	386.325	3	128.775	375.617	.000 ^b
	Residual	24.341	71	.343		
	Total	410.667	74			

a. Dependent Variable: KUALITAS LAYANAN

b. Predictors: (Constant), KOMITMEN ORGANISASI, KEPUASAN KERJA,
MOTIVASI KERJA