

Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kualitas Layanan pada PT. Matahari Departement Store Plaza Mulia Samarinda

Rasyid Siddiq^{1*}, Suwoko²

^{1,2}Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, Samarinda, Indonesia.

*Kontak Email: rasyids183@gmail.com

Diterima:25/07/22

Revisi:15/08/22

Diterbitkan: 06/12/22

Abstrak

Tujuan studi:Penelitian dilakukan untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kualitas layanan pada PT. Matahari Departement Store Plaza Mulia Samarinda.

Metodologi:Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif menggunakan angket/kuisisioner dengan menyebarkan kuisisioner ke seluruh karyawan PT. Matahari Departement Store Plaza Mulia Samarinda yang berjumlah 210 orang dan sampel yang digunakan 138 orang.

Hasil:Hasil menunjukkan bahwa hasil parsial variabel Kepuasan kerja berpengaruh positif positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada PT. Matahari Departement Store Plaza Mulia Samarinda.

Manfaat:penelitian ini dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan sebagai bahan referensi penelitian di bidang sumber daya manusia terhadap variabel kepuasan kerja dan kualitas layanan.

Abstract

Study objectives: The study was conducted to determine the effect of job satisfaction on service quality at PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda.

Methodology: The type of research used is quantitative research using a questionnaire/questionnaire by distributing questionnaires to all employees of PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda, totaling 210 people and the sample used is 138 people.

Results: The results show that the partial results of the job satisfaction variable have a positive and significant positive effect on service quality at PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda.

Benefits: this research can be useful and increase knowledge as a reference material for research in the field of human resources on the variables of job satisfaction and service quality.

Kata kunci: *Kepuasan Kerja, Kualitas Pelayanan*

1. PENDAHULUAN

Dalam perkembangan globalisasi pada dunia bisnis yang semakin melaju pesat. Perkembangan ini turut mempengaruhi dunia bisnis di Indonesia. Hal ini membuat setiap pengelola dunia bisnis harus turut berperan menciptakan inovasi baru dalam menghadapi persaingan dunia bisnis. Untuk menghadapi persaingan ini, setiap perusahaan perlu menciptakan inovasi baru, di mana inovasi ini tidak hanya terbatas pada sektor teknologi dan informasi, namun perlu peningkatan sektor layanan dan jasa untuk menciptakan peluang bisnis. Sektor layanan ini sangat penting karena menyangkut pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen. Adanya perkembangan teknologi, pendidikan dan social budaya turut mempengaruhi perubahan kebutuhan dan keinginan konsumen. Dengan adanya perubahan kebutuhan dan keinginan konsumen menuntut setiap perusahaan untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan konsumen.

Di Indonesia perubahan kebutuhan dan keinginan konsumen semakin berkembang, hal ini bisa dilihat dari berkembangnya perusahaan-perusahaan yang mengikuti perkembangan pemenuhan kebutuhan masyarakat, terutama pemenuhan kebutuhan sandang maupun dalam memberikan kualitas layanan. Persaingan dalam memberikan kualitas pelayanan yang terbaik dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan diantaranya adalah perusahaan retail. Kondisi persaingan ketat tersebut, tentu membuat perusahaan menentukan skala prioritas utama bagi perusahaan retail dunia adalah memberikan pelayanan yang bias memuaskan harapan pelanggannya. PT. Matahari *Departement Store* merupakan perusahaan retail yang

mendapat banyak peningkatan pelanggan dan banyaknya pelanggan PT. Matahari *Departement Store* tak lepas dari peningkatan kualitas pelayanan. Selain meningkatkan beragam produk barang yang berkualitas dan memberikan pengalaman berbelanja yang ramah juga memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga menciptakan hubungan yang erat antara perusahaan dan pelanggan, hal ini terjadi karena PT. Matahari *Departement Store* dalam pelayanannya menyiapkan karyawan yang cekatan dan berwawasan. Sedangkan kompetitor lainnya seperti Ramayana *Departement Store* meningkatkan kualitas pelayanan dengan menjual beragam produk barang yang modern berkualitas. Begitu juga dalam pengendalian biaya yang cerdas serta pertimbangan memangkas biaya dan melakukan penghematan harga yang dapat diterima para pelanggan. Tetapi dalam pelayanan Ramayana *Departement Store* masih kurang memuaskan karena kurangnya interaksi dengan pelanggan, pelayanan *SPG (Sales Promotion Boy/Girl)* yang kurang ramah dan tidak ada senyum sehingga banyak pelanggan merasa kecewa.

PT Matahari *Departement Store* telah mendapat peraih penghargaan *Wealth Added Creator Award* sebagai Indonesia *The Best Public Companies 2017* sehingga menduduki posisi peringkat satu dalam kategori Retailing dan masuk dalam posisi peringkat 10 besar untuk kategori perusahaan publik secara keseluruhan. Strategi ini membuat PT. Matahari *Departement Store* terus membangun outlet diberbagai wilayah di Indonesia. PT Matahari *Departement Store* Plaza Mulia Samarinda adalah Toko ke 68 dari gerai/toko diseluruh Indonesia cabang kedua di kota Samarinda setelah Mall Lembuswana Samarinda, yang dibangun pada tahun 2007 dan mulai dioperasikan pada tanggal 20 November 2009 yang beralamatkan di Jalan Bhayangkara No. 54 Samarinda dengan berdiri di lahan seluas 46,649 m² dengan tiga lantai, lantai satu menawarkan berbagai produk sepatu dewasa pria dan wanita, beragam koleksi tas-tas wanita, aksesoris wanita, make up dan parfum, kemudian di lantai dua menawarkan beragam produk koleksi pakaian remaja pria dan wanita, berbagai macam koleksi sepatu sport hingga pakaian wanita dewasa dan pakaian dalam wanita. Kemudian di lantai tiga ada pakaian anak-anak, mainan anak-anak, beragam koper, pakaian pria dewasa, pakaian dalam pria hingga beragam aksesoris pria dewasa. PT. Matahari *Departement Store* Plaza Mulia Samarinda merupakan perusahaan ritel memiliki banyak karyawan yang bekerja dibagian pelayanan seperti *SPG (Sales Promotion Boy/Girl)*, pramuniaga yang berkomunikasi langsung pada pelanggan. Menurut Jossuha (2013) pelayanan yang baik terdapat 5 indikator kualitas pelayanan yaitu *Resposivness* (daya tanggap), *Reliability* (kehandalan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati), dan *Tangibles* (bukti fisik).

PT Matahari *Departement Store* memiliki perbedaan pelayanan di hari *weekend* dengan hari-hari normalnya, pada hari *weekend* Sabtu-minggu pengunjung yang sangat ramai membuat karyawan bekerja *ekstra* karena pelanggan yang berkunjung sangat banyak sehingga pelayanan yang diberikan oleh pramuniaga dan *SPG (Sales Promotion Boy/Girl)* kurang maksimal karena pelayanannya yang seharusnya dilakukan dari pelayanan pemilihan barang sampai pengantaran barang ke kasir pembayaran, tetapi hanya sampai pencatatan kode pembayaran barang saja dikarenakan banyaknya pelanggan yang berkunjung, tetapi pada hari-hari normal senin-jumat biasanya pengunjung tidak ramai seperti hari *weekend* dan pekerjaan karyawan pun berkurang, waktu tersebut seharusnya dapat digunakan untuk merapikan pakaian pada gantungan, memasang pakaian pada patung dan membersihkan konternya masing-masing agar selalu terlihat rapi dan bersih, dan melayani pelanggan sampai barang di kasir pembayaran. Tetapi permasalahan yang terlihat di lapangan terdapat 5 indikator yang belum berjalan secara maksimal yaitu, kehandalan (*Reliability*) kemampuan memberikan pelayanan yang akurat pertama kali tanpa kesalahan dan tepat waktu, pada kenyataannya ketika ada pelanggan hendak memilih barang karyawan masih duduk mengobrol sehingga pelayanan yang diberikan sangat lambat.

Daya tanggap (*Resposivness*) kemampuan karyawan membantu pelanggan merespon permintaan, menginformasikan dan memberikan jasa secara cepat, hal ini terjadi para karyawan masih sering duduk bergerombol mengobrol pada jam operasional sehingga banyak pekerjaan yang tidak diperhatikan seperti melayani pelanggan secara maksimal.

Empati (*Empathy*) karyawan harus mampu memahami masalah para pelanggan, memberikan perhatian personal di jam operasional yang nyaman. Tetapi karyawan belum memberikan perhatian pelanggan dari pelayanan pemilihan barang sampai pengantaran barang sampai kasir pembayaran. Hal ini dapat mengurangi kualitas pelayanan yang memuaskan pada pelanggan.

Bukti fisik (*Tangible*) yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan dan sarana komunikasi. Dari bukti fisik dapat dilihat bahwa perhatian terhadap penampilan diri karyawan, kenyamanan dan kerapian konter tempat pelayanan juga masih perlu ditingkatkan, begitu juga karyawan pada saat barang masuk dan datang tidak menggunakan sepatu, kemudian barang-barang pajangan jarang dibersihkan.

Jaminan (*Assurance*) perilaku karyawan menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan, dan perusahaan menciptakan rasa aman pada konsumennya. Jaminan terhadap pelanggan perlu ditingkatkan untuk memudahkan pelanggan untuk dapat menukarkan barang dalam jangka satu minggu dengan membawa struk belanja dan diakhir transaksi barang kembali dicek kondisinya apakah dalam keadaan baik atau ada sebuah kecacatan pada kondisi barang.

Dari beberapa permasalahan di atas terjadi karena kepuasan kerja yang belum terpenuhi dan bila kepuasan kerja terpenuhi, maka kualitas layanan dapat ditingkatkan dan menumbuhkan semangat kerja. Dengan kepuasan kerja karyawan dapat dikelola dengan baik, sehingga setiap karyawan dapat memberikan kontribusi yang maksimal. Kepuasan kerja dapat ditingkatkan dengan cara upah /gaji yang besar dan selalu dibayar tepat pada waktu yang ditentukan, promosi jabatan yang

mana memberikan kesempatan karyawan meningkatkan karier dan mendapatkan kenaikan jabatan, dengan hubungan baik atasan dengan pemberian dukungan dan memberikan pujian atas kinerja yang baik dari bawahan, rekan kerja yang menyenangkan dan hubungan kerja yang rukun, dengan pekerjaan itu sendiri dengan meningkatkan kesempatan berkreativitas dan meningkatkan pengetahuan.

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

Berdasarkan hasil penelitian (M. Ghayas, 2015) menunjukkan bahwa delapan aspek kepuasan kerja yang dipelajari dalam penelitian memiliki dampak positif yang signifikan pada kepuasan pelanggan dan kualitas layanan.

Berdasarkan hasil penelitian (Elias Milana, 2018) kesenjangan negatif antara pelayanan yang diharapkan dan layanan yang diterima dalam semua dimensi kualitas dan tidak ada korelasi yang signifikan antara kepuasan dan kualitas layanan.

Berdasarkan jurnal (Gabriel Gazzoli, 2010) menunjukkan pemberdayaan dan kepuasan kerja memiliki dampak signifikan pada pelanggan persepsi kualitas layanan. Hasil yang positif dan bermakna hubungan antara kepuasan kerja dan kualitas layanan (Ali Sorayaei, 2013)

Berdasarkan Hasil penelitian (Ping Troy, 2013) yakni pengusaha harus menerapkan pelatihan dan menggunakannya sebagai praktik strategis untuk meningkatkan hasil bagi karyawan sementara dan organisasi.

Maka dari itu hal ini menarik bagi peneliti untuk membahas dan mengetahui sejauh mana pengaruh kepuasan kerja dalam kualitas layanan yang diberikan. Dari Latar belakang masalah diatas, maka peneliti mengambil Judul :Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Layanan Pada PT. Matahari Departement Store Plaza Mulia, Samarinda.

2. METODOLOGI

Dalam penelitian ini, penulis melakukan penelitian pada PT. Matahari Departement Store Plaza Mulia Samarinda yang beralamatkan di Jalan Bhayangkara No 58, Kelurahan Bugis, Kecamatan Samarinda Ulu, Kota Samarinda, Kalimantan Timur 75242. Pada penelitian ini peneliti menggunakan jenis data kuantitatif, menurut Sugiyono (2015) data kuantitatif adalah jenis data yang dapat diukur atau di hitung secara langsung, yang berupa informasi atau penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan atau berbentuk angka. Dalam hal ini peneliti menggunakan angket/kuesioner sebagai metode pengumpulan data pada PT. Matahari Departement store Plaza Mulia Samarinda. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Populasi adalah generalisasi yang terdiri atas ; objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. (Sugiyono, 2017)

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota karyawan di PT. Matahari Departement store Plaza Mulia di Samarinda sebanyak 210 orang. Menurut (Sugiyono, 2017) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik yang kami ambil dalam penelitian ini adalah teknik *probability sampling*, yaitu *simple random sampling* adalah teknik pengambilan sample yang memberikan kesempatan yang sama kepada populasi untuk di jadikan sample, teknik ini juga di ambil secara acak tanpa memperhatikan tingkatan yang ada dalam populasi.

Penentuan sampel dapat dihitung menggunakan rumus slovin adalah sebagai berikut:

Dimana:

- n = Jumlah Sampel
- N = Jumlah Populasi
- e = Error Level (Tingkat Kesalahan), pada penelitian ini digunakan taraf error 5% (0,05).

Populasi yang terdapat dalam penelitian ini berjumlah 210 orang, data ini didapat dari HRD di Matahari Departement Store Plaza mulia Samarinda dan taraf kesalahan sebesar 5% (0,05), maka besarnya sampel yang digunakan dalam penelitian adalah:

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

$$n = \frac{210}{1 + 210 (0,05)^2}$$

$$N = \frac{210}{1 + 210 (0,0025)}$$

$$= 137,7 \text{ orang}$$

Populasi yang terdapat dalam penelitian ini berjumlah 210 orang, data ini didapat dari HRD di Matahari Departement Store Plaza mulia Samarinda dan taraf kesalahan sebesar 5% (0,05), maka hasil yang diperoleh setelah dihitung menggunakan rumus slovin, besarnya sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 138 orang.

Analisis rentang skala digunakan untuk mengetahui stress kerja kelompok dan komitmen karyawan pada karyawan Matahari Departement store Plaza mulia Samarinda. Rentang skala digunakan untuk mengetahui tingkat jawaban dari para karyawan yang berhubungan dengan kondisi yang dirasakan karyawan di perusahaan.

3. HASIL DAN DISKUSI

3.1 Uji Validitas

Dalam penelitian ini uji validitas suatu data dinyatakan valid apabila memenuhi syarat, nilai r hitung (*loading analysis*) bernilai positif dan r hitung > r korelasi, dan r korelasi adalah sebesar > 0.5.

Tabel 1 Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja(X)

Indikator Variabel	Butir Pernyataan	Loading Analysis	Keterangan
Pekerjaan itu sendiri (X1)	KK1	0.833	Valid
Upah/Gaji (X2)	KK2	0.834	Valid
Supervisi (X3)	KK3	0.806	Valid
Rekan kerja (X4)	KK4	0.834	Valid
Promosi (X5)	KK5	0.758	Valid

Sumber: Lampiran 6 Data Diolah Juni 2020

Berdasarkan hasil **Tabel 1** dapat disimpulkan, bahwa semua butir pernyataan variabel kepuasan kerja (X) adalah valid, dimana nilai pada setiap butir pernyataan tersebut mempunyai nilai r korelasi > 0,5. Namun pada nilai validitas indikator untuk pernyataan promosi adalah tergolong paling rendah diantara nilai indikator lainnya, hal ini dapat disebabkan karena ada beberapa karyawan pada perusahaan masih merasa belum puas dengan promosi jabatan yang disediakan oleh pihak perusahaan.

Selanjutnya adalah hasil uji validitas untuk variabel Kualitas Pelayanan dapat dilihat pada tabel 4.6:

Tabel 2 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan(Y)

Indikator Variabel	Butir Pernyataan	Loading Analysis	Keterangan
Bukti Fisik (Y1)	KL1	0.833	Valid
Empati (Y2)	KL2	0.837	Valid
Kehandalan (Y3)	KL3	0.764	Valid
Cepat Tanggap (Y4)	KL4	0.820	Valid
Jaminan (Y5)	KL5	0.840	Valid

Sumber: Lampiran 7 Data Diolah Juni 2020

Berdasarkan hasil **Tabel 2** dapat disimpulkan bahwa semua butir pernyataan untuk variabel kualitas layanan adalah valid, dimana nilai pada item-item pernyataan tersebut mempunyai nilai r korelasi > 0.5 dilihat dari hasil nilai validitas tersebut, untuk indikator kehandalan memiliki nilai validitas yang paling rendah, diantara indikator lainnya, hal ini dapat disebabkan oleh ketidak mampuan atau kurangnya informasi terhadap penguasaan produk (*product knowledge*) atau pekerjaan sehingga berpengaruh terhadap kualitas pelayanannya.

3.2 Uji Reliabilitas

Dalam uji reabilitas sebuah intrumen dapat dikatakan reliabel atau tidak dari sebuah pernyataan dapat dilihat dari nilai koefisien reliabilitas, yaitu nilai koefisien tersebut berada antara 0 hingga 1. Jika nilai koefisien semakin mendekati angka 1 maka sebuah instrumen semakin menunjukkan reliabel. Untuk mengukur setiap variabel agar semakin reliabel adalah jika nilai *Cronbach's Alpha* ≥ 0.6 berikut ini hasil uji reliabilitas penelitian.

Tabel 3 Hasil Uji Reabilitas Penelitian

Variabel	Koefisien Reliabilitas	Hasil Uji
Kepuasan Kerja (X)	0.919	Reliabel
Kualitas Pelayanan (Y)	0.923	Reliabel

Sumber: Lampiran 8 Data Diolah Juni 2020

Berdasarkan **Tabel 3** data responden yang telah diterima, yaitu hasil uji reabilitas penelitian menunjukkan bahwa nilai *Croanbach's Alpha* dari keseluruhan indikator pada variabel Kepuasan Kerja dan Kualitas Pelayanan adalah lebih besar dari 0.6 sehingga dapat dikatakan dan disimpulkan bahwa kedua variabel penelitian dapat dinyatakan reliabel karena nilai yang dihasilkan melebihi 0.6 atau semakin mendekati angka 1.

3.3 Hasil Analisis Rentang Skala

Berdasarkan hasil analisis rentang skala, penelitian yang digunakan yaitu untuk mengetahui seberapa besar rentang skala variabel kepuasan kerjadan kualitas pelayanan pada PT.Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda karena rentang skala pada variabel ini digunakan untuk mengetahui tingkat jawaban dari para responden penelitian tentunya berhubungan dengan kepuasan kerjayang dirasakan para karyawan dan juga kualitas pelayanan yang ada pada perusahaan. Berikut ini akan disajikan hasilnya secara lengkap untuk analisis rentang skala peneitian.

Berdasar hasil jawaban responden dapat diketahui skor skala likert untuk variabel kepuasan kerja, dan selanjutnya akan dicari hasil rata-rata skor untuk setiap butir pernyataan indikator tersebut, variabel kepuasan kerja terbagi menjadi lima indikator yaitu pekerjaan itu sendiri, gaji, supervisi, rekan kerja, dan promosi, dengan lima item pernyataan, berikut ini:

Tabel 4 Penilaian Indikator Pekerjaan itu sendiri

Kode	Pernyataan	Skala	Responden	Jumlah (n)	Skor	Penilaian
KK1	Tugas pekerjaan yang diberikan saat ini sesuai dengan kemampuan saya.	SS	48	138	4.98	Sangat Tinggi
		S	79			
		N	7			
		TS	2			
		STS	2			

Sumber: Lampiran 10 Data primer diolah Juni 2020

Berdasarkan hasil **Tabel 4** maka dapat diketahui bahwa skor untuk indikator Pekerjaan itu sendiri dengan pernyataan, Tugas pekerjaan yang diberikan saat sesuai dengan kemampuan saya(KK₁) dari pernyataan tersebut diperoleh rata-rata skor sebesar 4,98 yang berada pada rentang skala 4,24 – 5 yang masuk pada kategorisangat tinggi.

Berdasarkan hasil data yang didapatkan atas 138 orang responden penelitian yaitu karyawan pada PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda, menghasilkan uji analisis untuk indikator gaji yang akan disajikan didalam tabel, maka hasil perhitungan atas tanggapan responden terhadap upah/gaji.

Tabel 5 Penilaian Indikator Gaji

Kode	Pernyataan	Skala	Responden	Jumlah (n)	Skor	Penilaian
KK2	Gaji yang saya terima sudah sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang dibebankan kepada saya.	SS	45	138	4.99	Sangat Tinggi
		S	76			
		N	10			
		TS	5			
		STS	2			

Sumber: Lampiran 11 Data primer diolah Juni 2020

Berdasarkan Tabel 5 diketahui bahwa skor yang didapatkan pada rentang skala yang disajikan berdasar dari hasil jawaban responden penelitian yang diterima, untuk indikator gaji dengan pernyataan, Gaji yang saya terima sudah sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang dibebankan kepada saya (KK₂) dari pernyataan tersebut diperoleh rata-rata skor sebesar 4.99 yang berada pada rentang skala 4,24 – 5 dan masuk pada kategori tinggi.

Analisis indikator kepribadian berdasarkan pada data yang diterima, hasil perhitungan terhadap indikator Supervisi.

Tabel 6 Penilaian Indikator Supervisi

Kode	Pernyataan	Skala	Responden	Jumlah (n)	Skor	Penilaian
KK3	Atasan selama ini selalu memberikan pengarahan kepada bawahan dalam setiap pekerjaan.	SS	37	138	4.99	Sangat Tinggi
		S	89			
		N	5			
		TS	2			
		STS	2			

Sumber: Lampiran 12 Data Primer Diolah Juni 2020

Berdasarkan Tabel 6 untuk skor indikator supervisi dengan pernyataan yaitu, Atasan selama ini selalu memberikan pengarahan kepada bawahan dalam setiap pekerjaan. (KK₃) diperoleh rata-rata skor sebesar 4,99 yang berada pada rentang 4,24 - 5 yang masuk dalam kategori sangat tinggi.

Analisis data yang diterima dari responden penelitian, untuk indikator Rekan kerja.

Tabel 7 Penilaian Indikator Rekan kerja

Kode	Pernyataan	Skala	Responden	Jumlah (n)	Skor	Penilaian
KK4	Hubungan dengan rekan kerja terjalin dengan baik.	SS	55	138	4.98	Sangat Tinggi
		S	72			
		N	5			
		TS	4			
		STS	2			

Sumber: Lampiran 13 Data primer diolah Juni 2020

Berdasarkan **Tabel 7** maka perhitungan rentang skala dapat diketahui untuk skor indikator rekan kerjadengan pernyataanhubungan dengan rekan kerja terjalin dengan baik. (KK₄) diperoleh rata-rata skor sebesar 4,98 yang berada pada rentang 4,24 - 5 dengan keterangan kriteria kategorisangat tinggi.

Data penelitian yang diterimaatas138 orang responden penelitian yaitu karyawan PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda, berikut ini akan disajikan hasil perhitungan atas tanggapan responden terhadap indikator promosi.

Tabel 8 Penilaian Indikator Promosi

Kode	Pernyataan	Skala	Responden	Jumlah (n)	Skor	Penilaian
KK5	Prestasi kerja yang baik menghasilkan adanya promosi jabatan untuk karyawan.	SS	44	138	4.98	Sangat Tinggi
		S	72			
		N	4			
		TS	2			
		STS	2			

Sumber:Lampiran 14 Data primer diolah Juni 2020

Berdasarkan **Tabel 8** maka perhitungan rentang skala berdasarkan pada hasil data yang didapatkan dari responden penelitian, telah diketahui yaitu untuk skor indikator promosidengan pernyataannya adalah Prestasi kerja yang baik menghasilkan adanya promosi jabatan untuk karyawan. (KK₅) diperoleh rata-rata skor sebesar 4,98 yang berada pada rentang 4,24 - 5 dengan keterangan kriteria kategori dengan keterangansangat tinggi.

Hasiljawaban responden yang telah diterima, pernyataan untuk variabel kualitas pelayanan, yang berisi tentang jumlah skor dari skala likert dan akan dicari hasil rata-rata skornya untuk setiap butir pernyataan pada kuesioner penelitian. Dalam variabel penelitian ini terbagi menjadi lima indikator yaitu bukti fisik, empati, kehandalan, cepat tanggap, dan jaminandengan lima item pernyataan, dibahas satu persatu secara urut sebagai berikut:

Analisis indikator bukti fisikberdasarkan dari data penelitian yang diterima atas 138 orang responden penelitian, yaitu karyawan PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda, hasil perhitungan atas tanggapan responden terhadap keamanan dalam kerja.

Tabel 9 Penilaian Indikator Bukti Fisik

Kode	Pernyataan	Skala	Responden	Jumlah (n)	Skor	Penilaian
KL1	Perusahaan memiliki lokasi yang strategis dan ruang kantor yang bersih	SS	96	138	4.97	Sangat Tinggi
		S	35			
		N	6			
		TS	0			
		STS	1			

Sumber:Lampiran 15 Data primer diolah Juni 2020

Berdasarkan **Tabel 9** yang didapatkan dari responden penelitian, maka untuk skor indikator bukti fisikdengan pernyataansaya bahwa perusahaan memiliki lokasi yang strategis dan ruang kantor yang bersih (KL₁) diperoleh rata-rata skor sebesar 4,97 yang masuk dalam rentang 4,24 - 5 dengan keterangan kriteria sangat tinggi.

Dari hasil analisis indikator empati dari data penelitian yang diterima, atas 138 orang responden penelitian, yaitu karyawan PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda akan disajikan pada tabel penilaian indikator empati dalam kerja, tabel atas hasil perhitungan dari tanggapan responden terhadap empati dalam kerja.

Tabel 10 Penilaian Indikator Empati

Kode	Pernyataan	Skala	Responden	Jumlah (n)	Skor	Penilaian
KL2	Pelayanan kepada pelanggan tidak membedakan status sosial	SS	80	138	4.97	Sangat Tinggi
		S	49			
		N	5			
		TS	3			
		STS	1			

Sumber: Lampiran 16 Data Primer Diolah Juni 2020

Berdasarkan Tabel 10 disimpulkan bahwa skor untuk indikator empatidengan pernyataanbahwa pelayanan kepada pelanggan tidak membedakan status sosial (KL₂) diperoleh rata-rata skor sebesar 4,97 yang masuk dalam rentang 4,24 - 5 dengan keterangan kriteria kategori sangat tinggi.

Analisis indikator kehandalanberdasarkan dari data penelitian yang diterima, atas 138 orang responden penelitian yaitu karyawan PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda, yaitu hasil perhitungan atas tanggapan responden terhadap indikator kehandalan dalam kerja.

Tabel 11 Penilaian Indikator Kehandalan

Kode	Pernyataan	Skala	Responden	Jumlah (n)	Skor	Penilaian
KL3	Karyawan menginformasikan kepada pelanggan tentang produk-produknya	SS	59	138	4.98	Sangat Tinggi
		S	73			
		N	4			
		TS	0			
		STS	2			

Sumber: Lampiran 17 Data Primer Diolah Juni 2020

Berdasarkan Tabel 11 maka perhitungan rentang skala untuk skor indikator kehandalandengan pernyataanbahwa karyawan menginformasikan kepada pelanggan tentang produk-produknya (KL₃) diperoleh rata-rata skor sebesar 4,98 yang masuk dalam rentang 4,24 - 5 dengan keterangan kriteria kategori sangat tinggi.

Analisis indikator cepat tanggap atas data yang telah diterima dari data responden penelitian karyawan PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda, didapatkan perhitunganuntuk indikator tanggung jawab.

Tabel 12 Penilaian Indikator Cepat Tanggap

Kode	Pernyataan	Skala	Responden	Jumlah (n)	Skor	Penilaian
KL4	Karyawan merespon permintaan pelanggan dengan cepat, tepat dan efisien	SS	75	138	4.97	Sangat Tinggi
		S	59			
		N	1			
		TS	2			
		STS	1			

Sumber: Lampiran 18 Data Primer Diolah Juni 2020

Berdasarkan Tabel 12 untuk skor indikator cepat tanggap dengan pernyataan bahwa karyawan merespon permintaan pelanggan dengan cepat, tepat dan efisien (KL₄) diperoleh rata-rata skor sebesar 4,97 yang berada pada rentang 4,24 - 5 dengan keterangan kriteria kategori sangat tinggi.

Analisis indikator jaminan atas data yang telah diterima dari data responden penelitian karyawan PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda, didapatkan perhitungan untuk indikator tanggung jawab.

Tabel 13 Penilaian Indikator Jaminan

Kode	Pernyataan	Skala	Responden	Jumlah (n)	Skor	Penilaian
KL5	Karyawan memiliki kompetensi dan profesional dalam melayani pelanggan	SS	88		4.97	Sangat Tinggi
		S	43			
		N	4	138		
		TS	1			
		STS	2			

Sumber: Lampiran 18 Data Primer Diolah Juni 2020

Berdasarkan Tabel 13 untuk skor indikator jaminan dengan pernyataan bahwa karyawan memiliki kompetensi dan profesional dalam melayani pelanggan (KL₅) diperoleh rata-rata skor sebesar 4,97 yang berada pada rentang 4,24 - 5 dengan keterangan kriteria kategori sangat tinggi. Setelah mengetahui rentang skala untuk setiap jawaban responden terhadap indikator penelitian kepuasan kerja dan kualitas pelayanan di atas, maka untuk hasil analisis penelitian secara keseluruhan dapat dilihat berdasarkan atas hasil total rata-rata skor untuk setiap pernyataan indikator penelitian, berikut ini akan disajikan skor keseluruhan variabel kepuasan kerja dan kualitas pelayanan.

Tabel 14 Penilaian Total Skor Variabel Kepuasan Kerja

Indikator	Skor
Pekerjaan itu sendiri	4.98
Gaji	4.99
Supervisi	4.99
Rekan kerja	4.98
Promosi	4.98
Rata-rata Skor	4.98

Sumber: Data Primer Diolah Juni 2020

Berdasarkan Tabel 14 rata-rata skor perhitungan rentang skala pada variabel Kepuasan kerja yaitu dengan lima indikator menghasilkan nilai sebesar 4.98 yang berada pada rentang kategori skor 4.24 - 5 atau berada pada kategori kriteria sangat tinggi. Kondisi ini menunjukkan bahwa karyawan PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda, sangat mengikuti kepuasan kerja sebagai citra perusahaan yang diterapkan di PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda, sehingga karyawan dapat bekerja dengan maksimal dan memberikan hasil terbaik bagi perusahaan.

Selanjutnya adalah penilaian total skor untuk variabel kualitas pelayanan berdasarkan lima indikator penelitian, yaitu bukti fisik, empati, kehandalan, cepat tanggap, dan jaminan.

Tabel 15 Penilaian Total Skor Variabel Kualitas Pelayanan

Indikator	Skor
Bukti Fisik	4.97
Empati	4.97
Kehandalan	4.98
Cepat Tanggap	4.97

Jaminan	4.97
Rata-rata Skor	4.97

Sumber: Data Primer Diolah Juni 2020

Berdasarkan Tabel 15 rata-rata skor dari perhitungan rentang skala pada variabel Kualitas Pelayanan adalah sebesar 4.97 yang berada pada rentang kategori skor 4.24 - 5 atau berada pada kategori kriteria sangat tinggi. Kondisi ini menunjukkan bahwa karyawan PT. Matahari Department Store Plaza Mulia telah memberikan kualitas pelayanan yang terbaik bagi pelanggan Matahari Department Store di Plaza Mulia Samarinda, sehingga perusahaan dapat terus berkembang dalam kesuksesan menghadapi persaingan yang semakin ketat.

3.4 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

Untuk hasil analisis regresi sederhana pada penelitian ini, akan disajikan pada tabel berdasarkan hasil perhitungan SPSS 22.

Tabel 16 Hasil Analisis Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan

Variabel Bebas	Koefisien Regresi	t hitung	Probabilitas (Sig. t)
Kepuasan Kerja (X)	0.813	12.750	0.000
Konstanta	8.343		
F Hitung	162.573		
R ²	0.545		
Adjusted R ²	0.541		
R	0.738		
Kualitas Pelayanan(Y)			

Sumber: Lampiran 20 Data primer diolah April 2020

Berdasarkan Tabel 16 perhitungan analisis regresi sederhana yang telah dilakukan menunjukkan terdapat pengaruh antara variabel kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan, dapat dilihat pada nilai koefisien determinasi (R²) yaitu sebesar 0,545 maka dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kepuasan kerja sebesar 55% pengaruh yang sangat besar sedangkan sisanya yaitu sebesar 45% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. yang sudah jelas bahwa variabel tersebut memiliki pengaruh yang cukup besar pada penelitian ini dan juga telah diketahui hasil analisis regresi sederhana penelitian ini adalah $Y = 8,343 + (0,813 X)$.

Maka dari hasil tersebut dapat diartikan bahwa koefisien regresi variabel kepuasan kerja (X) sebesar 0,813 artinya jika kepuasan kerja mengalami kenaikan sebesar 1% maka kualitas pelayanan (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 81% dan juga diketahui pada regresi linier sederhana tersebut nilai (a) = 8,343 nilai konstanta, yaitu estimasi dari kualitas pelayanan, (b) = 0,813 nilai koefisien dua arah, yaitu variabel kepuasan kerja (X) terhadap kualitas layanan (Y), diketahui (b) sebesar 0,813 adalah angka yang positif, artinya kepuasan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas layanan pada PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda.

Uji hipotesis adalah sebuah uji yang sering digunakan dalam sebuah penelitian biasa juga dikatakan sebagai uji statistik, karena uji ini digunakan untuk membuktikan signifikansi atau ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara individu. Pengambilan keputusan pada penelitian ini didasarkan dengan hasil uji t output dari aplikasi SPSS versi 22, dapat dikatakan:

- a. Jika nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} maka H_a diterima yaitu ada pengaruh yang signifikan antara variabel kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan
- b. Jika nilai t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} maka H_o diterima yaitu tidak ada pengaruh signifikan antara variabel kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan.

Untuk menguji apakah variabel kepuasan kerja mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan atau tidak berpengaruh maka digunakan uji t (*t-test*) yaitu dengan cara membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} , dari hasil analisis diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 12,750 dengan tingkat signifikansi 0,000, dengan menggunakan tingkat keyakinan 95% ($\alpha = 0.05$) dan derajat kebebasan atau $df = n - 2 = 138 - 2 = 136$ diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1,977, maka $12,750 > 1,977 (\alpha = 0.05)$ dapat dikatakan bahwa, t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} . Di dapatkan dari nilai R adalah 0,813 artinya variabel Kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan adalah 0,813 artinya variabel kepuasan kerja terhadap kualitas layanan masuk kedalam rentang koefisien $> 0,75 - 1$ dengan keterangan korelasi sangat kuat.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari beberapa uji diatas bahwa variabel kepuasan kerja memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap kualitas layanan. Pengaruh ini terdapat pada indikator Supervisi yang memiliki pengaruh pada Karyawan PT. Matahari Departement Store Plaza Mulia Samarinda. Dalam hal ini karyawan merasa sangat puas dengan pemimpin yang lebih bijaksana. Kriteria pemimpin yang bijaksana yaitu atasan yang memberikan perhatian terhadap bawahannya dengan memberikan bantuan teknis maupun dukungan, memberikan arahan tentang pekerjaan, dan memberikan penilaian pada hasil kerja karyawan. Dengan adanya penilaian kerja pada karyawan maka karyawan akan merasa diperhatikan dan merasa dianggap sebagai karyawan, tentunya ketika karyawan merasa senang maka berpengaruh positif pada peningkatan semangat kerja karyawan terhadap pekerjaannya. Hal ini sangat berpengaruh terhadap Kualitas layanan yang dimana karyawan dapat meningkatkan pelayanan yang baik ketika melayani pelanggan.

Berdasarkan hasil pembagian kuisioner, hampir semua karyawan yang merespon sangat setuju terhadap pernyataan yang dibagikan oleh peneliti. Karyawan memberikan pelayanan yang akurat pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan layanan sesuai dengan waktu yang ditentukan. Dengan adanya kemampuan pelayanan yang akurat tanpa kesalahan tentu dapat membuat konsumen merasa puas dengan pelayanan yang disajikan perusahaan terhadap konsumen dan dapat menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan. Hal ini telah dikuatkan melalui hasil perhitungan hipotesis uji t, dengan pernyataan H_a diterima dan H_o ditolak karena korelasi sangat kuat yaitu $t_{hitung} > t_{tabel}$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan pada PT. Matahari Departement Store Plaza Mulia Samarinda.

Berdasarkan dari hasil pembahasan variabel diatas, bahwa ketika kepuasan kerja karyawan terpenuhi maka dapat berdampak baik terhadap perusahaan. Kepuasan kerja merupakan sebuah pendorong semangat kerja karyawan. Jika kebutuhan karyawan yang terpenuhi sesuai dengan harapannya maka karyawan tersebut akan merasa puas dengan apa yang telah diberikan oleh perusahaan, sehingga karyawan akan senang terhadap pekerjaannya, memiliki semangat dalam bekerja, akan meningkatkan kualitas kerja karyawan dan meningkatkan kualitas layanan pada konsumen. Hal ini jika karyawan meningkatkan kualitas layanan pada konsumen, maka konsumen akan merasa senang, merasa nyaman ketika berkunjung ke perusahaan dan ketika pelanggan merasa puas dengan kualitas layanan maka pelanggan akan menumbuhkan rasa kepercayaan terhadap perusahaan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada proyek KDM (Kerjasama Dosen Mahasiswa) No. xxxxx, Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur (UMKT), yang memberikan dukungan untuk menyelesaikan skripsi mahasiswa dan penerbitan.

REFERENSI

- Ali Sorayaei. (2013). Study of the relationship between job satisfaction and service quality: A Case study in Tejarat Bank in Amol, Iran. *European Online Journal of Natural and Social Sciences*, 1 (3), 1–7. <https://core.ac.uk/download/pdf/230041863.pdf>
- Elias Milana. (2018). Impact Of Job Satisfaction On Public Service Quality: Evidence From Syria. *Serbian Journal of Management*, 13 (2), 233–250. <file:///C:/Users/ASUS/Downloads/14734-Article Text-94819-3-10-20181109.pdf>
- Gabriel Gazzoli. (2010). The Role and Effect of Job Satisfaction and Empowerment On Customers' Perception of Service Quality: a Study in the Restaurant Industry February 2010 *Journal of Hospitality and Tourism Research* 34(1):56-77 DOI:10.1177/109634800934423. *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 34 (1), 56–77. <https://doi.org/10.1177/109634800934423>
- M. Ghayas. (2015). JOB SATISFACTION, SERVICE QUALITY AND THE CUSTOMER SATISFACTION IN THE IT SECTOR OF KARACHI. *International E-Journal of Advances in Social Sciences*, 1 (3), 443. <https://doi.org/10.18769/ijasos.94556>
- Ping Troy. (2013). The effects of training on job satisfaction and service quality among temporary employees: the mediating role of affective commitment. *Journal of Management and Marketing Research*, 21, 1–17. <https://www.aabri.com/manuscripts/162529.pdf>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. (Alfabeta,).