

**PENGARUH MOTIVASI, KUALITAS PELAYANAN DAN DISIPLIN  
KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT  
MITRABINA GEMALANGGENG JAKARTA BARAT**



**BRAM EXCELLENTNIM  
MESLO PARDEDE  
HELES ERIYANTO**

**JURNAL PENELITIAN**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI BISNIS INDONESIA  
JAKARTA  
2023**



**ABSTRAK**

**Judul : Pengaruh Motivasi, Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Mitrabina Gemalanggeng Jakarta Barat**

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh variabel motivasi, kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan. Metode penelitian menggunakan kualitatif yang dikuantitatifkan. Berdasarkan hasil pembahasan yang telah diperoleh dari simpulan adalah sebagai berikut: Hasil uji secara parsial untuk variabel motivasi dengan nilai statistik  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,620 > 1,993$ ) serta nilai probabilitas sebesar  $0,011 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak berarti ada pengaruh signifikan dari variabel motivasi terhadap kinerja karyawan. Hasil uji secara parsial untuk variabel kualitas pelayanan dengan nilai statistik  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,386 > 1,993$ ) serta nilai probabilitas sebesar  $0,020 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak berarti ada pengaruh signifikan dari variabel kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan. Hasil uji secara parsial untuk variabel disiplin kerja dengan nilai statistik  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $5,327 > 1,993$ ) serta nilai probabilitas sebesar  $0,000 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak berarti ada pengaruh signifikan dari variabel disiplin kerja terhadap kinerja karyawan. Hasil uji secara simultan dengan nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $42,569 > 2,730$ ) serta nilai probabilitas sebesar  $0,000 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak atau  $H_a$  diterima yang berarti bahwa ada pengaruh signifikan secara simultan (bersama-sama) dari variabel motivasi, kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan. Besarnya nilai koefisien korelasi ( $R$ ) sebesar  $0,806$  yang berarti menunjukkan adanya korelasi yang sangat kuat antara variabel motivasi, kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan. Besarnya nilai *adjusted coefficient of determination* (*adjusted R<sup>2</sup>*) adalah  $0,628$  atau  $37,2\%$  yang berarti variabel-variabel bebas dapat memberikan kontribusi terhadap variabel terikat sebesar  $62,8\%$  sedangkan sisanya sebesar  $37,8\%$  dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

**Kata Kunci: Motivasi, Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja dan Kinerja Karyawan.**

**ABSTRACT**

**Title : The Effect of Motivation, Quality of Service and Work Discipline toward Employee Performance at PT Mitrabina Gemalanggeng West Jakarta**

The purpose of this study was to determine the effect variable motivation, quality of service and work discipline toward employee performance. The research method uses quantitative that qualitative. Based on the results of the discussion the following conclusions are obtained: Test results partially for motivation variable with statistic values  $t_{\text{count}} > t_{\text{table}}$  ( $2.620 > 1.993$ ) and probability values of  $0.011 < 0.05$ , then  $H_0$  is rejected means there is influence significant from the motivation variable on employee performance. Partial test results for quality of service variables with statistic values  $t_{\text{count}} > t_{\text{table}}$  ( $2.386 > 1.993$ ) and probability values of  $0.020 < 0.05$ , then  $H_0$  is rejected means there is influence significant from the quality of service variable on employee performance. Partial test results for work discipline variables with statistic values  $t_{\text{count}} > t_{\text{table}}$  ( $5.327 > 1.993$ ) and probability values of  $0.000 < 0.05$ , then  $H_0$  is rejected means there is influence significant from the work discipline variable on employee performance. Simultaneous test results with a value of  $F_{\text{count}} > F_{\text{table}}$  ( $42.569 > 2.730$ ) and probability values of  $0.000 < 0.05$ , then  $H_0$  is rejected or  $H_a$  is accepted which means that there is a significant simultaneous influence (together) of the variable motivation, quality of service and work discipline toward employee performance. The magnitude of the correlation coefficient (R) is 0.802 which means that there is a moderate correlation between motivation, quality of service and work discipline toward employee performance. The amount of the adjusted coefficient of determination (adjusted  $R^2$ ) is 0.628 or 62.8%, which means that the independent variables can contribute to the changes in the dependent variable by 62.8% while the remaining 37.2% explained by other factors not discussed in this study.

**Keywords: Motivation, Quality of Service, Work Discipline and Employee Performance.**



## PENDAHULUAN

### 1.1 LATAR BELAKANG PENELITIAN

Sumber daya manusia memiliki posisi sangat strategis dalam organisasi, artinya unsur manusia memegang peranan penting dalam melakukan aktivitas untuk mencapai tujuan. Manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi karena manusia menjadi perencana, pelaku dan penentu terwujudnya tujuan organisasi. Oleh karena itu, keberhasilan suatu perusahaan tidak hanya tergantung dengan teknologi perusahaan melainkan juga tergantung pada aspek sumber daya manusia yang dimiliki oleh perusahaan. Sehingga suatu perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang potensial, baik pemimpin maupun karyawan dapat memberikan kontribusi yang baik dan melaksanakan tugas dengan optimal untuk mencapai tujuan perusahaan. Karena semua kegiatan perusahaan akan melibatkan tindakan sumber daya manusia yang ada didalamnya.

Kinerja karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor baik yang berhubungan dengan tenaga kerja itu sendiri maupun yang berhubungan dengan motivasi, kualitas pelayanan dan disiplin kerja. Faktor motivasi menjadi penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Menurut Hasibuan (2017:141) dinyatakan bahwa “Motivasi berasal dari kata latin *movere* yang berarti dorongan atau daya penggerak”. Motivasi ditunjukkan pada sumber daya manusia umumnya dan bawahan khususnya. Motivasi mempersoalkan bagaimana caranya mengarahkan daya potensi bawahan, agar mau bekerja sama secara produktif, berhasil mencapai dan mewujudkan tujuan yang telah ditentukan. Motivasi menjadi pendorong seseorang melaksanakan suatu kegiatan guna mendapatkan hasil yang terbaik. Karyawan yang mempunyai motivasi kerja yang tinggi akan mempunyai kinerja yang tinggi pula.

Kualitas pelayanan belum optimal pada perusahaan bisa berdampak kurang baik dalam kinerja karyawan bisa dilihat dari jumlah karyawan lebih banyak dari pada hasilnya yang sedikit. Menurut Poniman dan Choerudin (2017:161) “Kualitas pelayanan adalah sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan”. Kualitas pelayanan yang baik dapat menciptakan pembelian berulang, perusahaan

dengan kualitas pelayanan yang baik akan dapat meningkatkan pangsa pasar dan profitabilitasnya. Salah satu bagian dalam usaha yang harus dikelola secara baik untuk kepentingan internal maupun kepentingan eksternal perusahaan adalah pemasaran. Pemasaran membutuhkan kemampuan teori maupun praktek yang berguna untuk mendukung kelancaran bagi pelaku pemasaran maupun pihak informasi tersebut.

Faktor berikutnya yang dapat meningkatkan kinerja karyawan yaitu disiplin kerja. Disiplin kerja adalah mematuhi, menghormati, menghargai, mengikuti dan taat terhadap peraturan serta norma-norma yang berlaku, baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis serta siap menerima sanksi-sanksi apabila melanggar. Maka dari itu, setiap perusahaan diharapkan memiliki berbagai ketentuan yang harus ditaati dan standar yang harus dipenuhi oleh para karyawannya. Ketentuan pada perusahaan menjadikan karyawan memiliki aturan dan batasan yang harus dipatuhi sehingga operasional perusahaan dan kinerja karyawan berjalan dengan lancar. Menurut Hasibuan (2017:94) “Disiplin kerja adalah kesadaran dan kesediaan seorang pegawai dalam mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku”. Tanpa adanya disiplin, maka segala kegiatan yang akan dilakukan akan mendatangkan hasil yang kurang memuaskan dan tidak sesuai dengan harapan.

Kerja yang tinggi akan mempunyai kinerja yang baik bila dibanding dengan para karyawan yang bermalas-malasan karena waktu kerja dimanfaatkannya sebaik mungkin untuk melaksanakan pekerjaan sesuai dengan target yang telah ditetapkan. PT Mitrabina Gemalanggeng merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang *packaging* paper dan plastik. Produk yang dihasilkan seperti *paper cups (hot & cold)*, *paper bowl (ice cream cup, soup cup, smoothies cup)*, *paper box (lunch box, tray, food pail)* dan berbagai macam *packaging plastic*. Ditengah persaingan yang sangat ketat antar perusahaan *packaging plastic*. Kesuksesan perusahaan ini tentu ada kaitannya dengan SDM yang dimiliki perusahaan khususnya di PT Mitrabina Gemalanggeng.

Dalam meningkatkan kinerja karyawan, selain kualitas pelayanan dan disiplin adapun motivasi juga diperlukan. Motivasi dapat dikatakan sebagai daya penggerak atau tenaga pendorong yang dapat berasal dari individual maupun dari organisasional yang mampu menimbulkan adanya keinginan untuk melakukan suatu kegiatan atau aktivitas. Bagi perusahaan, penelitian kinerja sangat berguna untuk menilai kuantitas, kualitas, efisiensi perubahan, motivasi para karyawan serta melakukan pengawasan

dan perbaikan. Kinerja karyawan yang optimal sangat dibutuhkan untuk meningkatkan kinerja karyawan dan menjaga kelangsungan hidup perusahaan.

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan, maka penulis menyusun penelitian dengan judul **“Pengaruh Motivasi, Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Mitrabina Gemalanggeng Jakarta Barat”**.

## **1.2 IDENTIFIKASI MASALAH**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka identifikasi masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kehidupan dan kinerja perusahaan tidak lepas dari adanya sumber daya manusia (karyawan) yang berkualitas yang menjalankan tujuan perusahaan.
2. Menyediakan sumber daya manusia yang berkualitas agar dapat menghasilkan kinerja yang unggul memang bukan persoalan mudah.
3. Kinerja karyawan yang optimal sangat dibutuhkan untuk meningkatkan kinerja karyawan dan menjaga kelangsungan hidup perusahaan.
4. Persaingan yang sangat ketat antar perusahaan yang sejenis.
5. Pengaruh motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Mitrabina Gemalanggeng Jakarta Barat.
6. Pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Mitrabina Gemalanggeng Jakarta Barat.
7. Pengaruh disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Mitrabina Gemalanggeng Jakarta Barat.
8. Pengaruh motivasi, kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Mitrabina Gemalanggeng Jakarta Barat.

## **1.3 BATASAN MASALAH**

Berdasarkan identifikasi masalah yang ada, mengingat luasnya permasalahan yang berkaitan dan keterbatasan penulis akan biaya, waktu dan tenaga maka dalam hal ini penulis hanya membatasi masalah yang menjadi pokok permasalahan. Batasan masalah yang akan diteliti lebih lanjut adalah tentang pengaruh motivasi ( $X_1$ ), kualitas pelayanan ( $X_2$ ) dan disiplin kerja ( $X_3$ ) terhadap kinerja karyawan ( $Y$ ) pada PT Mitrabina Gemalanggeng Jakarta Barat.

#### **1.4 PERUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan batasan masalah yang dikemukakan di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh motivasi secara parsial terhadap kinerja karyawan pada PT Mitrabina Gemalanggeng Jakarta Barat?
2. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kinerja karyawan pada PT Mitrabina Gemalanggeng Jakarta Barat?
3. Apakah terdapat pengaruh disiplin kerja secara parsial terhadap kinerja karyawan pada PT Mitrabina Gemalanggeng Jakarta Barat?
4. Apakah terdapat pengaruh motivasi, kualitas pelayanan dan disiplin kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan pada PT Mitrabina Gemalanggeng Jakarta Barat?

#### **1.5 TUJUAN PENELITIAN**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan pada PT Mitrabina Gemalanggeng Jakarta Barat.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan pada PT Mitrabina Gemalanggeng Jakarta Barat.
3. Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Mitrabina Gemalanggeng Jakarta Barat.
4. Untuk mengetahui pengaruh motivasi, kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Mitrabina Gemalanggeng Jakarta Barat.

#### **1.6 MANFAAT PENELITIAN**

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu dan berguna:

1. Bagi Perusahaan  
Bahan informasi untuk perusahaan dalam menentukan suasana kerja yang baik sehingga menimbulkan dampak positif pada kinerja karyawan.
2. Bagi Pihak Lain  
Bahan tambahan bacaan khusus untuk mengembangkan ilmu-ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan upaya meningkatkan kinerja karyawan. Hasil penelitian ini

di harapkan juga bisa menjadi sumber informasi selanjutnya dan dapat dijadikan sebagai dasar masukan.

### 3. Bagi Peneliti

Digunakan sebagai langkah awal bagi peneliti untuk menerapkan pengetahuan berupa teori-teori di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) yang didapat di bangku perkuliahan khususnya yang berkaitan dengan masalah yang menjadi obyek penelitian dan penerapan di lapangan.

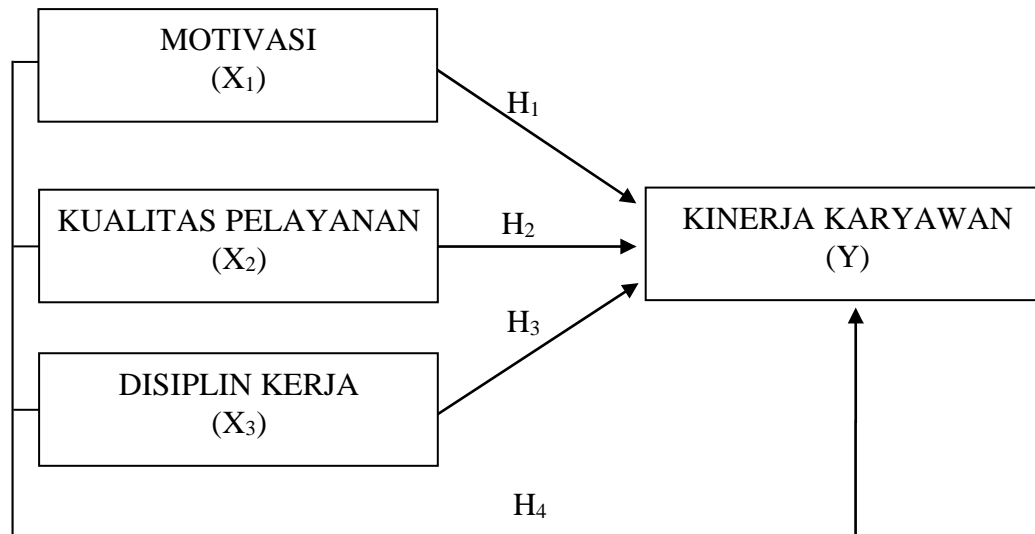
## **2.1 KERANGKA PEMIKIRAN**

Menurut Sugiyono (2017:60) kerangka pemikiran adalah “Model konseptual bagaimana berhubungan dengan faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah penting”. Kerangka pemikiran dalam suatu penelitian perlu dilakukan apabila penelitian tersebut terdiri dari dua variabel atau lebih. Penelitian hanya membahas variabel atau lebih secara mandiri, yang dilakukan peneliti mengemukakan deskripsi teori. Penelitian dengan dua variabel atau lebih, pada umumnya dirumuskan hipotesis berbentuk komparasi atau hubungan. Peneliti harus menguasai teori ilmiah sebagai dasar argumentasi dalam menyusun kerangka pemikiran yang menghasilkan hipotesis. Kerangka pemikiran merupakan penjelasan sementara terhadap gejala yang menjadi objek permasalahan.

Kriteria utama agar suatu kerangka pemikiran bisa meyakinkan ilmuwan adalah alur pikiran yang logis dalam membangun suatu kerangka pemikiran yang menghasilkan kesimpulan berupa hipotesis. Kerangka pemikiran merupakan sintesa hubungan antar variabel yang disusun dari berbagai teori yang telah dideskripsikan. Berdasarkan teori tersebut, selanjutnya dianalisis secara kritis dan sistematis, sehingga

menghasilkan sintesa hubungan antar variabel yang diteliti. Sintesa hubungan variabel selanjutnya untuk merumuskan hipotesis.

**Gambar 2.3**  
**Skematik Kerangka Pemikiran**



*Sumber: Data Diolah (2022)*

Keterangan:

1. Variabel terikat yaitu variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kinerja karyawan (Y).
2. Variabel bebas yaitu variabel yang mempengaruhi variabel lain. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah motivasi (X<sub>1</sub>), kualitas pelayanan (X<sub>2</sub>) dan disiplin kerja (X<sub>3</sub>).

## 2.2 HIPOTESIS

Menurut Sugiyono (2017:64) “Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dirumuskan dalam bentuk kalimat pertanyaan, sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum berdasarkan fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data”. Dengan hipotesis, penelitian menjadi jelas arah pengujiannya, dengan kata lain hipotesis membimbing peneliti dalam melaksanakan penelitian di lapangan baik sebagai objek pengujian maupun dalam pengumpulan

data. Sesuai dengan masalah yang diteliti, maka dapat dikemukakan hipotesis sebagai berikut. Berdasarkan kerangka berfikir diatas, maka dapat di hipotesiskan berikut:

### **Hipotesis 1**

Ho<sub>1</sub>: Diduga tidak ada pengaruh yang signifikan secara parsial antara motivasi terhadap kinerja karyawan pada PT Mitrabina Gemalanggeng Jakarta Barat.

Ha<sub>1</sub>: Diduga ada pengaruh motivasi yang signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan pada PT Mitrabina Gemalanggeng Jakarta Barat.

### **Hipotesis 2**

Ho<sub>2</sub>: Diduga tidak ada pengaruh yang signifikan secara parsial antara kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan pada PT Mitrabina Gemalanggeng Jakarta Barat.

Ha<sub>2</sub>: Diduga ada pengaruh yang signifikan secara parsial antara kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan pada PT Mitrabina Gemalanggeng Jakarta Barat.

### **Hipotesis 3**

Ho<sub>3</sub>: Diduga tidak ada pengaruh yang signifikan secara parsial antara disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Mitrabina Gemalanggeng Jakarta Barat.

Ha<sub>3</sub>: Diduga ada pengaruh yang signifikan secara parsial antara disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Mitrabina Gemalanggeng Jakarta Barat.

### **Hipotesis 4**

Ho<sub>4</sub>: Diduga tidak ada pengaruh yang signifikan antara motivasi, kualitas pelayanan dan disiplin kerja secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan pada PT Mitrabina Gemalanggeng Jakarta Barat.

Ha<sub>4</sub>: Diduga ada pengaruh yang yang signifikan antara motivasi, kualitas pelayanan dan disiplin kerja secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan pada PT Mitrabina Gemalanggeng Jakarta Barat.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

### **3.1 METODE PENELITIAN**

Metode penelitian dan pengembangan (*research and development*) adalah cara untuk mengetahui sesuatu, yang mempunyai langkah sistematis. Penelitian pada umumnya bertujuan untuk mempunyai dan menemukan sesuatu masalah yang terjadi pada objek. Menurut Sugiyono (2017:2) secara umum “Metode penelitian diartikan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu”. Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang dikuantitatifkan, di mana penelitian yang dilakukan dengan mengambil beberapa sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data. Untuk melakukan pendekatan kuantitatif dapat mempergunakan metode *survey*.

Untuk melakukan pendekatan kuantitatif dapat mempergunakan metode survei, menurut Sugiyono (2017:6) “Metode survei adalah pengumpulan data yang dilakukan terhadap suatu objek dilapangan dengan mengambil sampel dari suatu populasi dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data”. Data kualitatif didapat dengan melakukan wawancara kepada responden dan informan untuk mendapatkan informasi yang terkait. Perolehan data dari hasil penelitian akan dikumpulkan, disusun dan dianalisa serta dibandingkan dengan teori yang sudah ada, kemudian diambil suatu simpulan atas penelitian yang telah dilakukan dan penelitian ini menggunakan program *SPSS (Statistical Product and Service Solution)* versi 26.0 sebagai alat untuk menganalisa data yang sudah dikumpulkan.

### **3.2 DESAIN PENELITIAN**

Desain penelitian merupakan rancangan penelitian yang digunakan sebagai pedoman dalam melakukan proses penelitian. Desain penelitian bertujuan untuk memberi pegangan yang jelas dan terstruktur kepada peneliti dalam melakukan penelitiannya. Dalam melaksanakan sebuah penelitian, terlebih dahulu seorang peneliti harus menentukan rencana kerja dan sumber data yang akan dijadikan objek penelitian. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian asosiatif yaitu penelitian yang mencari pola hubungan atau pola pengaruh antar variabel pada satu objek, dengan

tujuan untuk mengetahui adanya pengaruh antar variabel terikat (kinerja karyawan) dan variabel bebas (motivasi, kualitas pelayanan dan disiplin kerja).

### **3.3 TEMPAT DAN WAKTU PENELITIAN**

#### **3.3.1 Tempat Penelitian**

Dalam rangka penelitian ini, peneliti memilih objek penelitian pada karyawan PT Mitrabina Gemalanggeng Jakarta Barat.

#### **3.3.2 Waktu Penelitian**

Penelitian ini dibutuhkan dari tanggal 13 Juni hingga 8 Juli 2022. Kegiatan yang dilakukan berupa pengumpulan data, teori untuk penelitian dan terakhir penarikan simpulan dari penelitian yang dilakukan.

### **3.4 JENIS DAN SUMBER DATA**

#### **3.4.1 Jenis Data**

Ada dua macam jenis data pada umumnya yaitu data kuantitatif dan data kualitatif yang akan di jelaskan di bawah ini, penulis lebih memfokuskan pada data kuantitatif dalam melakukan analisis ini.

##### **1. Data Kuantitatif**

Menurut pendapat Sugiyono (2017:7) menjelaskan bahwa “Data kuantitatif merupakan data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan (*scoring*)”. Penelitian yang berbasis pada filsafat positivisme, yang mana digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, yang umumnya pengambilan sampelnya dilakukan secara random dan data dikumpulkan menggunakan instrumen penelitian, lalu dianalisis secara kuantitatif/statistik dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

##### **2. Data Kualitatif**

Menurut pendapat Sugiono (2017:7) “Data kualitatif adalah data yang berbentuk kata, kalimat, gerak tubuh, ekspresi wajah, bagan, gambar dan foto”. Penelitian kualitatif lebih cocok digunakan untuk jenis penelitian yang memahami tentang fenomena sosial dari perspektif partisipan. Secara sederhana, dapat pula diartikan sebagai penelitian yang lebih cocok digunakan untuk meneliti kondisi atau situasi si objek penelitian.

### 3.4.2 Sumber Data

Dalam pengumpulan sumber data, peneliti melakukan pengumpulan sumber data dalam wujud data primer dan data sekunder.

#### 1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2017:193) “Data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data”. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Penelitian ini diperoleh dengan teknik kuesioner yang diperoleh dari beberapa referensi yang kemudian diolah dalam bentuk pertanyaan atau pernyataan.

#### 2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2017:193) “Data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen”. Riset perpustakaan (*library research*) dengan metode ini penulis memperoleh landasan teori dengan cara membaca dengan mempelajari buku-buku yang relevan dengan masalah yang diteliti. Riset perpustakaan adalah suatu kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari suatu penelitian. Teori yang mendasari masalah dan bidang yang akan diteliti dapat ditemukan dengan melakukan riset perpustakaan selain itu seorang peneliti dapat memperoleh informasi tentang penelitian sejenis yang ada kaitannya dengan penelitiannya.

Pengukuran pengaruh motivasi, kualitas pelayanan dan motivasi terhadap kinerja kerja dilakukan dengan menggunakan skala *likert*. Menurut Sugiyono (2017:165) “Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Dengan skala *likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Berikut ini adalah tabel skala *likert*:

**Tabel 3.1**  
**Skala Likert**

Pilihan Jawaban	Skor
Sangat setuju	5
Setuju	4
Ragu-ragu	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

*Sumber: Sugiyono (2017:165)*

Selanjutnya data diperoleh dengan menggunakan kuesioner, di mana hasil analisis akan dipresentasikan dalam bentuk tabel.

### 3.5 VARIABEL PENELITIAN

Variabel-variabel dalam penelitian ini meliputi tiga variabel bebas (X), yaitu motivasi (X<sub>1</sub>), kualitas pelayanan (X<sub>2</sub>), disiplin kerja (X<sub>3</sub>) sedangkan variabel terikat yaitu kinerja karyawan (Y). Berikut akan di deskripsikan pengertian dari masing-masing variabel untuk menjabarkan variabel-variabel yang timbul dalam satu penelitian agar menjadi terperinci.

#### 1. Variabel Bebas (*Independent* Variabel)

Yaitu variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab terjadinya perubahan atau timbulnya variabel dependen. Pada skripsi ini variabel diberi simbol X.

##### a. Motivasi

Menurut Hasibuan (2017:141) dinyatakan bahwa “Motivasi berasal dari kata latin *movere* yang berarti dorongan atau daya penggerak”. Adapun menurut Mangkunegara (2017:94) teori kebutuhan dapat didefinisikan sebagai “Motivasi adalah suatu kesenjangan atau pertentangan yang dialami antara suatu kenyataan dengan dorongan yang ada dalam diri”. Sedangkan menurut Sedarmayanti (2017:257) “Motivasi adalah keseluruhan proses pemberian motivasi bekerja kepada bawahan sedemikian rupa sehingga mereka mau bekerja dengan ikhlas demi tercapainya tujuan organisasi dengan efisien dan ekonomis”.

##### b. Kualitas Pelayanan

Menurut Poniman dan Choerudin (2017:161) “Kualitas pelayanan adalah sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia,

proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan”. Adapun menurut Rusydi (2017:36) “Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen”. Menurut Arief (2020:145) “Kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri serta suatu sifat produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat”.

### c. Disiplin Kerja

Menurut Sastrohadiwiryono dan Syuhada (2019:322) “Disiplin kerja dapat didefinisikan sebagai suatu sikap menghormati, menghargai, patuh dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku, baik yang tertulis maupun tidak tertulis serta sanggup menjalankannya dan tidak mengelak untuk menerima sanksi-sanksinya apabila ia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya”. Adapun Mangkunegara (2017:129) diartikan sebagai “Pelaksanaan manajemen untuk memperteguh pedoman-pedoman organisasi”. Sedangkan Hasibuan (2017:193) “Disiplin kerja adalah sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan mentaati norma-norma peraturan yang berlaku disekitarnya”.

## 2. Variabel Terikat (*Dependent Variabel*)

Variabel ini sering disebut sebagai variabel *output*, kriteria, konsekuen. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Menurut Hasibuan (2017:34) dinyatakan bahwa “Kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan dan waktu”. Menurut Afandi (2018:83) “Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara illegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika”. Menurut Wibowo (2017:84) “Kinerja adalah implementasi dari rencana yang telah disusun tersebut. Implementasi kinerja dilakukan oleh sumber daya manusia yang memiliki kemampuan, kompetensi, motivasi dan kepentingan. Bagaimana organisasi menghargai dan

memperlakukan sumber daya manusianya akan memengaruhi sikap dan perilakunya dalam menjalankan kinerja”.

### 3.6 OPERASIONAL VARIABEL

Operasional variabel inti dari penelitian ini adalah mencari hubungan antara variabel. Hubungan yang paling mendasar adalah keterkaitan antara dua variabel, yaitu variabel independen (variabel bebas) adalah variabel yang menjadi sebab timbulnya atau berubahnya variabel dependen. dependen (variabel terikat) adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Operasionalisasi variabel merupakan indikator yang digunakan dalam penyusunan penelitian. Dalam penelitian ini terdapat empat variabel, di mana terdapat tiga variabel independen dan satu variabel dependen. Variabel independen yang pertama yaitu motivasi ( $X_1$ ), variabel independen yang kedua yaitu kualitas pelayanan ( $X_2$ ), variabel independen yang ketiga yaitu disiplin kerja ( $X_3$ ). Kemudian satu-satunya variabel dependen dalam penelitian ini adalah kinerja karyawan ( $Y$ ). Keempat variabel tersebut dapat diuraikan dalam tabel, sebagai berikut:

**Tabel 3.2**  
**Operasional Variabel**

No	Variabel	Indikator	Item
1	Motivasi  Wibowo (2017:110)	<i>Engagement</i> (Janji Pekerja)	1. Kesempatan untuk maju atau promosi membuat saya semangat kerja
			2. Pemberian berupa finansial (gaji dan tunjangan) antar pribadi dan promosi membuat saya bekerja lebih giat lagi.
			3. Gaji yang saya terima sesuai dengan keinginan.
		<i>Commitment</i> (Komitmen)	4. Saya bertanggung jawab penuh atas pekerjaan saya.
			5. Pemberian berupa penyelesaian dan prestasi/pencapaian membuat saya puas dalam bekerja.
		<i>Satisfaction</i> (Kepuasan)	6. Tempat kerja yang nyaman membuat gairah kerja saya meningkat
			7. Kondisi kerja yang baik membuat semangat dan kegairahan dalam bekerja.
			8. Penghargaan penuh atas pekerjaan membuat saya termotivasi untuk bekerja lebih giat lagi.

No	Variabel	Indikator	Item
		<i>Turnover</i> (Kehilangan Pekerjaan yang dihargai)	9. Sering berfikir untuk meninggalkan perusahaan 10. Berfikir untuk mencari lingkungan kerja yang baru
2	Kualitas Pelayanan	Berwujud ( <i>tangible</i> )	1. Memiliki tempat yang bersih dan nyaman.
	Wijaya (2018:10)	Kehandalan ( <i>reliabilitas</i> )	2. Memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
			3. Memberikan informasi yang dapat dipahami oleh konsumen.
		Ketanggapan ( <i>responsiveness</i> )	4. Memberikan pelayanan yang cepat ( <i>responsif</i> ) dan tepat kepada konsumen.
			5. Selalu memahami kebutuhan konsumen.
		Jaminan dan Kepastian ( <i>Assurance</i> )	6. Memberikan pelayanan dengan kemampuan hingga menciptakan rasa percaya kepada konsumen
			7. Pegawai memberikan sikap jujur dan dapat di percaya kepada konsumen.
	Empati ( <i>Empathy</i> )	8. Memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik	
3	Disiplin Kerja	Tujuan dan Kemampuan	1. Disiplin kerja dapat menambah produktifitas kerja 2. Kurang pengetahuan tentang peraturan, prosedur dan kebijakan yang ada, menjadi penyebab terbanyak tindakan indisipliner
	Hasibuan (2017:194-198)	Teladan Pimpinan	3. Pemimpin harus dapat memberikan contoh pada staf dan menjadi panutan bagi bawahannya
		Balas Jasa	4. Gaji mempengaruhi kedisiplinan kerja
			5. Kesejahteraan mempengaruhi kedisiplinan kerja
		Keadilan	6. Aturan-aturan yang dibuat harus diberlakukan untuk semua staf tanpa memandang kedudukan
		Wakset	7. Tindakan nyata dan paling efektif dalam mewujudkan kedisiplinan karyawan perusahaan
		Sangsi Hukum	8. Sanksi indisipliner dilakukan untuk mengarahkan dan memperbaiki perilaku pegawai, bukan untuk menyakiti

		Ketegasan	9. Ketegasan seorang pemimpin memberikan sanksi terhadap staf yang melakukan pelanggaran untuk mengoreksi disiplin kerja karyawan agar sesuai dengan peraturan
		Hubungan Kemanusiaan	10. Anda kerja sama dengan rekan kerja
4	Kinerja Karyawan  Afandi (2018:89)	Kualitas Kerja	1. Dengan bekerja secara teliti, saya dapat memenuhi harapan kerja yang saya tanggung dari perusahaan.
			2. Saya terampil dalam bekerja demi tercapainya tujuan kerja yang saya jalani.
		Kuantitas Kerja	3. Saya mematuhi SOP yang sesuai dengan harapan perusahaan.
			4. Saya melakukan beberapa pekerjaan dalam satu waktu sehingga efisiensi dan efektivitas
			5. Pencapaian kerja yang saya hasilkan sudah sesuai dengan harapan perusahaan.
		Kerjasama	6. Saya dapat bekerja sama dengan baik bersama rekan kerja dalam pencapaian tujuan kerja.
		Inisiatif	7. Saya menjaga kebersihan dan kerapian ruangan kerja.
			8. Saya berinisiatif untuk memberikan kontribusi lebih dalam bekerja.
		Tanggung Jawab	9. Saya datang tepat waktu ke tempat kerja.
			10. Saya mampu bekerja dengan maksimal sesuai dengan harapan perusahaan.

*Sumber: Data Diolah (2022)*

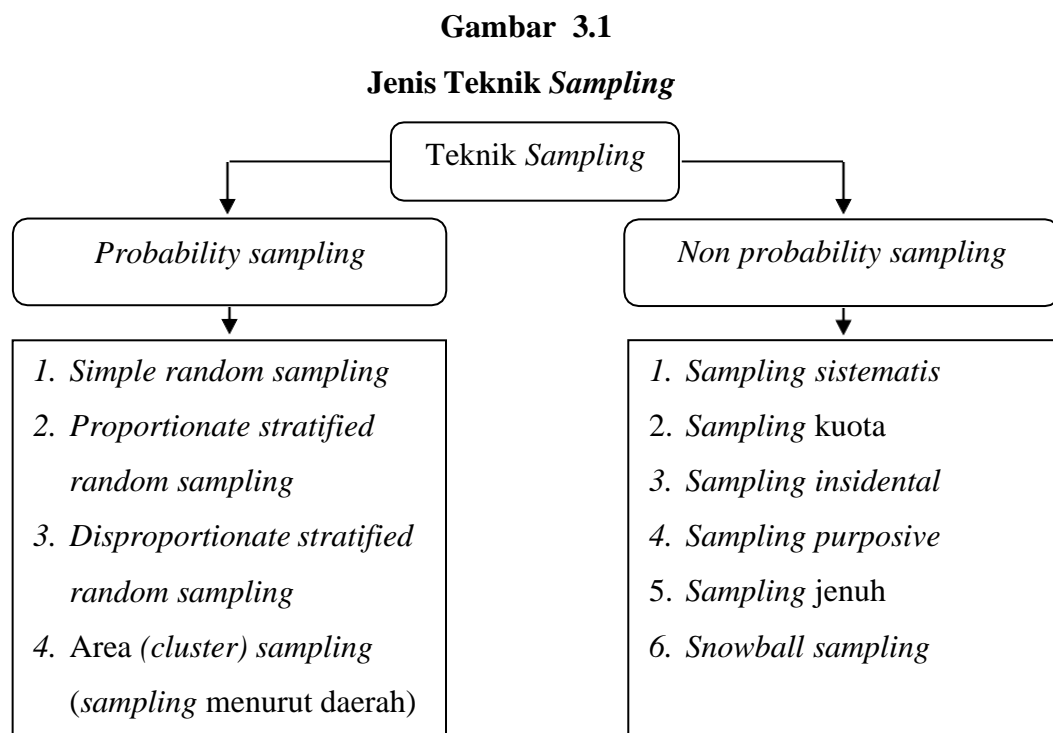
### 3.7 POPULASI DAN SAMPEL

#### 3.7.1 Populasi

Populasi bukan hanya orang dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu. Menurut Sugiyono (2017:135) populasi adalah “Wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 93 karyawan pada PT Mitrabina Gemalanggeng Jakarta Barat.

### 3.7.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2017:136) “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Peneliti mempunyai waktu yang terbatas dalam penyebaran kuesioner, menyusun tabulasi dan menganalisa menggunakan program SPSS, selama kurang dari 1 (satu) bulan. Populasi dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah karyawan pada PT Mitrabina Gemalanggeng Jakarta Barat. Menurut Sugiyono (2017:138) “Teknik *sampling* adalah merupakan teknik pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik *sampling* yang digunakan”. Teknik macam-macam *sampling* ditunjukkan pada gambar berikut:



*Sumber:* Sugiyono (2017:136)

Teknik *sampling* pada dasarnya dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu *probability sampling* dan *non probability sampling*. *Probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Teknik ini meliputi *simple random sampling*, *proportionate stratified random sampling*, *disproportionate stratified random sampling* dan *area cluster sampling (sampling menurut daerah)*. Berikut penjelasan mengenai macam-macam teknik *probability sampling*:

### 1. *Simple Random Sampling*

Dikatakan *simple* (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Cara demikian dilakukan bila anggota populasi dianggap homogen.

### 2. *Proportionate Stratified Random Sampling*

Teknik yang digunakan apabila populasi mempunyai anggota atau unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional.

### 3. *Disproportionate Stratified Random Sampling*

Teknik yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel. Bila populasi berstrata tetapi kurang proporsional.

### 4. *Cluster Sampling (Area Sampling)*

Digunakan untuk menentukan sampel bila obyek yang akan diteliti atau sumber data sangat luas, misalnya penduduk dari suatu negara, provinsi atau kabupaten.

*Non probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik sampel ini meliputi *sampling sistematis*, kuota, *insidental*, *purposive*, jenuh dan *snowball*. Berikut penjelasan mengenai macam-macam teknik *non probability sampling*:

#### 1. *Sampling Sistematis*

Teknik pengambilan sampel berdasarkan urutan dari anggota populasi yang telah diberi nomor urut.

#### 2. *Sampling Kuota*

Untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah (kuota) yang diinginkan.

#### 3. *Sampling Insidental*

Penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan/*insidental* bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

#### 4. *Sampling Purposive*

Teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Misalnya akan melakukan penelitian tentang kualitas makanan, maka sampel sumber datanya adalah orang yang ahli makanan.

### 5. *Sampling* Jenuh

penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering digunakan bila jumlah populasi relatif kecil, kurang dari 30 orang atau penelitian yang ingin membuat generalisasi.

### 6. *Snowball Sampling*

Penentuan sampel yang mula-mula jumlahnya kecil, kemudian membesar. Ibarat bola salju yang menggelinding yang lama-lama menjadi besar. Dalam penentuan sampel, pertama-tama dipilih satu atau dua orang, tetapi karena dengan dua orang ini belum merasa lengkap terhadap data yang diberikan, maka peneliti mencari orang lain yang dipandang lebih tahu dan dapat melengkapi data yang diberikan oleh dua orang.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *simple random sampling* yaitu dikatakan *simple* (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Untuk penarikan sampel digunakan rumus slovin dengan tingkat *error* sebesar 5%, sehingga sampel dapat dihitung sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Di mana: n = sampel

N = Populasi

e = batas toleransi kesalahan = 5%

Jawab:

$$n = \frac{93}{1 + 93 (0,05)^2}$$

$$n = \frac{93}{1 + 93 (0,0025)}$$

$$n = \frac{93}{1 + 0,232}$$

$$n = \frac{93}{1,232}$$

$$n = 75,487 \sim 75 \text{ Responden}$$

Dari hasil rumus slovin, sampel yang akan diambil dari populasi untuk sumber data adalah 75 responden.

### **3.8 TEKNIK PENGUMPULAN DATA**

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling penting dalam penelitian. Teknik pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan, dilakukan dengan mendatangi langsung tempat yang diteliti untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan masalah yang diteliti melalui observasi, wawancara dan kuesioner (Sugiyono, 2017:200). Penjelasan tentang observasi, wawancara dan kuesioner sebagai berikut:

#### **1. Observasi**

Sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner. Kalau wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek-obyek alam yang lain.

#### **2. Wawancara**

Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri (*self-report*) setidak-tidaknya pada pengetahuan dan keyakinan pribadi.

#### **3. Kuesioner**

Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis dalam penelitian ini adalah kuesioner. Penyebaran kuesioner secara langsung dengan karyawan yang berhubungan dengan penelitian.

### **3.9 TEKNIK ANALISIS DATA**

Menurut Sugiyono (2017:245) “Teknik analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan

sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain”. Teknik analisis data terdiri dari sebagai berikut:

### 1. Uji Validitas

Menurut Ghozali (2018:51) “Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau *valid* tidaknya suatu kuesioner”. Sebuah instrumen atau kuesioner dikatakan *valid* jika pertanyaan pada instrumen atau kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Jadi suatu penelitian dikatakan *valid* apabila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Validitas *item* yang digunakan untuk mengukur tingkat ketepatan atau kecermatan suatu *item* untuk mengukur apa yang ingin diukur.

Untuk melakukan apakah suatu *item* layak digunakan atau tidak, yaitu dengan cara melakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 5% ( $\alpha = 0,05$ ), yaitu artinya suatu *item* dianggap *valid* jika berkorelasi signifikan terhadap skor total *item*. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai  $r_{\text{hitung}}$  dengan  $r_{\text{tabel}}$  untuk *Degree of Freedom* ( $DF$ ) =  $n - 2$ , dalam hal ini  $n$  adalah jumlah sampel. Variabel yang diukur adalah variabel motivasi ( $X_1$ ), kualitas pelayanan ( $X_2$ ), disiplin kerja ( $X_3$ ) sebagai variabel bebas dan kinerja karyawan ( $Y$ ) sebagai variabel terikat dengan dasar pengambilan keputusan adalah:

- a. Jika nilai  $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ , maka data tersebut dinyatakan *valid*.
- b. Jika nilai  $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$ , maka data tersebut dinyatakan tidak *valid*.

### 2. Uji Reliabilitas

Menurut Ghozali (2018:45) reliabilitas sebenarnya adalah “Alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu”. Instrumen yang reliabel belum tentu *valid*, reliabilitas instrumen merupakan syarat untuk pengujian validitas instrumen. Oleh karena itu, walaupun *instrument* yang *valid* umumnya pasti reliabel, tetapi pengujian reliabilitas *instrument* perlu dilakukan. Jadi alat yang reliabel secara konsisten memberi hasil ukuran yang sama. Metode uji reliabilitas yang sering digunakan adalah *cronbach's alpha*.

**Tabel 3.3**  
**Tingkat Hubungan Reliabilitas**

Alpha	Tingkat Reliabilitas
0,00 s/d 0,20	Kurang Reliabel
0,20 s/d 0,40	Agak Reliabel
0,40 s/d 0,60	Cukup Reliabel
0,60 s/d 0,80	Reliabel
0,80 s/d 1,00	Sangat Reliabel

*Sumber: Ghozali (2018:45)*

Alat ukur dapat dikatakan reliabel jika *Cronbach's Alpha* (CA) di atas 0,60 ( $CA > 0,60$ ). Maka instrumen penelitian reliabel. Jika nilai *cronbach's alpha*  $< 0,6$  maka instrumen penelitian tidak reliabel". Untuk mendeteksi reliabel atau handal adalah yaitu:

- a. Jika *cronbach's alpha*  $< 0,6$  maka *item* pernyataan tersebut tidak reliabel.
  - b. Jika *cronbach's alpha*  $> 0,6$  maka *item* pernyataan tersebut reliabel.
3. Uji Asumsi Klasik

Merupakan uji prasyarat jika anda menggunakan analisis regresi linear. Uji ini antara lain adalah uji normalitas, multikolinearitas dan heteroskedasitas. Jika asumsi tersebut dilanggar, misal model regresi tidak normal, terjadi multikolinearitas, terjadi heteroskedasitas. Maka hasil analisis regresi dan pengujian seperti uji t dan uji F menjadi tidak *valid* atau tidak sesuai yang diharapkan. Berikut akan dibahas masing-masing uji asumsi klasik regresi sebagai berikut:

Dalam penelitian ini uji asumsi klasik yang diterapkan yaitu:

- a. Uji Normalitas

Menurut Priyatno (2017:56) "Syarat dalam analisis parametrik yaitu distribusi data harus normal". Pengujian menggunakan uji *kolmogorov-smirnov* (analisis *explorer*) untuk mengetahui apakah distribusi data pada tiap-tiap variabel normal atau tidak. Kriteria pengambilan keputusan yaitu signifikan  $> 0,05$  maka data distribusi normal dan jika signifikan  $< 0,05$  maka data tidak terdistribusi normal". Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan analisis statistik.

### 1) Analisis Grafik

Untuk melihat analisis residual dengan grafik histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal. Metode yang lebih handal adalah dengan melihat normal *probability* plot yang membandingkan distribusi kumulatif dan distribusi normal. Jika distribusi data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram, maka menunjukkan distribusi yang normal.

### 2) Analisis Statistik

Statistika dibagi menjadi dua kelompok yaitu statistika parametrik dan statistika *non* parametrik. Jika data berdistribusi normal maka penggunaan statistika parametrik sah digunakan. Pengujian distribusi normal dapat dilakukan dengan dua alat statistika yaitu dengan *kolmogorov smirnov* dan *shapiro wilk*. Semuanya sah digunakan.

### b. Uji Multikolinieritas

Menurut Ghozali (2018:103) “Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas”. Secara sederhananya yaitu variabel independen menjadi variabel dependen yang kemudian di regres terhadap variabel independen lainnya. Uji multikolinieritas dapat dilihat dari nilai tolerance dan *Variance Inflation Factor (VIF)*. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas di dalam model regresi adalah sebagai berikut:

- 1) Nilai *Variance Inflation Factor (VIF)*  $> 10$  dan nilai *tolerance*  $< 0,1$  maka terjadi multikolinearitas.
- 2) Nilai *Variance Inflation Factor (VIF)*  $< 10$  dan nilai *tolerance*  $> 0,1$  maka tidak terjadi multikolinearitas.

### c. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2018:134) berpendapat “Jika tidak terjadi heterorkedastisitas atau homoskedastisitas maka model regresi tersebut merupakan model regresi yang baik”. Jika *variance* dari *residual* satu pengamatan kepengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya

heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat yaitu *ZPRED* dengan residualnya *SRESID*. Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat *SRESID* dan *ZPRED* di mana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi dan sumbu X adalah residual ( $Y \text{ prediksi} - Y \text{ sesungguhnya}$ ). Dasar analisis uji heteroskedastisitas melalui grafik plot ialah:

- 1) Jika ada pola tertentu seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur, maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas atau homoskedastisitas.

#### 4. Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut Purwanto (2017:188) “Model regresi berganda merupakan dari model regresi sederhana dan model regresi berganda dikembangkan untuk melakukan estimasi atau prediksi nilai variabel terikat (Y) dengan menggunakan lebih dari satu variabel bebas ( $X_1, X_2, X_3, \dots$ )”. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh antara dua atau lebih variabel bebas dengan satu variabel terikat. Perbedaan dengan regresi linier sederhana yaitu terletak pada jumlah variabel bebasnya. Di mana regresi linier sederhana hanya menggunakan satu variabel bebas, sedangkan regresi linier berganda menggunakan dua atau lebih variabel bebas yang dimasukkan dalam model regresi.

Analisis ini juga untuk memprediksikan nilai dari variabel terikat apabila nilai variabel bebas mengalami kenaikan atau penurunan dan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat apakah masing-masing variabel bebas berhubungan positif atau negatif. Analisis regresi yang digunakan adalah analisis linier berganda karena variabel yang digunakan lebih dari satu variabel dengan tingkat signifikansi yang digunakan adalah 5% ( $\alpha = 0,05$ ). Dalam penelitian ini, melalui analisis regresi linier berganda akan diketahui juga variabel manakah diantara variabel bebas yang paling berpengaruh terhadap variabel terikat. Persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + \dots + e$$

Keterangan:

Y = Kinerja Karyawan

a = Konstanta

$X_1$	= Motivasi
$X_2$	= Kualitas Pelayanan
$X_3$	= Disiplin Kerja
$b_1, b_2, b_3$	= Koefisien Regresi
$e$	= <i>Error</i>

#### 5. Koefisien Korelasi (R) dan Determinasi ( $R^2$ )

Menurut Priyatno (2017:55) “Koefisien korelasi adalah untuk mengetahui kuat atau tidaknya hubungan antara satu variabel dengan variabel yang lain”. Dalam analisis ini dapat di peroleh jumlah koefisien korelasi yang menyatakan ukuran keeratan hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya. Koefisien korelasi dapat memberikan informasi untuk menunjukkan derajat atau keeratan hubungan linier antara dua variabel dan menunjukkan arah hubungan antara dua variabel. Nilai koefisien korelasi di simbolkan  $R_{xy}$ . Nilai koefisien korelasi berada pada interval -1 sd +1 atau  $-1 \leq R_{xy} \leq 1$ . Jika nilai  $R_{xy} = 0$ , maka dapat di interpretasikan bahwa tidak ada korelasi atau tidak ada hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Sedangkan jika nilai koefisien korelasi = +1 berarti terdapat hubungan positif antara variabel bebas dengan variabel terikat dan sebaliknya bila koefisien korelasi = -1 berarti terdapat hubungan negatif antara variabel bebas dengan variabel terikat. Koefisien korelasi dilambangkan dengan (R) dan hasilnya dapat bervariasi berkisar antara -1 sampai 1 dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Bila  $R = -1$  atau mendekati -1 berarti kedua variabel mempunyai hubungan kuat negatif.
  - b. Bila  $R = 0$  atau mendekati 0 berarti kedua variabel tidak mempunyai hubungan.
- Bila  $R = 1$  atau mendekati 1 berarti kedua variabel mempunyai hubungan kuat atau positif. Untuk mengukur seberapa kuat hubungan variabel bebas yaitu motivasi ( $X_1$ ), kualitas pelayanan ( $X_2$ ) dan disiplin kerja ( $X_3$ ) terhadap kinerja karyawan (Y) dapat dilakukan dengan menghitung besarnya koefisien korelasi (R), dengan melihat tabel dibawah ini:

**Tabel 3.4**  
**Interval Koefisien Korelasi (R)**

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,000 – 0,199	Sangat Lemah
0,200 – 0,399	Lemah
0,400 – 0,599	Sedang
0,600 – 0,799	Kuat
0,800 – 1,000	Sangat Kuat

*Sumber: Priyatno (2017:55)*

Menurut Priyatno (2017:56) “Uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase sumbang pengaruh variabel *independent* secara serentak terhadap variabel *dependent*”. Besarnya nilai koefisien determinasi berupa persentase, yang menunjukkan persentase variasi nilai variabel *dependent* yang dapat dijelaskan dalam model regresi.

$$KD = R^2 \times 100\%$$

Di mana:

KD = Koefisien Determinasi

$R^2$  = Korelasi antara variabel bebas dan variabel terikat.

Dalam hasil *output SPSS* maka yang dilihat adalah nilai *Adjusted R Square*.

## 6. Uji Hipotesis

Menurut Sugiyono (2017:64) “Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan”. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Ada beberapa uji hipotesis yang dilakukan peneliti antara lain:

### a. Uji t (Parsial)

Menurut Ghozali (2018:88) “Uji t digunakan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini terhadap variabel dependen secara parsial”. Dasar dari pengambilan keputusan untuk pengujian secara parsial ini adalah dengan membandingkan signifikan dengan  $\alpha$  sebesar 0,05. Jika signifikan < alpha 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan sebaliknya jika signifikan > alpha 0,05 maka  $H_0$  diterima. Untuk meyakinkan apakah angka-

angka koefisien tersebut dapat digunakan sebagai model untuk menentukan keputusan kinerja karyawan, maka angka-angka tersebut akan diuji dengan menggunakan uji t. Uji t dilakukan dengan tingkat signifikasinya ( $\alpha$ ) = 0,05 (5%) dibagi 2 menjadi 0,025 (uji 2 sisi) atau dengan kata lain alpha dibagi 2, *Degree of Freedom (DF)* =  $n-k-1$ , di mana  $n$  adalah jumlah sampel,  $k$  adalah jumlah variabel *independent*. Ketentuan penerimaan hipotesis yaitu:

- 1) Jika  $t_{hitung} < t_{table, \alpha (0,05)}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.
- 2) Jika  $t_{hitung} > t_{table, \alpha (0,05)}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

b. Uji F (Simultan)

Menurut Ghazali (2018:179) “Uji F digunakan untuk menguji apakah terdapat pengaruh signifikan antara variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen”. Dasar pengambilan keputusan uji F dilakukan dengan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) = 0,05 derajat kebebasan 1/*Degree of Freedom 1 (DF)* =  $k-1$ , di mana  $k$  adalah jumlah semua variabel (variabel bebas dan variabel terikat). Dan derajat kebebasan 2/*Degree of Freedom 2 (DF)* =  $n-k$ , di mana  $n$  adalah jumlah sampel. Ketentuan penerimaan hipotesis yaitu:

- 1) Jika  $F_{hitung} > F_{table, \alpha (0,05)}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
- 2) Jika  $F_{hitung} < F_{table, \alpha (0,05)}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 4.1 DESKRIPSI RESPONDEN

Pada bab ini merupakan temuan data primer hasil kuesioner jawaban responden dalam penelitian ini yang berjumlah 75 karyawan sebagai sampel. Penggolongan terhadap karyawan dilakukan berdasarkan jenis kelamin, umur dan pendidikan terakhir. Responden dalam penelitian ini merupakan karyawan PT Mitrabina Gemalanggeng Jakarta Barat. Dengan menggunakan program *SPSS (Statistical Product and Service Solution)* versi 26.0 sehingga menghasilkan data.

#### 4.1.1 Kuesioner

Sesuai dengan penetapan sampel, maka penulis menyebarkan kuesioner kepada 75 responden yaitu karyawan PT Mitrabina Gemalanggeng dari tanggal 13 Juni 2022 hingga 8 Juli 2022. Dari 75 kuesioner tersebut semuanya dapat dikumpulkan dan semuanya diisi dengan lengkap. Di bawah ini adalah uraian dari distribusi kuesioner dan pengumpulannya.

**Tabel 4.1**

**Distribusi Kuesioner dan Pengumpulan Data**

Uraian	Jumlah
Jumlah responden terpilih	75
Jumlah kuesioner yang disebar	75
Jumlah kuisisioner yang dikembalikan (terkumpul)	75
Jumlah kuesioner yang diolah	75
Presentase	100%

*Sumber: Data Diolah (2022)*

#### 4.1.2 Karakteristik Responden

Berikut ini karakteristik responden yang digunakan untuk menggambarkan subjek penelitian sebanyak 75 responden yang dilihat berdasarkan jenis kelamin, usia dan pendidikan terakhir.

1. Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin.

Berdasarkan hasil kuesioner dari data yang diperoleh yang telah diklasifikasikan mengenai data responden berdasarkan jenis kelamin yaitu sebagai berikut:

**Tabel 4.2**  
**Distribusi Frekuensi Respoden Berdasarkan Jenis Kelamin**

<b>Respoden</b>	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>
<b>Laki-laki</b>	49	65%
<b>Perempuan</b>	26	35%
<b>Total</b>	75	100%

*Sumber: Data Diolah (2022)*

Berdasarkan tabel 4.2, dapat disimpulkan bahwa sampel yang lebih banyak diambil adalah laki-laki sebesar 49 responden (65%) dari sampel yang diambil.

2. Distribusi frekuensi responden berdasarkan usia.

Berdasarkan hasil kuesioner dari data yang diperoleh yang telah diklasifikasikan mengenai data responden berdasarkan usia yaitu sebagai berikut:

**Tabel 4.3**  
**Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia**

<b>Respoden</b>	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>
<b>&gt;20 Tahun</b>	18	24%
<b>21-30 Tahun</b>	34	45%
<b>&gt;30 Tahun</b>	23	31%
<b>Total</b>	75	100%

*Sumber: Data Diolah (2022)*

Berdasarkan pada tabel 4.3 dapat dijelaskan bahwa distribusi responden berdasarkan usia yaitu 18 responden atau 24% berusia dibawah 20 tahun, 36 responden atau 45% berusia 21-30 tahun dan 23 responden atau 31% berusia diatas 30 tahun. Hal ini dikarenakan untuk yang berusia 21-30 tahun lebih dominan sedangkan yang berusia > 20 tahun kebawah lebih sedikit.

3. Distribusi frekuensi responden berdasarkan pendidikan terakhir.

Berdasarkan hasil kuesioner dari data yang diperoleh yang telah diklasifikasikan mengenai data responden berdasarkan pendidikan terakhir yaitu sebagai berikut:

**Tabel 4.4**  
**Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase
SMA	29	39%
Diploma	12	16%
S1	34	45%
<b>Jumlah</b>	<b>75</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Data Diolah (2022)*

Dari gambar 4.4 dapat disimpulkan bahwa jumlah responden dalam pendidikan terakhir SMA sebanyak 29 (39%) karyawan, diploma sebanyak 12 (16%) karyawan, S1 sebanyak 34 (45%) karyawan dan jumlah yang dominan adalah responden S1 sebanyak 34 (45%) karyawan.

## 4.2 ANALISIS HASIL PENGOLAHAN DATA

Untuk mengawali proses penelitian di mana setelah kuisioner dikumpulkan dan disusun berdasarkan tabulasi, maka perlu dilakukan uji pendahuluan atau pengujian instrumen. Hal ini dipandang mana bila *item* yang telah disusun menyatakan tidak *valid* maka instrumen tersebut dibatalkan atau dikeluarkan dalam proses penelitian selanjutnya. Pengujian pendahuluan terdiri dari beberapa tahap yaitu tahap awal dilakukan pengujian uji validitas dan uji reliabilitas dengan susunan sebagai berikut:

### 4.2.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau *valid* tidaknya suatu kuesioner. “Kuesioner dikatakan *valid* jika pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut” (Ghozali, 2018:51). Tinggi rendahnya validitas pernyataan menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang validitas yang dimaksud yaitu dengan cara melakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 5% ( $\alpha = 0,05$ ), yaitu artinya suatu *item* dianggap *valid* jika berkorelasi signifikan terhadap skor total *item*. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dengan nilai  $r_{tabel}$  untuk *Degree of Freedom (DF) = n - 2*, dalam hal ini n adalah jumlah sampel. Jika  $n = 75$ ,

maka *Degree of Freedom (DF)* =  $75 - 2 = 73$  dan  $\alpha = 0,05$ , maka nilai  $r_{\text{tabel}} = 0,227$ .

Sebagai variabel terikat dengan kriteria keputusan yaitu:

1. Jika nilai  $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ , maka butir soal yang diuji dinyatakan *valid*.
2. Jika nilai  $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$ , maka butir soal yang diuji dinyatakan tidak *valid*.

Adapun hasil uji validitas pernyataan masing-masing variabel sebagai berikut:

1. Berikut ini adalah tabel hasil pengujian validitas variabel motivasi ( $X_1$ ), yaitu:

**Tabel 4.5**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Motivasi ( $X_1$ )**

No.	Pernyataan	$r_{\text{hitung}}$	$r_{\text{tabel}}$	Keterangan
1.	X1_1	0,928	0,227	<i>Valid</i>
2.	X1_2	0,870	0,227	<i>Valid</i>
3.	X1_3	0,833	0,227	<i>Valid</i>
4.	X1_4	0,926	0,227	<i>Valid</i>
5.	X1_5	0,906	0,227	<i>Valid</i>
6.	X1_6	0,935	0,227	<i>Valid</i>
7.	X1_7	0,850	0,227	<i>Valid</i>
8.	X1_8	0,835	0,227	<i>Valid</i>
9.	X1_9	0,917	0,227	<i>Valid</i>
10.	X1_10	0,903	0,227	<i>Valid</i>

*Sumber: Data Diolah SPSS 26.0 (2022)*

Dari tabel 4.5 di atas menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan pada variabel motivasi ( $X_1$ ) adalah *valid*, karena  $r_{\text{hitung}}$  setiap pernyataan lebih besar dibandingkan  $r_{\text{tabel}}$  (0,227) dan signifikannya lebih kecil dari *alpha* 0,05.

2. Berikut ini adalah tabel hasil pengujian validitas variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ), yaitu:

**Tabel 4.6**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>)**

No.	Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
1.	X2_1	0,867	0,227	<i>Valid</i>
2.	X2_2	0,861	0,227	<i>Valid</i>
3.	X2_3	0,826	0,227	<i>Valid</i>
4.	X2_4	0,254	0,227	<i>Valid</i>
5.	X2_5	0,745	0,227	<i>Valid</i>
6.	X2_6	0,867	0,227	<i>Valid</i>
7.	X2_7	0,864	0,227	<i>Valid</i>
8.	X2_8	0,826	0,227	<i>Valid</i>

*Sumber: Data Diolah SPSS 26.0 (2022)*

Dari tabel 4.6 di atas menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan pada variabel kualitas pelayanan (X<sub>2</sub>) adalah *valid*, karena r hitung setiap pernyataan lebih besar dibandingkan r tabel (0,227) dan signifikannya lebih kecil dari *alpha* 0,05.

3. Berikut ini adalah tabel hasil pengujian validitas variabel disiplin kerja (X<sub>3</sub>), yaitu:

**Tabel 4.7**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Disiplin Kerja (X<sub>3</sub>)**

No.	Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
1.	X3_1	0,869	0,227	<i>Valid</i>
2.	X3_2	0,791	0,227	<i>Valid</i>
3.	X3_3	0,824	0,227	<i>Valid</i>
4.	X3_4	0,796	0,227	<i>Valid</i>
5.	X3_5	0,705	0,227	<i>Valid</i>
6.	X3_6	0,890	0,227	<i>Valid</i>
7.	X3_7	0,777	0,227	<i>Valid</i>
8.	X3_8	0,813	0,227	<i>Valid</i>
9.	X3_9	0,779	0,227	<i>Valid</i>
10.	X3_10	0,701	0,227	<i>Valid</i>

*Sumber: Data Diolah SPSS 26.0 (2022)*

Dari tabel 4.7 di atas menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan pada variabel disiplin kerja ( $X_3$ ) adalah *valid*, karena  $r_{hitung}$  setiap pernyataan lebih besar dibandingkan  $r_{tabel}$  (0,227) dan signifikannya lebih kecil dari  $alpha$  0,05.

4. Berikut ini adalah tabel hasil pengujian validitas variabel kinerja karyawan (Y), yaitu:

**Tabel 4.8**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan (Y)**

No.	Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
1.	Y1	0,819	0,227	<i>Valid</i>
2.	Y2	0,777	0,227	<i>Valid</i>
3.	Y3	0,800	0,227	<i>Valid</i>
4.	Y4	0,814	0,227	<i>Valid</i>
5.	Y5	0,785	0,227	<i>Valid</i>
6.	Y6	0,840	0,227	<i>Valid</i>
7.	Y7	0,778	0,227	<i>Valid</i>
8.	Y8	0,783	0,227	<i>Valid</i>
9.	Y9	0,814	0,227	<i>Valid</i>
10.	Y10	0,807	0,227	<i>Valid</i>

*Sumber: Data Diolah SPSS 26.0 (2022)*

Dari tabel 4.8 di atas menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan pada variabel kinerja karyawan (Y) adalah *valid*, karena  $r_{hitung}$  setiap pernyataan lebih besar dibandingkan  $r_{tabel}$  (0,227) dan signifikannya lebih kecil dari  $alpha$  0,05.

#### 4.2.2 Uji Reliabilitas

Uji realibilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk, suatu kuesioner dikatakan *reliable* atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2018:48). Alat ukur dapat dikatakan *reliable* jika *Cronbach's Alpha* (CA) di atas 0,60 ( $CA > 0,60$ ). dan dikatakan tidak *reliable* jika nilai *cronbach's alpha*  $< 0,60$ . Adapun hasil uji reliabilitas pernyataan masing-masing variabel sebagai berikut:

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji Reliabilitas Variabel**

No	Variabel	<i>Corbach's Alpha</i>	Standar Reliabilitas	Keterangan
1	Motivasi	0,971	0,60	<i>Reliable</i>
2	Kualitas Pelayanan	0,900	0,60	<i>Reliable</i>
3	Disiplin Kerja	0,935	0,60	<i>Reliable</i>
4	Kinerja Karyawan	0,938	0,60	<i>Reliable</i>

*Sumber: Data Diolah SPSS 26.0 (2022)*

Berdasarkan tabel 4.9 diatas menunjukkan nilai *cronbach's alpha* variabel motivasi sebesar 0,975, kualitas pelayanan sebesar 0,902, disiplin kerja sebesar 0,935 dan kinerja karyawan sebesar 0,942 yang artinya nilai tersebut diatas standar nilai reliabilitas atau lebih besar dari 0,60, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator atau pernyataan yang digunakan dinyatakan *reliable* atau handal.

### 4.2.3 Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik digunakan sebagai persyaratan dalam penggunaan model analisis regresi linier. Suatu model regresi harus dipenuhi syarat-syarat bahwa data berdistribusi dengan normal, tidak terjadi multikolinieritas dan heteroskedastisitas. Uji asumsi klasik terdiri dari:

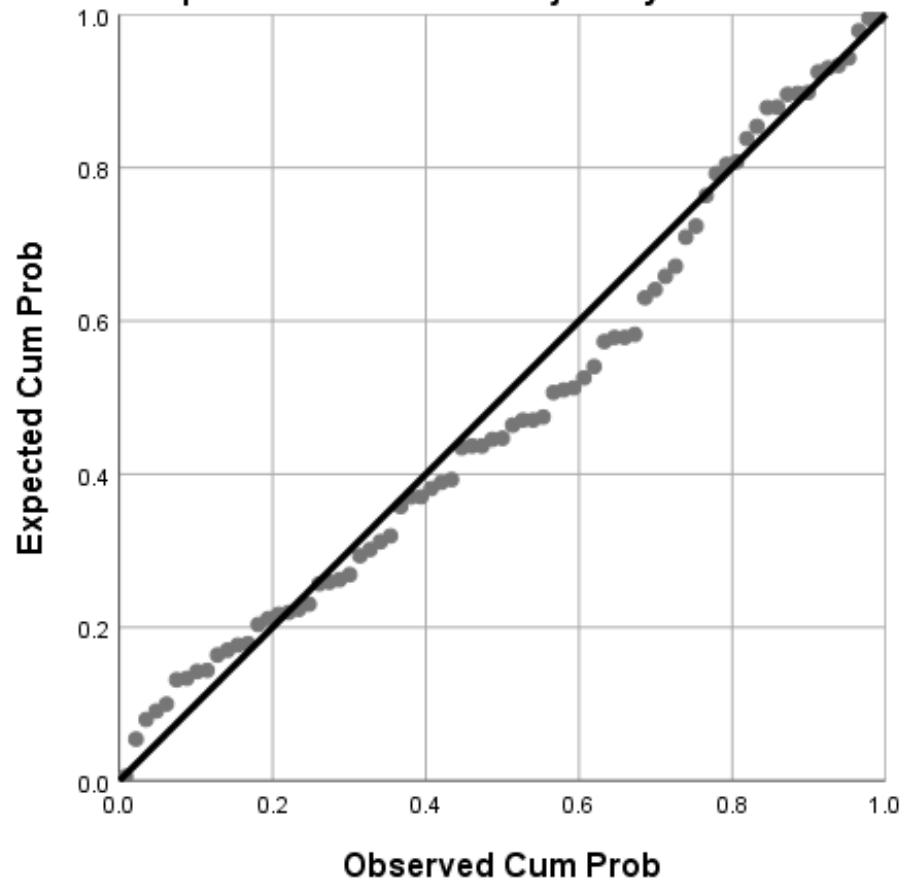
#### 4.2.3.1 Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2018:103) uji normalitas bertujuan “Untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau *residual* memiliki distribusi normal”. Seperti diketahui bahwa uji t dan uji F mengasumsikan bahwa nilai *residual* mengikuti distribusi normal. Kalau asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak *valid* untuk jumlah sampel kecil. Berikut analisis grafik dan statistik, yaitu:

##### 1. Analisis Grafik

Salah satu cara termudah untuk melihat normalitas *residual* adalah dengan grafik histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal. Hasil uji normalitas dengan analisis grafik yaitu:

**Gambar 4.1**  
**Hasil Uji Asumsi Klasik Normalitas Normal P-P Plot**  
**Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual**  
**Dependent Variable: Kinerja Karyawan**



*Sumber: Data diolah SPSS 26.0 (2022)*

Berdasarkan gambar 4.2 pada grafik *normal p-p plot* terlihat titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. grafik ini menunjukkan bahwa model regresi normal dan layak dipakai dalam penelitian.

## 2. Analisis Statistik

Uji normalitas dengan grafik dapat menyesatkan kalau tidak hati-hati secara visual kelihatan normal, padahal secara statistik bisa sebaliknya. Oleh sebab itu dianjurkan disamping uji grafik dilengkapi dengan uji statistik. Hasil uji normalitas dengan analisis statistik. Adapun hasil perhitungan uji normalitas secara *statistic* yang dilihat berdasarkan uji *kolmogorof-smirnov* adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.10**  
**Hasil Uji Asumsi Klasik Normalitas**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Motivasi	Kualitas Pelayanan	Disiplin Kerja	Kinerja Karyawan
N		75	75	75	75
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	37.9600	30.2267	39.4267	41.6667
	Std. Deviation	7.25676	5.47124	6.74271	5.59762
Most Extreme Differences	Absolute	.098	.099	.096	.098
	Positive	.096	.099	.064	.090
	Negative	-.098	-.080	-.096	-.098
Test Statistic		.098	.099	.096	.098
Asymp. Sig. (2-tailed)		.071 <sup>c</sup>	.065 <sup>c</sup>	.083 <sup>c</sup>	.073 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

**Sumber:** Data Diolah SPSS 26.0 (2022)

Berdasarkan tabel 4.10 uji *kolmogorof-smirnov* dapat diketahui bahwa nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* variabel motivasi, kualitas pelayanan, disiplin kerja dan kinerja karyawan lebih besar dari 0,05. Hal ini dapat diartikan bahwa semua data terdistribusi dengan normal.

#### 4.2.3.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independent*). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas sama dengan nol (Ghozali, 2018:134). Pengujian multikolonieritas dilakukan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Untuk mendeteksi adanya problem multikolonieritas, maka dapat dilakukan dengan melihat nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factor (VIF)* antar variabel bebas. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas di dalam model regresi adalah sebagai berikut:

1. Nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* > 10 dan nilai *tolerance* < 0,1 maka terjadi multikolinearitas.

2. Nilai *Variance Inflation Factor (VIF)*  $< 10$  dan nilai *tolerance*  $> 0,1$  maka tidak terjadi multikolinearitas.

**Tabel 4.11**  
**Hasil Uji Asumsi Klasik Multikolinearitas**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Motivasi	.718	1.392
	Kualitas Pelayanan	.531	1.885
	Disiplin Kerja	.579	1.727

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber: Data Diolah SPSS 26.0 (2022)

Tabel 4.11 di atas menjelaskan bahwa data yang ada tidak terjadi gejala multikolinearitas antara masing-masing variabel bebas, dengan acuan nilai *VIF* motivasi sebesar 1,392, kualitas pelayanan sebesar 1,885 dan disiplin kerja sebesar 1,727 yang kurang dari nilai yang diperbolehkan yaitu dibawah atau hanya mencapai angka 10 sedangkan nilai *tolerance* masing-masing variabel bebas yaitu dengan melihat nilai di tabel *tolerance* yaitu motivasi sebesar 0,718, kualitas pelayanan sebesar 0,531 dan disiplin kerja sebesar 0,579 yang artinya bahwa nilai tersebut lebih besar dari 0,1. Berdasarkan keterangan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada gejala multikolinearitas antara masing-masing variabel bebas.

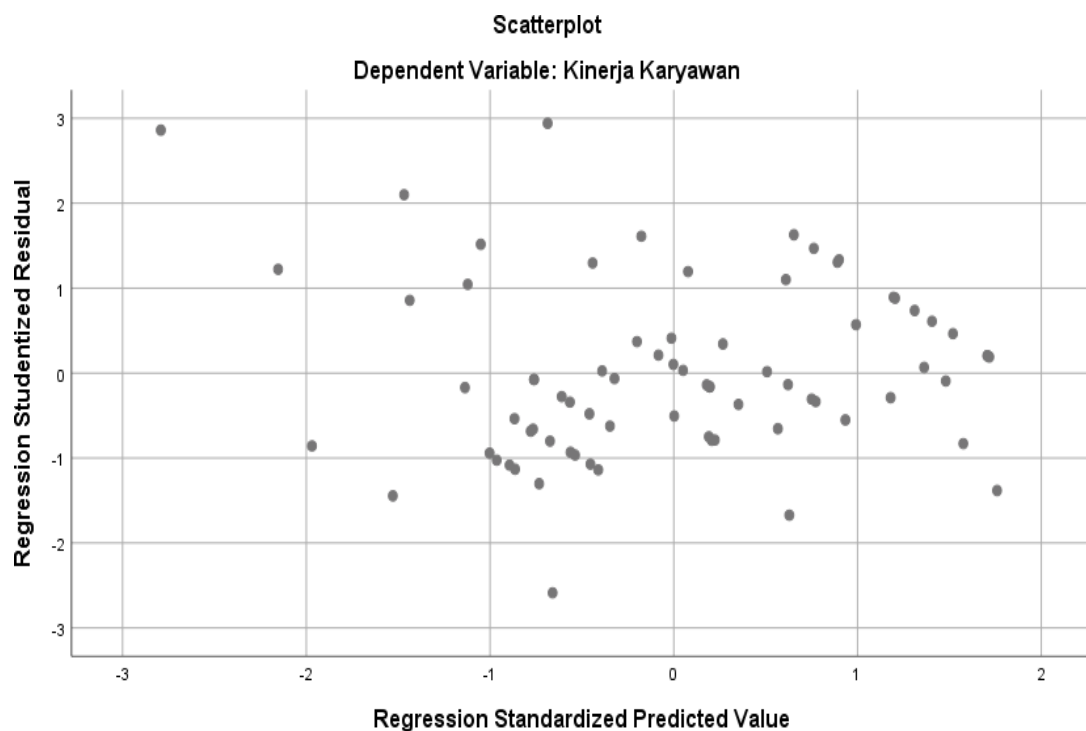
#### 4.2.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas ditujukan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari *residual* satu pengamatan ke pengamatan yang lain". Jika *variance* dari *residual* satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas (Ghozali, 2018:135). Model regresi yang baik adalah homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat yaitu *ZPRED* dengan residualnya *SRESID*. Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat *SRESID* dan *ZPRED* di mana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi dan sumbu X adalah *residual* ( $Y \text{ prediksi} - Y \text{ sesungguhnya}$ ). Dasar analisis dari uji heteroskedastisitas melalui grafik plot adalah sebagai berikut:

1. Jika ada pola tertentu seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

**Gambar 4.2**

**Hasil Uji Asumsi Klasik Heteroskedastisitas**



*Sumber: Data Diolah SPSS 26.0 (2022)*

Berdasarkan gambar 4.3 dari grafik *scatterplot* yang ada pada gambar di atas dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar secara acak, serta tersebar baik di atas maupun dibawah angka nol pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi kinerja karyawan berdasarkan variabel bebas.

#### 4.2.4 Analisis Regresi Linear Berganda

Tujuan model regresi ini adalah untuk mendapatkan suatu bentuk hubungan antara variabel yang akan diestimasi (*dependent variable*) dengan variabel bebas (*independent variable*) dan menggunakan model tersebut untuk mengestimasi nilai dari variabel yang akan diestimasi, yang akhirnya dapat dilihat pengaruh antara

motivasi, kualitas pelayanan dan disiplin terhadap kinerja karyawan. Teknis analisis dengan regresi linier harus diuji validitas dan reliabilitas datanya, harus melakukan uji normalitas (untuk mengetahui data tersebut normal atau tidak). Persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \dots + e$$

Di mana:

Y = Kinerja Karyawan

a = Konstanta

X<sub>1</sub> = Motivasi

X<sub>2</sub> = Kualitas Pelayanan

X<sub>3</sub> = Disiplin Kerja

b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub>, b<sub>3</sub> = Koefisien Regresi

e = *Error*

**Tabel 4.12**

**Hasil Uji Koefisien Regresi  
Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients	
		B	Std. Error
1	(Constant)	11.803	2.695
	Motivasi	.169	.065
	Kualitas Pelayanan	.238	.100
	Disiplin Kerja	.412	.077

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber: Data Diolah SPSS 26.0 (2022)

Berdasarkan hasil tabel 4.12 diatas maka dapat diperoleh rumus persamaan regresi-regresi sebagai berikut:

$$Y = 11,803 + 0,169 X_1 + 0,238 X_2 + 0,412 X_3$$

Dari rumus regresi tersebut maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta (a) adalah 11,803 merupakan nilai konstanta yang artinya jika tidak terdapat atau tidak dilaksanakan kegiatan motivasi, kualitas pelayanan dan disiplin kerja atau jika X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub> dan X<sub>3</sub> bernilai 0, maka kinerja karyawan pada PT Mitribina Gemalanggeng bernilai 11,803.
2. Koefisien regresi variabel motivasi sebesar 0,169 artinya jika variabel motivasi mengalami kenaikan sebesar satu satuan, maka kinerja karyawan pada PT

- Mitrabina Gemalanggeng akan mengalami peningkatan sebesar 0,169 satuan dengan asumsi variabel bebas lainnya bernilai tetap atau *ceteris paribus*.
3. Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,238 artinya jika variabel kualitas pelayanan mengalami kenaikan sebesar satu satuan, maka kinerja karyawan pada PT Mitrabina Gemalanggeng akan mengalami peningkatan sebesar 0,238 satuan dengan asumsi variabel bebas lainnya bernilai tetap atau *ceteris paribus*.
  4. Koefisien regresi variabel disiplin kerja sebesar 0,412 artinya jika variabel disiplin kerja mengalami kenaikan sebesar satu satuan, maka kinerja karyawan pada PT Mitrabina Gemalanggeng akan mengalami peningkatan sebesar 0,412 satuan dengan asumsi variabel bebas lainnya bernilai tetap atau *ceteris paribus*.

#### 4.2.5 Koefisien Korelasi dan Determinasi ( $R^2$ )

Analisis koefisien korelasi ( $R$ ) bertujuan untuk mengetahui hubungan yang erat antara variabel bebas yang terdiri dari motivasi, kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap variabel terikat yang terdiri dari kinerja karyawan pada PT Mitrabina Gemalanggeng. Jika nilai *Adjusted R<sup>2</sup>* mendekati 1 (satu) maka dapat dikatakan semakin kuat model tersebut dalam menerangkan variasi variabel bebas terhadap variabel terikat. Sebaliknya, jika *Adjusted R<sup>2</sup>* mendekati 0 (nol) maka semakin lemah variasi variabel bebas menerangkan variabel terikat (Priyatno 2017:55). Berikut ini hasil pengujian koefisien korelasi secara parsial:

**Tabel 4.13**  
**Hasil Uji Koefisien Korelasi Parsial (R)**  
**Correlations**

		Kinerja Karyawan	Motivasi	Kualitas Pelayanan	Disiplin Kerja
Pearson Correlation	Kinerja Karyawan	1.000	.555	.660	.740
	Motivasi	.555	1.000	.509	.438
	Kualitas Pelayanan	.660	.509	1.000	.635
	Disiplin	.740	.438	.635	1.000
Sig. (1-tailed)	Kinerja Karyawan	.	.000	.000	.000
	Motivasi	.000	.	.000	.000
	Kualitas Pelayanan	.000	.000	.	.000
	Disiplin	.000	.000	.000	.
N	Kinerja Karyawan	75	75	75	75
	Motivasi	75	75	75	75
	Kualitas Pelayanan	75	75	75	75
	Disiplin	75	75	75	75

*Sumber: Data Diolah SPSS 26.0 (2022)*

Dari tabel 4.13 di atas, menjelaskan bahwa hubungan motivasi terhadap kinerja karyawan sebesar 0,555 atau 55,5% yang berarti hubungannya sedang karena berada pada interval 0,400 – 0,599. Hubungan kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan sebesar 0,660 atau 66% yang berarti hubungannya kuat karena berada pada interval 0,600 – 0,799. Sedangkan hubungan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan sebesar 0,740 atau 74% yang berarti hubungannya kuat karena berada pada interval 0,600 – 0,799. Berikut ini hasil koefisien korelasi secara simultan dan koefisien determinasi:

**Tabel 4.14**  
**Hasil Uji Koefisien Korelasi Simultan (R) Dan Koefisien Determinasi**  
**(Adjusted R Square)**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.802 <sup>a</sup>	.643	.628	3.41596

a. Predictors: (Constant), Disiplin Kerja, Motivasi, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

*Sumber: Data Diolah SPSS 26.0 (2022)*

Berdasarkan kepada tabel 4.14 di atas diketahui koefisien korelasi (R) sebesar 0,802 atau 80,2% yang berarti bahwa adanya hubungan yang sangat kuat karena berada pada interval 0,800 – 1,000 antara variabel bebas yang terdiri dari motivasi, kualitas pelayanan dan disiplin kerja secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan. Dan nilai *Adjusted R<sup>2</sup>* sebesar 0,628 (62,8%), yang berarti variabel-variabel bebas yaitu motivasi ( $X_1$ ), kualitas pelayanan ( $X_2$ ) dan disiplin kerja ( $X_3$ ) memberikan kontribusi sebesar 62,8% terhadap variabel kinerja karyawan (Y). Sedangkan sisanya (100% - 62,8%) = 37,2% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak dibahas di dalam penelitian ini.

## 4.2.6 Uji Hipotesis

### 4.2.6.1 Uji t (Parsial)

Untuk menguji koefisien regresi dilakukan pengujian secara parsial untuk melihat signifikansi dari pengaruh masing-masing variabel bebas terdiri dari motivasi, kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap variabel terikat yaitu kinerja karyawan, dengan mengamsumsikan variabel lain adalah konstan. Dasar dari pengambilan keputusan

untuk pengujian secara parsial ini adalah dengan membandingkan signifikasinya dengan  $\alpha$  sebesar 0,05 (5%). Jika signifikansi  $< \alpha$  (0,05), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima maupun sebaliknya jika signifikansi  $> \alpha$  (0,05), maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

Untuk meyakinkan apakah angka-angka koefisien tersebut dapat digunakan sebagai model untuk menentukan keputusan, maka angka-angka tersebut akan diuji dengan menggunakan uji t. Uji t dilakukan dengan tingkat signifikasinya ( $\alpha$ ) = 0,05 (5%) dibagi 2 menjadi 0,025 (uji 2 sisi) atau dengan kata lain  $\alpha$  dibagi 2, derajat kebebasan/*Degree of Freedom (DF)* =  $n - k - 1$ , di mana  $n$  adalah jumlah sampel,  $k$  adalah jumlah variabel *independent*. Jika  $n = 75$  dan  $k = 3$  maka *Degree of Freedom (DF)* =  $75 - 3 - 1 = 71$  dan  $\alpha/2$ :  $0,05/2 = 0,025$ , maka  $t_{\text{tabel}} = 1,993$ . Ketentuan penerimaan hipotesis yaitu:

1. Jika nilai  $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}} \alpha$  (0,05) maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.
2. Jika nilai  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}} \alpha$  (0,05) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Berikut ini hasil data diolah oleh SPSS versi 26.0 uji t:

**Tabel 4.15**  
**Hasil Uji t (Parsial)**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		t	Sig.
1	(Constant)	4.380	.000
	Motivasi	2.620	.011
	Kualitas Pelayanan	2.386	.020
	Disiplin Kerja	5.327	.000

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber: Data Diolah SPSS 26.0 (2022)

Berdasarkan tabel 4.15, dapat disimpulkan bahwa :

1. Koefisien untuk motivasi ( $X_1$ )
  - a. Statistik  $t_{\text{hitung}}$  di dapat angka 2,620
  - b. Diketahui nilai  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  ( $2,620 > 1,993$ ) dan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan transaksional ( $X_1$ ) secara sendiri-sendiri atau parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.
2. Koefisien untuk kualitas pelayanan ( $X_2$ )

- a. Statistik  $t_{hitung}$  di dapat angka 2,386
  - b. Diketahui nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,386 > 1,993$ ) dan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa kompensasi ( $X_2$ ) secara sendiri-sendiri atau parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.
3. Koefisien untuk disiplin kerja ( $X_3$ )
- a. Statistik  $t_{hitung}$  di dapat angka 5,327
- Diketahui nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $5,327 > 1,993$ ) dan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja ( $X_3$ ) secara sendiri-sendiri atau parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

#### 4.2.6.2 Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk menguji apakah secara bersama-sama seluruh variabel bebas (motivasi, kualitas pelayanan dan disiplin kerja) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (kinerja karyawan). Derajat kepercayaan yang digunakan adalah  $0,05$ . Derajat kebebasan  $1/Degree\ of\ Freedom\ 1\ (DF) = k-1$ , di mana  $k$  adalah jumlah semua variabel (variabel bebas dan variabel terikat). Dan derajat kebebasan  $2/Degree\ of\ Freedom\ 2\ (DF) = n-k$ , di mana  $n$  adalah jumlah sampel. Hasil dari derajat kebebasan  $1/Degree\ of\ Freedom\ 1\ (DF) = 4 - 1 = 3$  dan derajat kebebasan  $2/Degree\ of\ Freedom\ 2\ (DF) = 75 - 4 = 71$ . Pada taraf signifikansi nilai probabilitas yaitu  $0,05$  dan didapat nilai  $F_{tabel}$  sebesar  $2,730$ . Untuk mendeteksi ada atau tidak pengaruh variabel *independent* terhadap variabel *dependent* pada uji F (Simultan) adalah, sebagai berikut:

1. Jika nilai  $F_{hitung} > F_{tabel\ \alpha}$  ( $0,05$ ) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
2. Jika nilai  $F_{hitung} < F_{tabel\ \alpha}$  ( $0,05$ ) maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

Adapun hasil data diolah oleh SPSS versi 26.0, hasil uji F hasil pengujian secara simultan (bersama-sama) variabel bebas terhadap variabel terikat adalah sebagai berikut:



1	Kesempatan untuk maju atau promosi membuat saya semangat kerja	18	24	30	3	0	75	3,760	3,796
	Skor	90	96	90	6	0	282		
2	Pemberian berupa finansial (gaji dan tunjangan) antar pribadi dan promosi membuat saya bekerja lebih giat lagi.	13	33	28	1	0	75	3,773	
	Skor	65	132	84	2	0	283		
3	Gaji yang saya terima sesuai dengan keinginan.	15	33	25	2	0	75	3,813	
	Skor	75	132	75	4	0	286		
4	Saya bertanggung jawab penuh atas pekerjaan saya.	18	25	29	3	0	75	3,773	
	Skor	90	100	87	6	0	283		
5	Pemberian berupa penyelesaian dan prestasi/pencapaian membuat saya puas dalam bekerja.	16	31	26	2	0	75	3,813	
	Skor	80	124	78	4	0	286		
6	Tempat kerja yang nyaman membuat gairah kerja saya meningkat	18	25	29	3	0	75	3,773	
	Skor	90	100	87	6	0	283		
7	Kondisi kerja yang baik membuat semangat dan kegairahan dalam bekerja.	14	32	28	1	0	75	3,786	
	Skor	70	128	84	2	0	284		
8	Penghargaan penuh atas pekerjaan membuat saya termotivasi untuk bekerja lebih giat lagi.	15	34	24	2	0	75	3,826	
	Skor	75	136	72	4	0	287		
9	Sering berfikir untuk meninggalkan perusahaan	20	24	28	3	0	75	3,813	
	Skor	100	96	84	6	0	286		

10	Berfikir untuk mencari lingkungan kerja yang baru	16	32	25	2	0	75	3,826
	Skor	80	128	75	4	0	287	

Sumber: Data Diolah (2022)

Berdasarkan tabel 4.17 dapat diketahui melalui 10 item pernyataan bahwa penilaian responden terhadap instruktur gaji yang saya terima sesuai dengan keinginan pada PT Mitrabina Gemalanggeng memperoleh nilai presentase tertinggi yaitu sebesar 3,826 yang artinya bahwa metode yang dilakukan oleh perusahaan sudah cukup baik. Dan untuk nilai presentase terendah yaitu sebesar 3,760 yang artinya kesempatan untuk maju atau promosi yang kurang memuaskan, sehingga perlu diganti metode untuk kedepannya.

#### 4.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil pengolahan data yang dilakukan koefisien untuk kualitas pelayanan didapat  $t_{hitung}$  sebesar  $2,386 > t_{tabel}$  sebesar  $1,993$  dan nilai signifikan sebesar  $0,020 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil ini mendukung dari penelitian Poetri, dkk (2022) yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh langsung (*direct effect*) antara kualitas pelayanan terhadap kinerja adalah signifikan. Dapat dibuktikan dengan analisis tanggapan dari 75 responden mengenai kualitas pelayanan pada PT Mitrabina Gemalanggeng adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.18**  
**Rekapitulasi Jawaban Responden pada Kualitas Pelayanan**

No.	Indikator	Uraian Pernyataan					Jumlah	%	Mean
		SS	S	N	TS	STS			
		5	4	3	2	1			
1	Memiliki tempat yang bersih dan nyaman.	19	25	26	5	0	75	3,853	
	Skor	95	100	78	10	0	289		
2	Memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.	14	33	22	6	0	75	3,733	
	Skor	70	132	66	12	0	280		
3	Memberikan informasi yang dapat dipahami oleh konsumen.	21	29	18	7	0	75	3,853	

	Skor	105	116	54	14	0	289		
4	Memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada konsumen.	22	29	22	2	0	75	3,946	3,795
	Skor	110	116	66	4	0	296		
5	Selalu memahami kebutuhan konsumen.	15	26	27	7	0	75	3,653	
	Skor	75	104	81	14	0	274		
6	Memberikan pelayanan dengan kemampuan hingga menciptakan rasa percaya kepada konsumen	17	25	28	5	0	75	3,720	
	Skor	85	100	84	10	0	279		
7	Pegawai memberikan sikap jujur dan dapat di percaya kepada konsumen.	14	34	21	6	0	75	3,746	
	Skor	70	136	63	12	0	281		
8	Memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik	21	29	18	7	0	75	3,853	
	Skor	105	116	54	14	0	289		

*Sumber: Data Diolah (2022)*

Berdasarkan tabel 4.18 dapat diketahui melalui 8 item pernyataan bahwa penilaian responden terhadap sistem pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pada PT Mitrabina Gemalanggeng memperoleh nilai presentase tertinggi yaitu sebesar 3,946 yang artinya bahwa sistem yang di lakukan oleh perusahaan sudah cukup baik. Dan untuk nilai presentase terendah yaitu sebesar 3,653 yang artinya bahwa memahami kebutuhan konsumen dari responden harus di perhatikan oleh perusahaan.

#### **4.3.3 Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan**

Berdasarkan hasil pengolahan data yang dilakukan koefisien untuk disiplin kerja didapat  $t_{hitung}$  sebesar  $5,327 > t_{tabel}$  sebesar  $1,993$  dan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa disiplin secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil ini mendukung dari penelitian Santoso (2018) ini berarti bahwa disiplin secara parsial berpengaruh terhadap kinerja. Dapat dibuktikan dengan analisis tanggapan dari 75 responden mengenai kualitas pelayanan pada PT Mitrabina Gemalanggeng adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.19**  
**Rekapitulasi Jawaban Responden pada Disiplin Kerja**

No.	Indikator	Uraian Pernyataan					Jumlah	%	Mean
		SS	S	N	TS	STS			
		5	4	3	2	1			
1	Disiplin kerja dapat menambah produktifitas kerja	21	32	19	3	0	75	3,946	
	Skor	105	128	57	6	0	296		
2	Kurang pengetahuan tentang peraturan, prosedur dan kebijakan yang ada, menjadi penyebab terbanyak tindakan indisipliner	23	36	11	4	1	75	4,013	
	Skor	115	144	33	8	1	301		
3	Pemimpin harus dapat memberikan contoh pada staf dan menjadi panutan bagi bawahannya	26	33	13	3	0	75	4,093	
	Skor	130	132	39	6	0	307		
4	Gaji memengaruhi kedisiplinan kerja	18	35	17	5	0	75	3,880	
	Skor	90	140	51	10	0	291		
5	Kesejahteraan memengaruhi kedisiplinan kerja	17	30	24	4	0	75	3,800	
	Skor	85	120	72	8	0	285		
6	Aturan-aturan yang dibuat harus diberlakukan untuk semua staf tanpa memandang kedudukan	20	31	19	5	0	75	3,880	
	Skor	100	124	57	10	0	291		
7	Tindakan nyata dan paling efektif dalam mewujudkan kedisiplinan karyawan perusahaan	22	35	15	2	1	75	4,000	
	Skor	110	140	45	4	1	300		
8	Sanksi indisipliner dilakukan untuk mengarahkan dan memperbaiki perilaku pegawai, bukan untuk menyakiti	26	32	14	3	0	75	4,080	
	Skor	130	128	42	6	0	306		

9	Ketegasan seorang pemimpin memberikan sanksi terhadap staf yang melakukan pelanggaran untuk mengoreksi disiplin kerja karyawan agar sesuai dengan peraturan	18	36	18	3	0	75	3,920
	Skor	90	144	54	6	0	294	
10	Anda kerja sama dengan rekan kerja	17	31	23	4	0	75	3,813
	Skor	85	124	69	8	0	286	

*Sumber: Data Diolah (2022)*

Berdasarkan tabel 4.19 dapat diketahui melalui 10 item pernyataan bahwa penilaian responden terhadap sistem pemimpin harus dapat memberikan contoh pada staf dan menjadi panutan pada PT Mitrabina Gemalanggeng memperoleh nilai presentase tertinggi yaitu sebesar 4,080 yang artinya bahwa sanksi indisipliner yang dilakukan oleh perusahaan sudah cukup baik. Dan untuk nilai presentase terendah yaitu sebesar 3,800 yang artinya bahwa kesejahteraan mempengaruhi dari responden harus diperhatikan oleh perusahaan.

#### **4.3.4 Pengaruh Motivasi, Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan**

Pengujian secara simultan digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel-variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen, uji ini menggunakan nilai *F test*. Dari hasil regresi berganda diperoleh nilai *F statistik* sebesar 42,569 dengan probabilitas 0,000. Probabilitas jauh lebih kecil dari tingkat signifikansi yang digunakan yaitu 5% dan  $F_{\text{tabel}} (2,730) < F_{\text{hitung}} (42,569)$  Hal ini berarti secara bersama-sama variabel pengaruh motivasi ( $X_1$ ), kualitas pelayanan ( $X_2$ ) dan disiplin kerja ( $X_3$ ) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kinerja karyawan ( $Y$ ).

Hasil pengujian regresi data panel menunjukkan nilai koefisien determinasi *adjusted* ( $R^2$ ) sebesar 0,628. Koefisien determinasi sebesar 0,628 memiliki arti bahwa sebesar 62,8%, kinerja karyawan ( $Y$ ) dapat dijelaskan pengaruhnya oleh motivasi ( $X_1$ ), kualitas pelayanan ( $X_2$ ) dan disiplin kerja ( $X_3$ ), sedangkan sisanya 37,2% dijelaskan oleh variabel lain di luar model. Hasil dari olah data ini menunjukkan bahwa sumbangan variabel motivasi ( $X_1$ ), kualitas pelayanan ( $X_2$ ) dan disiplin kerja ( $X_3$ ) dalam menjelaskan kinerja karyawan ( $Y$ ) dengan kategori sangat kuat, sedang

faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model regresi mempunyai pengaruh yang cukup terhadap kinerja karyawan (Y).

## SIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 SIMPULAN

Berdasarkan rumusan masalah, hipotesis penelitian dan pembahasan hasil penelitian yang sudah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

1. Variabel motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan hasil uji t (parsial) didapat  $t_{hitung}$  sebesar  $2,620 > t_{tabel}$  sebesar  $1,993$  dan nilai signifikasinya lebih kecil dari  $\alpha$  sebesar  $0,05$  atau  $0,011 < 0,05$ .
2. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan hasil uji t (parsial) didapat  $t_{hitung}$  sebesar  $2,386 > t_{tabel}$  sebesar  $1,993$  dan nilai signifikasinya lebih kecil dari  $\alpha$  sebesar  $0,05$  atau  $0,020 < 0,05$ .
3. Variabel disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan hasil uji t (parsial) didapat  $t_{hitung}$  sebesar  $5,327 > t_{tabel}$  sebesar  $1,993$  dan nilai signifikasinya lebih kecil dari  $\alpha$  sebesar  $0,05$  atau  $0,000 < 0,05$ .
4. Variabel motivasi, kualitas pelayanan dan disiplin secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja karyawan dengan hasil uji F (simultan) didapat  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $42,569 > 2,730$ ) dan nilai signifikasinya lebih kecil dari  $\alpha$  sebesar  $0,05$  atau  $0,000 < 0,05$ . Besarnya koefisien determinasi yang terdiri dari motivasi, kualitas pelayanan dan disiplin dapat memberikan kontribusi sebesar  $62,8\%$  terhadap kinerja karyawan, sedangkan sisanya ( $100\% - 62,8\% = 37,2\%$ ) dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

### 5.2. SARAN

Berdasarkan simpulan yang diperoleh pada penelitian ini diketahui bahwa motivasi, kualitas pelayanan dan disiplin berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, maka saran-saran yang dapat peneliti berikan kepada PT Mitrabina Gemalangeng berdasarkan hasil analisis penelitian ini sebagai berikut:

1. Berdasarkan pembahasan yang penulis lakukan bahwa disiplin kerja lebih dominan dengan nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$ . Hal ini mengindikasikan bahwa

kedisiplinan sudah sangat baik, karena PT Mitrabina Gemalanggeng mengutamakan kedisiplinan dalam pekerjaan

2. Motivasi menjadi faktor kedua yang memiliki pengaruh dalam meningkatkan kinerja karyawan karena didapat  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$ . Oleh karena itu, penting sekali bagi pimpinan agar dapat menciptakan dan membangkitkan motivasi yang kuat lagi bagi karyawannya. Maka perusahaan seharusnya memberikan jaminan jenjang karir bagi karyawan sehingga mereka merasa masa depannya terjamin selama bekerja di perusahaan ini, serta memberikan peluang yang sama bagi semua karyawan untuk maju dan berprestasi.
3. Kualitas pelayanan menjadi faktor ketiga yang memiliki pengaruh dalam meningkatkan kinerja karyawan karena didapat  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$ . Oleh karena itu, pentingnya meningkatkan kualitas pelayanan pada kinerja karyawan dengan cara memahami kebutuhan atau keinginan konsumen harus di perhatikan oleh perusahaan.
4. Bagi peneliti selanjutnya, apabila meneliti permasalahan yang sama tentang kinerja karyawan disarankan agar menggunakan dan menambah variabel-variabel yang lain.

