

KUALITAS PELAYANAN DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KEPUASAAN KONSUMEN MELALUI KINERJA KOPERASI KARYAWAN

Francisca Margareta, Yon Rizal, Tedi Rusman

Pendidikan Ekonomi P.IPS FKIP UNILA

Jalan Prof. Dr.Soemantri Brojonegoro No. 01 BandarLampung

Service quality will be good, when the service have a good quality in service. One of the factor that impact the 'employees' quality is motivation of work. The employess have different motivation, If the empyoeyes have good motivation they will make good productivity. Then, when they give the good perfomance in all of their job, it will make customer satisfied. in Koperasi Karyawan PT. Gula Putih Mataram. This research proved that there is an impact of service quality and motivation of work to customer satisfation, when the employees do their work with good performance. This research used path analysis, test T and test F to prove impact and correlation of three variables.The rresult of this research are F_{hitung} 78.994 and F_{tabel} 3.924 with significance level $0.000 < 0.05$. Determination of three variables are 0.664 or 66.4% it means that customer satisfation had influenced by service quality, motivation of work and performance of the employess and 33.6% by other things.

Kualitas Pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen. Salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas karyawan adalah motivasi kerja masing-masing karyawan yang mampu meningkatkan produktivitas kinerja karyawan. Semakin baik produktivitas kinerja karyawan, mempengaruhi kepuasan konsumen pada Koperasi Karyawan PT.Gula Putih Mataram. Penelitian ini membuktikan pengaruh kualitas pelayanan dan motivasi kerja terhadap kepuasan konsumen melalui kinerja karyawan terbukti adanya. Penelitian ini menggunakan analisis jalur, uji T dan uji F. Hasil dalam penelitian ini didapat F_{hitung} sebesar 78,994 dengan F_{tabel} sebesar 3,924 dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Kadar determinasi sebesar 0,664 atau 66,4%, dengan demikian kepuasan konsumen dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan, motivasi kerja dan kinerja karyawan sebesar 66,4% sisanya 33,6% dipengaruhi faktor lain.

Kata Kunci : Karyawan, Kualitas Pelayanan, Motivasi Kerja, Kinerja, Kepuasan konsumen.

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dewasa ini karyawan dipandang sebagai salah satu aset perusahaan atau organisasi yang penting dan perlu dikelola serta dikembangkan untuk mendukung kelangsungan hidup suatu usaha.

Pemberdayaan dan pengelolaan sumber daya manusia, perlu menciptakan lingkungan yang kondusif, imbalan yang layak dan adil. Beban kerja yang sesuai dengan keahlian karyawan, sikap dan perilaku. Produktivitas kerja karyawan salah satu kunci pendorong moral dan disiplin serta kinerja karyawan yang akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dalam upaya mewujudkan suatu perusahaan.

Pelayanan adalah cara melayani, membantu, menyiapkan atau mengurus keperluan seseorang atau sekelompok orang. Koperasi Karyawan PT. Gula Putih Mataram menjual barang dan jasa yang dibutuhkan bagi karyawan PT. Gula Putih Mataram. Staff koperasi karyawan mayoritas angkatan lama, hal itu mempengaruhi produktivitas kerja pada Koperasi Karyawan PT.Gula Putih Mataram.

Berdasarkan pada uraian di atas peneliti bermaksud melakukan penelitian

mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan motivasi kerja karyawan terhadap kepuasan konsumen melalui kinerja karyawan pada Koperasi Karyawan PT.Gula Putih Mataram.

1.2 Tinjauan Pustaka

1.2.1 Penelitian Sebelumnya

Penelitian yang dilakukan Iinis (2006) berjudul Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Dan Pada Rumah Makan Kamang Indah Di Belakang Golden Bandar Lampung Tahun 2005. Penelitian ini menggunakan variabel kualitas produk (X1), kualitas pelayanan (X2) dan kepuasan pelanggan (Y). Penelitian ini menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, dan regresi sederhana. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

1.2.2 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah totalitas tampilan dan karakteristik sebuah produk atau pelayanan yang berhubungan dengan kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang dicari (Dessler,2004 :261).

Kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat

baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

1.2.3 Pengertian Motivasi Kerja

Motivasi dalam organisasi bahwa motivasi kerja seorang karyawan sebagai suatu sistem yang terdiri dari elemen-elemen yang berhubungan dan bergantung antara yang satu dengan yang lainnya, tetapi bila berbagai elemen tersebut berinteraksi maka akan membentuk suatu kesatuan yang menyeluruh (Handoko, 2001:9).

Motivasi kerja seorang karyawan akan terbangun oleh lingkungan kerja secara internal dan eksternal, jika lingkungan kerja mendukung, akan membuat kinerja karyawan meningkat dalam memberikan kualitas pelayanan.

1.2.4 Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja merupakan derajat penyusunan tugas yang mengatur pekerjaan seseorang. Jadi, Kinerja adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan kegiatan atau menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan. (Byars dan Rue, dalam Prasetyo Utomo, 2006: 22).

1.2.5 Pengertian Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen sebagai suatu

dorongan keinginan individu yang diarahkan pada tujuan untuk memperoleh kepuasan. Dalam hal ini perlu diketahui bahwa suatu keinginan itu harus diciptakan atau didorong sebelum memenuhi motif. Sumber yang mendorong terciptanya suatu keinginan dapat berbeda dari diri orang itu sendiri atau berada pada lingkungannya. Kepuasan konsumen terhadap suatu produk ataupun jasa, sebenarnya sesuatu yang sulit untuk didapat jika perusahaan tidak benar-benar mengerti apa yang diharapkan oleh konsumen. Untuk produk atau layanan dengan kualitas yang sama, dapat memberikan tingkat kepuasan yang berbeda-beda bagi (Swastha, 2008:10).

2. METODE PENELITIAN

2.1 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut.

1. Observasi

Observasi adalah suatu proses yang kompleks, suatu proses tersusun dari berbagai proses biologis maupun psikologis. Teknik ini digunakan apabila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam, dan bila responden diamati tidak terlalu besar. (Sugiyono, 2010 : 310).

2. Teknik Dokumentasi

Teknik dokumentasi merupakan suatu

cara pengumpulan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, sehingga akan diperoleh data yang lengkap, sah, dan bukan berdasarkan perkiraan (Basrowi dan Kasinu, 2007: 166). Teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data terkait Mengenai bangunan dan pengurus Koperasi Karyawan PT. Gula Putih Mataram .

3. Angket

Angket adalah sebuah daftar pertanyaan atau pernyataan yang harus diisi oleh orang yang akan diukur atau disebut responden (Arikunto 2010:28). Angket digunakan untuk memperoleh informasi mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan motivasi kerja terhadap kepuasan konsumen melalui kinerja karyawan pada Koperasi Karyawan PT. Gula Putih Mataram.

2.2 Teknik Analisis Data

1. Pengujian Validitas Data

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan dan ketepatan suatu instrument. Untuk mengukur tingkat validitas dalam penelitian ini digunakan rumus *Korelasi Product Moment*. *Korelasi Product Moment* menyatakan hubungan skor masing-masing item pertanyaan dengan

skor total dan beberapa sumbangan skor masing-masing item pertanyaan dengan skor total.

2. Uji Reabilitas Data

Reliabilitas adalah ketelitian dan ketepatan teknik pengukuran. Reliabilitas digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan dalam penelitian. Dalam penelitian ini, uji reliabilitas menggunakan rumus *alpha*. Karena data yang akan diukur berupa data kontinum atau data berskala sehingga menghendaki gradualisasi penilaian.

3. Analisis Jalur

suatu teknik analisis statistika yang dikembangkan dari analisis multi regresi. Dalam analisis ini digunakan diagram jalur untuk membantu konseptualisasi masalah atau menguji hipotesis yang kompleks. Dengan menggunakan diagram tersebut, kita dapat menganalisis pola hubungan antara variabel dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh langsung maupun tidak langsung dari seperangkat variabel eksogen terhadap variabel endogen. Pengaruh- pengaruh tersebut tercermin dalam koefisien jalur.

Teknik analisis jalur ini akan digunakan dalam menguji besarnya sumbangan (kontribusi) yang ditunjukkan oleh koefisien jalur pada setiap diagram jalur

dan hubungan kausal antar variabel X_1 dan X_2 melalui Y terhadap Z . Analisis korelasi dan regresi merupakan dasar dari perhitungan koefisien jalur. (Riduwan, 2012: 115).

4. Uji Hipotesis

a. Uji serentak (Uji F)

Dalam penelitian ini uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel kualitas pelayanan, motivasi kerja dan kinerja karyawan secara serentak berpengaruh signifikan terhadap variabel kualitas Pelayanan Internal dengan asumsi :

- 1) Apabila $\text{Sig } F < \alpha (0,05)$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti ada pengaruh yang signifikan variabel motivasi dan kepuasan kerja secara serentak terhadap variabel kepuasan konsumen ($F_{\text{Hitung}} > F$).
- 2) Apabila $\text{Sig. } F > \alpha (0,05)$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, berarti tidak ada pengaruh yang signifikan variabel kualitas pelayanan, motivasi kerja dan kinerja karyawan secara serentak terhadap variabel kepuasan konsumen ($F_{\text{Hitung}} < F_{\text{Tabel}}$).

Oleh karena itu, hipotesis dalam penelitian ini adalah :

H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan variabel kualitas pelayanan, motivasi kerja dan kinerja karyawan secara serentak

terhadap variabel kepuasan konsumen

H_1 : Terdapat pengaruh yang variabel kualitas pelayanan, motivasi kerja dan motivasi kerja secara serentak terhadap variabel kepuasan konsumen.

b. Parsial (Uji t)

Dalam penelitian ini uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel kualitas pelayanan, motivasi kerja dan kinerja karyawan secara parsial terhadap variabel kepuasan konsumen pada Koperasi Karyawan PT. Gula Putih Mataram asumsi :

- 1) Apabila $\text{Sig } t \leq \alpha (0,05)$, maka H_0 ditolak, berarti terdapat pengaruh yang signifikan variabel kualitas pelayanan, motivasi kerja dan kinerja karyawan secara parsial terhadap variabel kepuasan konsumen ($t_{\text{Hitung}} \geq t_{\text{Tabel}}$)
- 2) Apabila $\text{Sig. } t > \alpha (0,05)$, maka H_0 diterima, berarti tidak ada pengaruh yang signifikan variabel kualitas pelayanan, motivasi kerja dan kinerja karyawan secara parsial terhadap variabel kepuasan konsumen ($t_{\text{Hitung}} < t_{\text{Tabel}}$)

Oleh karena itu, hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan variabel kualitas pelayanan, motivasi kerja dan kinerja

karyawan secara parsial terhadap variabel kepuasan konsumen

H₁: Terdapat pengaruh yang signifikan variabel kualitas pelayanan, motivasi kerja dan kinerja karyawan secara parsial terhadap variabel kepuasan konsumen.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden

Karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, dan Masa/Lama Bekerja. Adapun jumlah responden yang diambil dalam penelitian ini adalah berjumlah 94 orang responden sebagai konsumen dan 30 orang responden sebagai karyawan koperasi Gula Putih Mataram.

Dari hasil uji reliabilitas pada data, pada kedua variabel bebas dan terikat menunjukkan data yang *reliabel* yaitu dengan nilai alpha secara keseluruhan berada di atas 0,6. Hal ini berarti alat ukur yang digunakan dapat diandalkan atau dipercaya.

3.2.3 Hasil dan Pembahasan

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Karyawan di Koperasi Karyawan PT Gula Putih Mataram

Berdasarkan hasil analisis data, dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan (X₁)

terhadap kinerja karyawan (Y), dengan diperolehnya data $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $6,583 > 1,980$ dan $sig. 0,000 < 0,05$ maka H₀ ditolak dan H₁ diterima, berarti kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Koperasi Karyawan PT Gula Putih Mataram. Hasil perhitungan dengan SPSS diperoleh koefisien jalur p_{YX_1} sebesar 0,431 berarti besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan sebesar 0,431 atau 43,1 %, sisanya 56,9 % dipengaruhi oleh faktor lain.

2. Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Koperasi Karyawan PT Gula Putih Mataram

Berdasarkan analisis data, dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh motivasi kerja (X₂) Terhadap kinerja karyawan (Y) dengan diperolehnya $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan $dk = n - 2 = 124 - 2 = 122$ dan $\alpha = 0,05$ diperoleh (hasil intervalansi); dengan demikian $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $6,583 > 1,980$ dan $sig. 0,000 < 0,05$ maka H₀ ditolak dan H₁ diterima, berarti motivasi kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja

karyawan di Koperasi Karyawan PT Gula Putih Mataram.

Hasil perhitungan SPSS diperoleh koefisien jalur p_{YX_2} sebesar 0,453 berarti besarnya pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan sebesar 0,453 atau 45,3 % sisanya 54,7% dipengaruhi oleh faktor lain.

3. Hubungan Kualitas Pelayanan dan Motivasi Kerja di Koperasi Karyawan PT Gula Putih Mataram

Berdasarkan analisis data, dapat diketahui bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan (X_1) dan motivasi kerja (X_2) sebesar . Sedangkan koefisien r_{tabel} dengan $dk=124$ dan $\alpha = 0,05$ diperoleh (hasil intervalansi) dengan demikian $r_{hitung} > r_{tabel}$ atau $0,572 > 1,979$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, dengan kata lain ada hubungan antara kualitas pelayanan dan motivasi kerja di Koperasi Karyawan PT Gula Putih Mataram.

Koefisien korelasi sebesar 0,572 mempunyai makna bahwa hubungan antara variabel kualitas pelayanan dengan motivasi kerja termasuk hubungan searah (karena positif). Searah artinya

jika kualitas pelayanan positif, maka motivasi kerja akan meningkat. Korelasi dua variabel bersifat signifikan, karena nilai signifikansinya $< 0,025$ atau *sig. (2-tailed)* $0,000 < 0,025$

4. Pengaruh Langsung Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Koperasi Karyawan PT Gula Putih Mataram

Berdasarkan analisis data, dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh langsung kualitas pelayanan (X_1) sebesar dan tingkat signifikansi (*sig.*) .Sedangkan t_{tabel} dengan $dk = 124 - 3 = 121$ dan $\alpha = 0,05$ diperoleh (hasil intervalansi); dengan demikian $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $2,768 > 1,979$ dan *sig.* $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, berarti kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen di Koperasi Karyawan PT Gula Putih Mataram.

Hasil perhitungan SPSS diperoleh koefisien jalur p_{ZX_1} sebesar 0,431 berarti besarnya pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen adalah :

$$X_1 \rightarrow Z = pZX_1 \times pZX_1 \\ = 0,431 \times 0,431 = 0,186 = 18,6\%$$

Sisanya sebesar 81,4 % dipengaruhi oleh faktor lain, dengan demikian hipotesis penelitian yang berbunyi “ Ada pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Koperasi Karyawan PT Gula Putih Mataram” terbukti adanya.

5. Pengaruh Langsung Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Konsumen di Koperasi Karyawan PT Gula Putih Mataram

Berdasarkan analisis data, dapat dikatakan bahwa ada pengaruh motivasi kerja (X_2) sebesar 3,339 dan tingkat signifikansi (*sig.*) 0,001. Sedangkan t_{tabel} dengan $dk = 124 - 3 = 121$ dan $\alpha = 0,05$ diperoleh 1,979 (hasil intervalansi), dengan demikian $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ atau $3,339 > 1,979$ dan *sig.* $0,001 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, berarti motivasi kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Hasil perhitungan SPSS diperoleh koefisien jalur pZX_2 sebesar 0,251 berarti besarnya berpengaruh

langsung motivasi kerja terhadap kepuasan konsumen adalah

$$X_2 \rightarrow Z = pZX_2 \times pZX_2 = 0,251 \times 0,251 = 0,063 = 6,3\%$$

Sisanya sebesar 93,7% dipengaruhi oleh faktor lain, dengan demikian hipotesis penelitian yang berbunyi “ Ada pengaruh langsung motivasi kerja terhadap kepuasan konsumen di Koperasi Karyawan PT Gula Putih Mataram” terbukti adanya.

6. Pengaruh Kinerja Terhadap Kepuasan Konsumen di Koperasi Karyawan PT Gula Putih Mataram

Berdasarkan analisis data, dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh kinerja karyawan (Y) sebesar 5,363 dan tingkat signifikansi (*sig.*) 0,000. Sedangkan t_{tabel} dengan $dk = 124 - 3 = 121$ dan $\alpha = 0,05$ diperoleh 1,979 (hasil intervalansi), dengan demikian $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ atau $5,363 > 1,979$ dan *sig.* $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, berarti kinerja karyawan di Koperasi Karyawan PT Gula Putih Mataram.

Hasil perhitungan SPSS diperoleh koefisien jalur untuk variabel kinerja karyawan diperoleh PZY

sebesar 0,457 berarti besarnya pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen sebesar 0,457 atau 45,7 % sisanya 4,3% dipengaruhi oleh faktor lain.

7. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Kinerja Karyawan di PT Gula Putih Mataram

Berdasarkan analisis data, dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan (X_1) terhadap kepuasan konsumen (Z) melalui kinerja karyawan (Y) sebesar :

$$X_1 \rightarrow Y \rightarrow Z = 0,431 \times 0,457 = 0,197 = 19,7 \%$$

Nilai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen secara tidak langsung diperoleh sebesar 19,7 % bertanda positif berarti hipotesis yang berbunyi “ Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen melalui kinerja karyawan di Koperasi Karyawan PT Gula Putih Mataram “ dapat diterima dengan tingkat pengaruh sebesar 19,7 %

8. Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Kinerja Karyawan di

Koperasi Karyawan PT Gula Putih Mataram

Berdasarkan analisis data, dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh motivasi kerja (X_2) terhadap kepuasan konsumen (Z) melalui kinerja karyawan (Y) sebesar.

$$X_2 \rightarrow Y \rightarrow Z = 0,453 \times 0,457 = 0,207 = 20,7 \%$$

Nilai pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan konsumen secara tidak langsung diperoleh sebesar 20,7% dan bertanda positif, berarti hipotesisnya yang berbunyi “ Ada pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan konsumen melalui kinerja karyawan di Koperasi Karyawan PT Gula Putih Mataram” dapat diterima dengan besarnya pengaruh sebesar 20,7 %

9. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Motivasi Kerja Secara Bersama-sama Terhadap Kinerja Karyawan di Koperasi Karyawan PT Gula Putih Mataram

Berdasarkan analisis data, dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan (X_1) dan motivasi kerja (X_2) terhadap kinerja karyawan (Y) dari hasil perhitungan dengan SPSS di atas diperoleh F hitung = 96,512 dan

tingkat signifikansi sebesar 0,000. F_{tabel} dengan dk pembilang =2 dan dk penyebut = 124 dengan $\alpha = 0,05$ atau $F_{\text{tabel}} = F_{(0,05)(2;124)} = 3,075$ (hasil intervolansi). Dengan demikian $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ atau $96,512 > 3,075$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Kesimpulan secara simultan kualitas pelayanan dan motivasi kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan di Koperasi Karyawan PT Gula Putih Mataram.

Kadar determinasi sebesar 0,615 atau 61,5%, ini berarti variabel kinerja karyawan dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan dan motivasi kerja sebesar 61,5 % sisanya 38,5 % sebesar dipengaruhi oleh faktor lain.

10. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Motivasi Kerja dan Kinerja Karyawan Secara Bersama-sama Terhadap Kepuasan Konsumen di Koperasi Karyawan PT Gula Putih Mataram

Berdasarkan analisis data, dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan (X_1), motivasi kerja (X_2) dan kinerja karyawan

(Y) secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen (Z), dengan diperoleh nya $F_{\text{hitung}} = 78,994$ dan F_{tabel} dengan dk pembilang=3 dan dk penyebut =124 dengan $\alpha = 0,05$ atau $F_{\text{tabel}} = F_{(0,05)(3;124)} = 3,075$ (hasil intervolansi). Dengan demikian $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ atau $78,994 > 3,075$ dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Kesimpulan secara simultan variabel kualitas pelayanan, motivasi kerja dan kinerja karyawan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen di Koperasi Karyawan PT Gula Putih Mataram.

Kadar determinasi sebesar 0,664 atau 66,4% .ini berarti variabel kepuasan konsumen dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan, motivasi kerja dan kinerja karyawan sebesar 66,4% sisanya 33,6 % sebesar dipengaruhi faktor lain.

3.2.4 Simpulan

1. Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan di Koperasi Karyawan PT Gula Putih Mataram. Dalam hal ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan pada Koperasi Karyawan

- PT Gula Putih Mataram mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Semakin baik kinerja karyawan semakin baik pula kualitas yang diberikan dalam memuaskan konsumen.
2. Ada pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di Koperasi Karyawan PT Gula Putih Mataram. Dalam dunia kerja hal yang mempengaruhi secara internal adalah motivasi diri masing-masing karyawan, jika memiliki motivasi dalam kerja maka akan seorang karyawan akan memberikan kinerja terbaiknya.
 3. Ada hubungan kualitas pelayanan dan motivasi kerja pada Koperasi Karyawan PT Gula Putih Mataram. Jika seorang karyawan memiliki motivasi diri sebagai karyawan yang berkualitas maka karyawan tersebut akan mengusahakan untuk memberikan kualitas pelayanan terbaiknya untuk konsumen yang datang.
 4. Ada pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan melalui motivasi kerja karyawan di Koperasi Karyawan PT Gula Putih Mataram. Suatu kualitas pelayanan tidak hanya dilihat dari kinerja dan motivasi kerja masing-masing karyawannya, melainkan dari beberapa indikator kualitas suatu pelayanan yang telah ditentukan.
 5. Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Jika suatu badan usaha selalu memberikan pelayanan terbaiknya, hal itu akan mempengaruhi kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen tidak hanya berbicara mengenai barang dan jasa melainkan juga segala tindakan yang dilakukan oleh masing-masing karyawan yang sedang bertugas di Koperasi Karyawan PT Gula Putih Mataram.
 6. Ada pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan konsumen. Setiap karyawan yang memiliki motivasi dalam bekerja akan memberikan produktivitas terbaiknya ditempat ia bekerja, sehingga akan memberikan kepuasan bagi para konsumen yang datang ke Koperasi Karyawan PT Gula Putih Mataram.
 7. Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen melalui kinerja karyawan. Jika seorang memiliki kinerja yang bagus sehingga produktivitas meningkat, hal itu dapat berpengaruh pada kualitas yang

- diberikan kepada konsumen sehingga menyenangkan hati para konsumen dan membuat konsumen untuk datang kembali di Koperasi Karyawan PT Gula Putih Mataram.
8. Ada pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan konsumen melalui kinerja karyawan. Kinerja yang bagus biasanya dipengaruhi oleh motivasi dalam diri karyawan, jika seorang karyawan merasa pekerjaan yang ia miliki adalah pekerjaan yang ia sukai maka hal itu akan membuat karyawan untuk memberikan pelayanan terbaiknya sehingga memuaskan para konsumen untuk meningkatkan kepercayaan konsumen di Koperasi Karyawan PT Gula Putih Mataram.
 9. Ada pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen. Semakin bagus kinerja karyawan akan berpengaruh pada kepuasan konsumen, karena karyawan yang memiliki kinerja yang bagus akan menyenangkan hati para konsumen di Koperasi Karyawan PT Gula Putih Mataram.
 10. Ada pengaruh kualitas pelayanan, motivasi kerja dan kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen. Seorang konsumen akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan ketika

kinerja karyawan menunjukkan hal positif hal itu akan mempengaruhi kualitas yang diberikan oleh masing-masing karyawan guna menarik perhatian para konsumen di Koperasi Karyawan PT Gula Putih Mataram.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto.2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*.(Edisi Revisi). Jakarta: Rineka Cipta
- Dessler, Gary.2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi ke sepuluh Jilid 2*.Jakarta : PT Indeks.
- Handoko, T. Hani. 2001. *Motivasi: Daya Penggerak Tingkah Laku*. Jogjakarta: Kanisius.
- Ilnis, M. 2006. *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Pada Rumah Makan Kamang Indah Di Belakang Golden Bandar Lampung Tahun 2005* . Bandar Lampung : Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian*

Pendidikan. Bandung: Alfabeta.

Swastha. 2008. Manajemen Pemasaran

Analisis Perilaku Konsumen. BPFE-

Yogyakarta, Yogyakarta

Utomo, Prasetyo.2006. Analisis Pengaruh

Pemberdayaan Dan Lingkungan

Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Patra Semarang Convention Hotel.

Skripsi Tidak Dipublikasikan.

Fakultas Ekonomi Universitas

Diponegoro.

