

---

## ANALISIS DETERMINASI MOTIVASI PEGAWAI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI MASA PANDEMI COVID-19 (STUDI KASUS PADA TOKO RAJAWALI MEDAN)

Yessica Sardina Purba

STMB MULTISMART

Jalan Pajak Rambe, Martubung, Kec. Medan Labuhan, Kota Medan, Sumatera Utara 20252

Email : [yessicapurba@gmail.com](mailto:yessicapurba@gmail.com)

---

**Abstrak-**Semakin berkembang pesatnya pasar globalisasi menyebabkan banyak bisnis atau usaha dituntut untuk dapat memaksimalkan penjualan dan kinerja pegawai, dikarenakan persaingan yang begitu ketat sehingga pemilik bisnis atau usaha harus lebih meningkatkan SDM (Sumber Daya Manusia) untuk siap dalam menghadapi persaingan penjualan. Apalagi sejak masuknya wabah virus *Covid-19* di Indonesia sangat berpengaruh menurunnya *omset* pada bisnis atau usaha saat ini. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh motivasi pegawai dan kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai pada Toko Rajawali Medan. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Teknik pengambilan sampelnya menggunakan teknik *non-probability total sampling*, kuesioner, wawancara, dan observasi dengan jumlah populasi pada penelitian sebanyak 30 pegawai. Teknik analisis data yaitu menggunakan uji *validitas*, uji *reliabilitas*, uji *multikolinieritas*, uji *normalitas*, uji *heterokedastisitas*, uji *t*, uji *F*, analisis regresi linier berganda, dan analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ). Hasil pembahasan, pertama perhitungan koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) sebesar 0,944 berarti motivasi pegawai ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) dapat menjelaskan kinerja pegawai ( $Y$ ) sebesar 94,4% dan sisanya 5,6% dipengaruhi oleh variabel lain di luar dari penelitian ini. Hasil pengujian secara parsial diperoleh bahwa motivasi pegawai berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Toko Rajawali Medan dengan nilai  $t_{hitung}$  (2,148) >  $t_{tabel}$  (2,05553) dan nilai signifikan sebesar  $0,041 < 0,05$ . Hasil pengujian secara parsial diperoleh bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Toko Rajawali Medan dengan nilai  $t_{hitung}$  (7,263) >  $t_{tabel}$  (2,05553) dan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ . Sedangkan, nilai  $F_{hitung}$  adalah (246,122) >  $F_{tabel}$  (3,06) dan nilai signifikan juga terlihat  $0,000 < 0,05$  yang berarti hasil uji hipotesis ini menunjukkan bahwa variabel motivasi pegawai ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) secara simultan berpengaruh terhadap kinerja pegawai ( $Y$ ) Toko Rajawali Medan.

**Kata Kunci :** *Motivasi Pegawai, Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai*

### 1. LATAR BELAKANG

Semakin berkembang pesatnya pasar globalisasi menyebabkan banyak bisnis atau usaha dituntut untuk dapat memaksimalkan penjualan dan kinerja pegawai, dikarenakan persaingan yang begitu ketat sehingga pemilik bisnis atau usaha harus lebih meningkatkan SDM (Sumber Daya Manusia) untuk siap dalam menghadapi persaingan penjualan. Apalagi sejak masuknya wabah virus *Covid-19* di Indonesia sangat berpengaruh menurunnya *omset* pada bisnis atau usaha saat ini. Virus *Corona* atau *Severe Acute Respiratory Syndrome Corona Virus 2 (SARS-CoV-2)* adalah virus yang menyerang sistem pernapasan. Penyakit karena infeksi virus ini disebut *COVID-19*. Virus *Corona* bisa menyebabkan gangguan ringan pada sistem pernapasan, infeksi paru-paru yang berat, hingga kematian dan dapat menular antar manusia. Virus ini bisa menyerang siapa saja, seperti: lansia, orang dewasa, anak-anak dan bayi, termasuk ibu hamil dan ibu menyusui [1]. Wabah Virus *Corona* telah mempengaruhi kehidupan sehari-hari masyarakat Indonesia. Saat ini, semakin sedikit orang yang bepergian keluar rumah sejak pemerintah menganjurkan untuk melakukan segala kegiatan aktivitas dari rumah. Tentu saja ini berdampak pada perusahaan di masa seperti ini. Salah satu penyebabnya adalah konsumen jadi jarang keluar, hanya belanja seperlunya dan melakukan berbagai transaksi via *online*. Selain itu, *PSBB* menyebabkan berbagai aktivitas perusahaan mesti dilakukan secara jarak jauh, sehingga banyak karyawan yang harus bekerja dari rumah. Bahkan pendapatan perusahaan mengalami penurunan yang drastis, sehingga mengakibatkan beberapa perusahaan mengurangi karyawan. Hal ini juga berdampak pada Toko Rajawali Medan, berikut dijelaskan melalui tabel 1.1 perbandingan dampak yang terjadi sebelum dan sesudah *PSBB* akibat *COVID-19*.

**Tabel 1.1. Perbandingan Dampak PSBB Akibat COVID-19**

SEBELUM (Tahun 2019)	SESUDAH (Tahun 2020)
1. Pegawai yang bekerja di Toko Rajawali Medan berjumlah 30 pegawai.	1. Pegawai yang bekerja di Toko Rajawali Medan berkurang sekarang menjadi 20 pegawai, karena 10 pegawai lainnya dipindahkan di bagian gudang.
2. Pendapatan Toko Rajawali Medan dalam penjualan meningkat.	2. Pendapatan Toko Rajawali Medan dalam penjualan menurun drastis kurang lebih sekitar 30% dari tahun sebelumnya.
3. Uang bonus untuk pegawai selalu diberikan setiap tahunnya.	3. Uang bonus untuk pegawai khusus tahun ini dikurangi tidak bisa diberikan penuh seperti tahun sebelumnya karena pendapatan Toko Rajawali Medan menurun.

Sumber : Hasil Penelitian, 2021 (Data diolah)

Masalah ini menjadi perhatian khusus pemilik bisnis atau usaha agar tetap bertahan. Pemilik bisnis atau usaha dituntut untuk mengupayakan berbagai cara agar bisnis atau usaha miliknya dapat terus memiliki omset yang stabil dan tidak mengurangi karyawan. Motivasi merupakan fungsi dari motif kebutuhan (*motive*), harapan (*expectation*) dan rangsangan (*incentive*). Dengan kata lain, motivasi juga mengandung pengertian kekuatan atau dorongan untuk melakukan suatu tindakan guna memenuhi kebutuhan seseorang atau proses terbentuknya motivasi kerja. Dasar teori proses dalam memotivasi adalah gagasan tentang pengharapan (*expectacy*) atas penghargaan (*reward*), yaitu apa yang seseorang perkiraan akan terjadi sebagai hasil perilaku. Faktor lain dalam motivasi adalah derajat kekuatan atau preferensi terhadap hasil yang diharapkan [2]. Kualitas layanan merupakan suatu kondisi dinamis yang membandingkan antara kenyataan atas pelayanan pemanfaatan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dengan harapan atas pelayanan yang ingin diterima, dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pelayanan publik tersebut [3]. Kinerja merupakan hasil akhir yang dicita-citakan oleh sebuah organisasi demi eksistensi organisasi itu sendiri serta peningkatan kesejahteraan para anggotanya [4]. Adapun kesimpulan dari salah satu penelitian terdahulu yang menggunakan variabel yang sama, adalah penelitian Chandra Hardiansyah (2020) menyimpulkan bahwa secara simultan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara pelatihan dan motivasi terhadap kinerja karyawan. Namun hasil penelitian ini kemungkinan hanya berlaku pada perusahaan yang ditelitinya [5]. Berdasarkan penelitian tersebut maka penulis juga bermaksud untuk melakukan penelitian di Toko Rajawali Medan dengan menggunakan variabel yang sama. Hasil pra-survei dengan melakukan observasi terhadap pelanggan diperoleh informasi bahwa kinerja pegawai Toko Rajawali Medan diukur dari rata-rata hasil kerja yang baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai untuk memotivasi pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab dari bisnis atau usaha tempat pegawai tersebut bekerja dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Setelah melihat latar belakang fenomena di atas ini, hal-hal yang dianggap menyebabkan tingkat tinggi atau rendahnya tingkat kinerja pegawai Toko Rajawali Medan mungkin disebabkan karena motivasi pegawai dan kualitas pelayanan pegawai Toko Rajawali Medan dalam bekerja kurang baik sehingga tidak menghasilkan kinerja pegawai yang maksimal sesuai ketentuan yang ditetapkan oleh pemilik bisnis atau usaha, maka akan dilakukan penelitian skripsi dengan mengambil judul “**Analisis Determinan Motivasi Pegawai dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada Toko Rajawali Medan)**”.

## 2. LANDASAN TEORI

### Motivasi

Motivasi adalah suatu proses psikologi. Namun, bukan berarti bahwa motivasi adalah satu-satunya unsur yang bisa menjelaskan adanya perilaku seseorang. Motivasi kerja adalah suatu dorongan dari dalam diri yang menimbulkan berbagai kebutuhan dan sikap pegawai dalam menghadapi situasi kerja di perusahaan yang merupakan kondisi atau energi yang menggerakkan diri pegawai sehingga bekerja dengan mental yang siap, fisik yang sehat, memahami situasi dan kondisi serta berusaha keras mencapai target kerja (tujuan utama organisasi) yang terarah dan tertuju untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa motivasi muncul karena adanya suatu kebutuhan. Kebutuhan menunjukkan adanya kekurangan yang dialami individu. Kekurangan dapat bersifat fisiologis (kebutuhan dasar manusia), psikologis (kebutuhan akan harga diri) ataupun sosiologis (kebutuhan berinteraksi sosial). Kebutuhan tersebut didorong dan diarahkan untuk mengurangi kekurangan akan kebutuhan [6].

### Indikator Motivasi

1. Motif adalah alasan seseorang melakukan sesuatu.
2. Harapan adalah dasar dari kepercayaan akan sesuatu yang diinginkan akan didapatkan.
3. Insentif adalah tindakan menjadikan atau membuat suatu motivasi dan menyebarkannya secara massal.

### Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan merupakan suatu kondisi dinamis yang membandingkan antara kenyataan atas pelayanan pemanfaatan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dengan harapan atas pelayanan yang ingin diterima, dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pelayanan publik tersebut [3].

### Indikator Kualitas Pelayanan

1. *Reliability* (kehandalan)
2. *Responsiveness* (daya tanggap)
3. *Assurance* (jaminan)
4. *Emphaty* (empati)
5. *Tangibles* (produk-produk fisik)

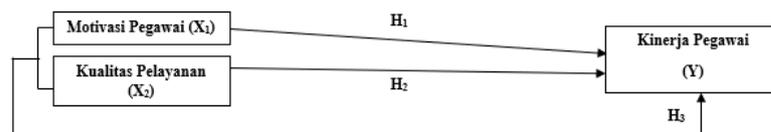
### Kinerja

Kinerja merupakan kualitas dan kuantitas dari suatu hasil kerja (*output*) individu maupun kelompok dalam suatu aktivitas tertentu yang diakibatkan oleh kemampuan alami atau kemampuan yang diperoleh dari proses belajar serta keinginan untuk berprestasi. Jadi kinerja pegawai dikatakan baik apabila seorang pegawai memiliki kualitas pekerjaan yang baik, sikap yang baik terhadap sesama pegawai maupun kepada atasannya, bisa bekerja sama dengan sesama rekan kerja dan atasannya serta dapat berkomunikasi untuk mencapai tujuan yang baik demi kepentingan bersama [7].

### Indikator Kinerja

1. Kualitas adalah tingkat baik atau buruknya, taraf, derajat sesuatu.
2. Kuantitas adalah banyaknya, jumlah sesuatu.
3. Ketepatan waktu.
4. Efektivitas adalah tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai karena adanya proses kegiatan.
5. Kemandirian adalah kesiapan individu untuk berdiri sendiri yang ditandai dengan mengambil tindakan Inisiatif

### Paradigma Penelitian



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

### Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban atau dugaan sementara yang harus di uji kebenarannya dengan penelitian ilmiah. Berdasarkan latar belakang masalah, kajian teori serta penelitian sebelumnya, maka peneliti mengajukan hipotesis untuk penelitian ini sebagai berikut:

1. Motivasi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.
3. Motivasi pegawai dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

### 3. METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan survei kuantitatif. Data yang dihasilkan berhubungan dengan angka atau *scoring*. Hal yang ditekankan dalam penelitian ini adalah pengujian hipotesis untuk memperoleh generalisasi dalam menjelaskan fenomena bentuk hubungan antar variabel yang diajukan. Penelitian ini dilaksanakan di Toko Rajawali Medan di Plaza Millenium Lt. 3, Jl. Kapten Muslim No. 111, Kec. Medan Helvetia, Kota Medan, Sumatera Utara - 20123. Waktu penelitian dilakukan dari tanggal 01 Januari – 31 Maret 2021.

### Populasi

Populasi didefinisikan sebagai sekumpulan data yang mengidentifikasi suatu fenomena [8]. Populasi yang akan diteliti adalah seluruh pegawai Toko Rajawali Medan yang berjumlah 30 pegawai diambil dari cabang toko yang ada di Jl. Sekip dan Plaza Medan Fair.

## Sampel

Sampel didefinisikan sebagai sekumpulan data yang diambil atau diseleksi dari suatu populasi [8]. Pada penelitian ini, sampel yang digunakan sebanyak jumlah populasi pegawai Toko Rajawali Medan yang berjumlah 30 pegawai. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non-probability sampling*. *Non-probability sampling* adalah salah satu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. *Non-probability sampling* dalam penelitian ini menggunakan *total sampling*. *Total sampling* adalah teknik penentuan sampel apabila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel [8].

## Teknik Pengumpulan Data

Kuesioner (angket) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Peneliti memberikan kuesioner responden yang berisi pernyataan berkaitan dengan topik penelitian. Responden diminta untuk mengisi setiap butir-butir pernyataan dan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia. Pen-*skor*-an dan pengukuran pada alternatif jawaban menggunakan skala *likert* yang dimodifikasi dengan menghilangkan jawaban di tengah yaitu ragu-ragu, menjadi skala 1 sampai dengan 4.

Tabel 3.2 Skala *Likert*

No.	Pilihan	Skala Nilai
1.	Sangat Setuju	4
2.	Setuju	3
3.	Tidak Setuju	2
4.	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Hasil Penelitian, 2021 (Data diolah)

## Teknik Analisis Data

### Uji Multikolinieritas

Tujuan uji multikolinieritas adalah untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi (hubungan kuat) antar variabel *independen*. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel *independen* atau tidak terjadi gejala multikolinieritas. Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji multikolinieritas dengan *Tolerance* dan *VIF*, sebagai berikut [9]:

1. Pedoman keputusan berdasarkan nilai *Tolerance*, yaitu:
  - a. Jika nilai *Tolerance* > 0,10 maka artinya tidak terjadi multikolinieritas dalam model regresi.
  - b. Jika nilai *Tolerance* < 0,10 maka artinya terjadi multikolinieritas dalam model regresi.
2. Pedoman keputusan berdasarkan nilai *VIF* (*Variance Inflation Factor*), yaitu:
  - a. Jika nilai *VIF* > 10,00 maka artinya tidak terjadi multikolinieritas dalam model regresi.
  - b. jika nilai *VIF* < 10,00 maka artinya terjadi multikolinieritas dalam model regresi.

### Uji Normalitas

Tujuan dari uji normalitas adalah ingin mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal, yakni distribusi data dengan bentuk lonceng (*bell shaped*). Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik. Dasar pengambilan keputusan [9]:

1. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
2. Jika data menyebar jauh dari diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Uji normalitas dengan metode *One Kolmogrov Smirnov* dengan kriteria pengujiannya adalah [9]:

1. Jika nilai *sig.* > 0,05, maka data penelitian berdistribusi normal.
2. Jika nilai *sig.* < 0,05, maka data penelitian tidak berdistribusi normal.

### Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas merupakan bagian dari uji asumsi klasik dalam analisis regresi yang bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* (variasi) dari nilai *residual* satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Dasar pengambilan keputusan [9]:

1. Jika data menyebar dengan pola yang jelas, baik di atas maupun di bawah angka nol (0) pada sumbu Y, berkumpul di satu tempat, dapat disimpulkan bahwa terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika data menyebar dengan pola yang tidak jelas baik di atas maupun di bawah angka nol (0) pada sumbu Y, tidak berkumpul di satu tempat, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji heteroskedastisitas dengan uji *glejser* adalah sebagai berikut [9]:

1. Jika nilai *sig.* > 0,05, maka kesimpulannya adalah tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.
2. Jika nilai *sig.* < 0,05, maka kesimpulannya adalah tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.

**Uji Parsial (Uji t)**

Uji secara parsial (*uji t*) digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel *independent* secara parsial terhadap variabel *dependent*. Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji ini, bisa dilakukan melalui beberapa cara yaitu [10]:

1. Berdasarkan nilai *sig.*, yaitu:
  - a. Jika nilai *sig.* < probabilitas 0,05, maka ada pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) atau hipotesis diterima.
  - b. Jika nilai *sig.* > probabilitas 0,05, maka ada pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) atau hipotesis ditolak.
2. Berdasarkan perbandingan nilai  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$ , yaitu:
  - a. Jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka ada pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) atau hipotesis diterima.
  - b. Jika nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka ada pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) atau hipotesis ditolak.

**Uji Simultan (Uji F)**

Uji secara simultan (*uji F*) digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen atau tidak. Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji ini, bisa dilakukan melalui beberapa cara yaitu [29]:

1. Berdasarkan nilai *sig.* dari *output* Anova, yaitu:
  - a. Jika nilai *sig.* < 0,05, maka hipotesis diterima. Artinya, motivasi pegawai ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) secara simultan berpengaruh terhadap kinerja pegawai (Y).
  - b. Jika nilai *sig.* > 0,05, maka hipotesis ditolak. Artinya, motivasi pegawai ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) secara simultan tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai (Y).
2. Berdasarkan perbandingan nilai  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$ , yaitu:
  - a. Jika nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka hipotesis diterima. Artinya, motivasi pegawai ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) secara simultan berpengaruh terhadap kinerja pegawai (Y).
  - b. Jika nilai  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka hipotesis ditolak. Artinya, motivasi pegawai ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) secara simultan tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai (Y).

**Uji Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui presentase sumbangan pengaruh variabel *independen* secara bersama-sama terhadap variabel *dependen*. Untuk regresi dengan lebih dari dua variabel bebas digunakan *Adjusted R<sup>2</sup>* sebagai koefisien determinasi. *Adjusted R Square* adalah nilai *R Square* yang telah disesuaikan [11]. Untuk menghitung koefisien determinasi digunakan rumus [32]:

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

Keterangan :

$KD$  = Koefisien Determinasi

$R^2$  = *Adjusted R Square*

**Analisis Regresi Linier Berganda**

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel independen dengan satu variabel dependen yang ditampilkan dalam bentuk persamaan regresi [11]. Persamaan analisis regresi linier berganda dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \epsilon$$

Keterangan :

$Y$  = Kinerja Pegawai (*dependent variabel*)

$X_1$  = Motivasi Pegawai (*independent variabel*)

$X_2$  = Kualitas Pelayanan (*independent variabel*)

$\alpha$  = Konstanta

$\beta_1$  = Koefisien untuk variabel Motivasi Pegawai

$\beta_2$  = Koefisien untuk variabel Kualitas Pelayanan

$\epsilon$  = Persentase kesalahan (5%)

**4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Gambaran Umum Responden**

Hasil pengumpulan data yang dilakukan pada 30 pegawai tetap Toko Rajawali Medan yang dijadikan sebagai responden diperoleh:

**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

**Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

No.	Usia	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
-----	------	-------------------	----------------

1.	18-25 Tahun	22 Orang	73 %
2.	26-35 Tahun	7 Orang	23,3 %
3.	36-45 tahun	1 Orang	3,3 %
<b>Total</b>		<b>30 Orang</b>	<b>100 %</b>

Sumber: Hasil Penelitian, 2021 (Data diolah)

Tabel 4.1 dapat dijelaskan bahwa responden terbanyak dalam penelitian ini adalah responden yang berusia 18-25 tahun. Dengan demikian, mayoritas pegawai masih tergolong muda.

**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

**Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1.	Laki-Laki	2 Orang	6,7 %
2.	Perempuan	28 Orang	93,3 %
<b>Total</b>		<b>30 Orang</b>	<b>100 %</b>

Sumber: Hasil Penelitian, 2021 (Data diolah)

Tabel 4.2 dapat dijelaskan bahwa responden terbanyak dalam penelitian ini adalah responden dengan jenis kelamin perempuan, sehingga dapat disimpulkan bahwa pegawai yang bekerja dalam usaha ini lebih didominasi oleh karyawan perusahaan yang berjenis kelamin perempuan.

**Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

**Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

No.	Tingkat Pendidikan	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1.	< SMA	1 Orang	3,3 %
2.	SMA	27 Orang	90 %
3.	D1 - D3	2 Orang	6,7 %
<b>Total</b>		<b>30 Orang</b>	<b>100 %</b>

Sumber: Hasil Penelitian, 2021 (Data diolah)

Tabel 4.3 dapat dijelaskan bahwa responden terbanyak dalam penelitian ini adalah yang berpendidikan SMA, sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas pegawai perusahaan memiliki tingkat pendidikan yang cukup bagus.

**Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja**

**Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja**

No.	Masa Kerja	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1.	< 1 Tahun	5 Orang	16,7 %
2.	1-5 Tahun	20 Orang	66,6 %
3.	6-10 Tahun	5 Orang	16,7 %
<b>Total</b>		<b>30 Orang</b>	<b>100 %</b>

Sumber: Hasil Penelitian, 2021 (Data diolah)

Tabel 4.4 dapat dijelaskan bahwa responden terbanyak dalam penelitian ini adalah responden dengan masa kerja di atas 1-5 tahun, sehingga dapat disimpulkan bahwa karyawan perusahaan belum cukup lama bekerja di perusahaan ini.

**Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan**

**Tabel 4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan**

No.	Masa Kerja	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1.	Sudah Menikah	15 Orang	50 %
2.	Belum Menikah	15 Orang	50 %
<b>Total</b>		<b>30 Orang</b>	<b>100 %</b>

Sumber: Hasil Penelitian, 2021 (Data diolah)

Tabel 4.5 dapat dijelaskan bahwa responden terbanyak dalam penelitian ini adalah responden dengan status pernikahan di atasimbang antara sudah menikah dan belum menikah, sehingga dapat disimpulkan bahwa status pernikahan tidak begitu mempengaruhi semangat dan energik dalam bekerja.

**Analisis Deskriptif**

Deskripsi responden dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 4.7. Jawaban Responden Terhadap Variabel Motivasi Pegawai**

No	Pernyataan	SS		S		TS		STS	
		F	%	F	%	F	%	F	%
1.	Pemilik toko memberikan jaminan kesehatan dalam bekerja selama masa pandemi Covid-19.	5	17	16	53	1	3	8	27

2.	Pemilik toko memberikan jaminan hari tua selama masa pandemi <i>Covid-19</i> .	5	17	16	53	1	3	8	27
3.	Pemilik toko memberikan kebebasan untuk hal-hal yang baru mengenai pekerjaan selama masa pandemi <i>Covid-19</i> .	9	30	13	43	5	17	3	10
4.	Pemilik toko bersikap adil tanpa membedakan jenis dan jabatan pekerjaan selama masa pandemi <i>Covid-19</i> .	9	30	13	43	5	17	3	10
5.	Pemilik toko selalu memberikan penghargaan kepada pegawai yang berprestasi selama masa pandemi <i>Covid-19</i> .	1	3	11	37	10	33	8	27
6.	Pemilik toko memberikan gaji yang sesuai dengan posisi yang dijabat/ tingkat kesulitan pekerjaan di masa pandemi <i>Covid-19</i> .	9	30	13	43	5	17	3	10

Sumber: Hasil Penelitian, 2021 (Data diolah)

Tabel 4.7 dapat dijelaskan bahwa dari 6 pernyataan yang diajukan mayoritas responden menjawab setuju.

**Tabel 4.8. Jawaban Responden terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>)**

No	Pernyataan	SS		S		TS		STS	
		F	%	F	%	F	%	F	%
1.	Kesiapan dalam melayani pelanggan selama masa pandemi <i>Covid-19</i> .	5	17	16	53	1	3	8	27
2.	Kehandalan layanan yang diberikan.	9	30	13	43	5	17	3	10
3.	Ketepatan waktu yang sudah ditentukan toko.	8	27	13	43	5	17	4	13
4.	Kesalahan <i>minimum</i> dalam memberikan layanan kepada pelanggan.	3	10	13	43	11	37	3	10
5.	Kecepatan/ ketanggapan.	1	3	11	37	10	33	8	27
6.	Pelayanan kepada pelanggan terhadap permasalahan yang ada selama masa pandemi <i>Covid-19</i> .	7	23	12	40	7	23	4	13
7.	Kesediaan membantu pelanggan.	8	27	15	50	5	17	2	7
8.	Prosedur layanan yang tepat.	9	30	9	30	8	27	4	13
9.	Kemampuan dan pengetahuan.	8	27	13	43	3	10	6	20
10.	Berpakaian rapi dan berpenampilan menarik.	9	30	13	43	4	13	4	13
11.	Sikap sopan.	9	30	12	40	6	20	3	10
12.	Kejujuran.	9	30	8	27	8	27	5	17
13.	Kepedulian terhadap masalah pelanggan selama masa pandemi <i>Covid-19</i> .	6	20	14	47	6	20	4	13
14.	Kemudahan pelanggan dalam menemui pegawai selama masa pandemi <i>Covid-19</i> .	5	17	16	53	6	20	3	10
15.	Keadilan dalam memberikan layanan selama masa pandemi <i>Covid-19</i> .	8	27	12	40	7	23	3	10
16.	Dukungan Pemilik toko atas kebutuhan pelanggan selama masa pandemi <i>Covid-19</i> .	8	27	14	47	5	17	3	10
17.	Teknologi dan peralatan yang digunakan.	10	33	9	30	6	20	5	17
18.	Penampilan.	11	37	6	20	10	33	3	10
19.	Kebersihan dan kenyamanan ruangan selama masa pandemi <i>Covid-19</i> .	5	17	16	53	1	3	8	27
20.	Ruang pelayanan selama masa pandemi <i>Covid-19</i> .	9	30	13	43	5	17	3	10

Sumber: Hasil Penelitian, 2021 (Data diolah)

Tabel 4.8 dapat dijelaskan bahwa dari 3 pernyataan yang diajukan mayoritas responden menjawab sangat setuju, 1 pernyataanimbang antara sangat setuju dan setuju, dan 16 pernyataan setuju.

Tabel 4.9. Jawaban Responden terhadap Variabel Kinerja Pegawai (Y)

No	Pernyataan	SS		S		TS		STS	
		F	%	F	%	F	%	F	%
1.	Dapat melaksanakan pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan pemilik toko.	5	17	16	53	1	3	8	27
2.	Selama masa pandemi <i>Covid-19</i> pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan kualitas yang telah ditentukan pemilik toko.	9	30	13	43	5	17	3	10
3.	Mampu menganalisis informasi yang tersedia di pemilik toko.	8	27	13	43	5	17	4	13
4.	Selama masa pandemi <i>Covid-19</i> tetap hadir (masuk kerja), meskipun cuaca buruk.	3	10	13	43	11	37	3	10
5.	Selama masa pandemi <i>Covid-19</i> tetap hadir (masuk kerja), meskipun saya sedang sakit.	1	3	11	37	10	33	8	27
6.	Tidak pernah gagal dalam menggunakan peralatan yang disediakan oleh pemilik toko.	5	17	15	50	5	17	5	17
7.	Selama masa pandemi <i>Covid-19</i> selalu serius ( <i>focus</i> ) dan berkonsentrasi dalam bekerja.	8	27	14	47	3	10	5	17
8.	Selama masa pandemi <i>Covid-19</i> dapat menyelesaikan masalah pekerjaan dengan cepat.	8	27	14	47	4	13	4	13
9.	Dapat bekerjasama dengan semua karyawan.	7	23	11	37	4	13	8	27
10.	Selama masa pandemi <i>Covid-19</i> selalu berusaha untuk tidak melakukan kesalahan dalam bekerja.	9	39	13	43	5	17	3	10
11.	Selama masa pandemi <i>Covid-19</i> selalu berusaha melakukan tugas pekerjaan yang sudah menjadi tanggungjawab.	11	37	11	37	5	17	3	10
12.	Selalu melakukan tugas tanpa menunggu perintah dari pemilik toko.	7	23	15	50	7	23	1	3

Sumber: Hasil Penelitian, 2021 (Data diolah)

Berdasarkan tabel 4.9 dapat dijelaskan bahwa dari 1 pernyataan yang diajukan mayoritas responden menjawabimbang antara sangat setuju dan setuju, dan 11 pernyataan setuju.

#### Hasil Uji Multikolinearitas

Hasil perhitungan uji multikolinearitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.16. Hasil Uji Multikolinearitas

Model		Collinearity Statistic	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Motivasi Pegawai	0,174	5,742
	Kualitas Pelayanan	0,174	5,742

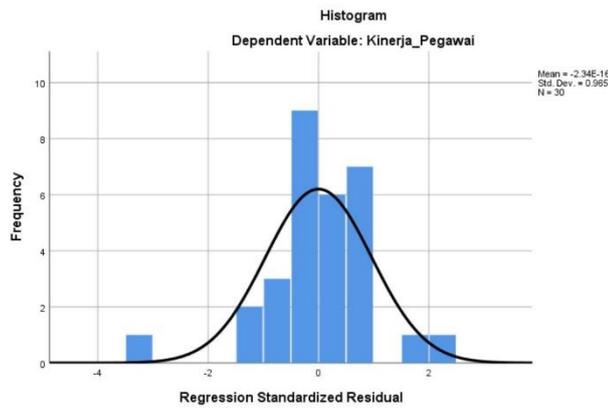
Sumber: Hasil Penelitian, 2021 (Data diolah)

Tabel 4.16 dapat diketahui nilai *tolerance* untuk variabel motivasi pegawai ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) sebesar  $0,174 > 0,10$ , sedangkan nilai *VIF* untuk variabel motivasi pegawai ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) sebesar  $5,742 < 10,00$  maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas dalam model regresi.

#### Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas berguna untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak. Uji normalitas pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

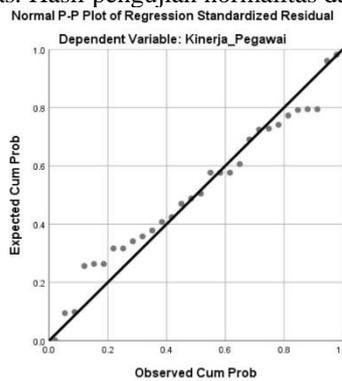
1. Histogram kurva normal, yaitu apabila normalitas data dapat ditentukan berdasarkan gambar histogram kurva normal seperti gambar berikut ini.



**Gambar 4.1. Hasil Uji Normalitas - Histogram**  
**Sumber: Hasil Penelitian, 2021 (Data diolah)**

Gambar 4.1 menjelaskan bahwa data tersebut memiliki data yang berdistribusi normal karena memiliki kemiringan yang cenderungimbang, baik pada sisi kiri maupun sisi kanan dan kurva berbentuk menyerupai lonceng yang hampir sempurna.

2. P-Plot, yaitu apabila data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Hasil pengujian normalitas data berdasarkan gambar berikut ini.



**Gambar 4.2. Hasil Uji Normalitas – P-Plot**  
**Sumber: Hasil Penelitian, 2021 (Data diolah)**

Gambar 4.2 memperlihatkan bahwa distribusi dari titik-titik dari variabel komunikasi dan kecerdasan emosional menyebar di sekitar garis diagonal kinerja karyawan, maka dapat disimpulkan bahwa data yang disajikan dikatakan berdistribusi normal.

3. Uji *kolmogorov smirnov* dilakukan untuk mengetahui data normal atau tidak, dapat dilihat dari nilai profitabilitasnya. Data dikatakan normal, jika nilai *Asymp. Sig. (2-tailed) > 0,05*. Hasil uji *kolmogorov smirnov* seperti gambar berikut ini.

**Tabel 4.17. Hasil Uji Normalitas – Kolmogorov Smirnov**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Tes**

		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	1,11822202
Most Extreme Differences	Absolute	0,148
	Positive	0,131
	Negative	-0,148
Test Statistic		0,148
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,091 <sup>c</sup>

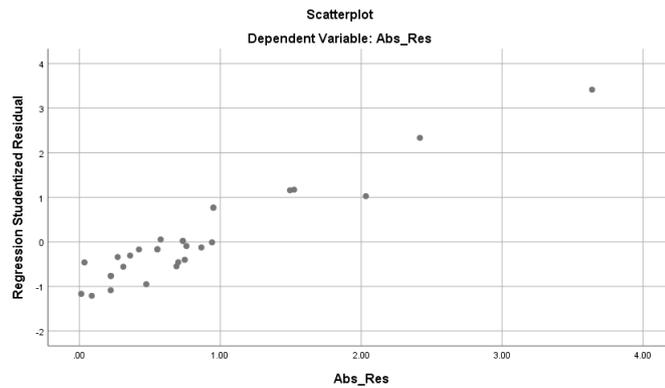
**Sumber: Hasil Penelitian, 2021 (Data diolah)**

Tabel 4.17 dapat diketahui nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar  $0,091 > 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

**Hasil Uji Heterokedastisitas**

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi, terjadi ketidaksamaan *varians* dari *residual* suatu pengamatan ke pengamatan lain. Pengujian heterokedastisitas dalam penelitian ini menggunakan:

1. Grafik *scatterplot* mendeteksi apakah ada atau tidaknya gejala heterokedastisitas dengan menganalisis penyebaran titik-titik yang terdapat pada *scatterplot* yang dihasilkan menggunakan program SPSS.



**Gambar 4.3. Hasil Uji Heterokedastisitas - ScatterPlot**  
**Sumber: Hasil Penelitian, 2021 (Data diolah)**

Gambar 4.3 terlihat titik secara acak atau tidak membentuk suatu pola tertentu yang jelas. Hal ini berarti tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi ini layak dipakai untuk prediksi kinerja berdasarkan masukan variabel independennya.

- Uji *glejser* hasilnya dapat dilihat seperti pada tabel berikut ini.

**Tabel 4.18. Hasil Uji Heterokedastisitas – Uji Glejser**

Model		Sig. hitung	Sig. tabel
1	(Constant)	0,260	
	Motivasi Pegawai	0,103	0,05
	Kualitas Pelayanan	0,209	0,05
a. Dependent Variable: Abs_Res			

**Sumber: Hasil Penelitian, 2021 (Data diolah)**

Tabel 4.18 dapat diketahui nilai *sig.* untuk variabel motivasi pegawai ( $X_1$ ) sebesar 0,103 dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) sebesar 0,209. Karena nilai *sig.* kedua variabel di atas  $> 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heterokedastisitas dalam model regresi.

**Hasil Uji Parsial (Uji t)**

Hasil perhitungan uji secara parsial (*uji t*) harus mencari terlebih dahulu  $t_{tabel}$ . Dengan menggunakan rumus  $df=N-k-1$ , yaitu  $df=30-3-1$ , hasilnya 26. Jadi,  $t_{tabel} = (a/2; N-k-1$  atau  $df$  residual), yaitu  $(0,05/2; 26) = (0,025; 26)$  sebesar 2,05553.

**Tabel 4.19. Hasil Uji Secara Parsial (Uji t)**

Model		$t_{hitung}$	$t_{tabel}$	Sig. hitung	Sig. tabel
1	(Constant)	-0,189		0,852	
	Motivasi Pegawai	2,148	2,05553	0,041	0,05
	Kualitas Pelayanan	7,263	2,05553	0,000	0,05
a. Dependent Variable: Kinerja_Pegawai					

**Sumber: Hasil Penelitian, 2021 (Data diolah)**

Tabel 4.19 di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Hasil perhitungan hipotesis pertama secara parsial diperoleh nilai  $t_{hitung} (2,148) > t_{tabel} (2,05553)$  dan nilai *sig.* sebesar  $0,041 < 0,05$ , maka artinya hipotesis pertama diterima. Artinya, motivasi pegawai ( $X_1$ ) berpengaruh terhadap kinerja pegawai (Y) Toko Rajawali Medan.
- Hasil perhitungan hipotesis kedua secara parsial diperoleh nilai  $t_{hitung} (7,263) > t_{tabel} (2,05553)$  dan nilai *sig.* sebesar  $0,000 < 0,05$ , maka artinya hipotesis kedua diterima. Artinya, kualitas pelayanan ( $X_2$ ) berpengaruh terhadap kinerja pegawai (Y) Toko Rajawali Medan.

**Hasil Uji Simultan (Uji F)**

Hasil perhitungan uji secara simultan (*uji F*) harus mencari terlebih dahulu  $F_{tabel}$ . Dengan menggunakan rumus  $df_1=k-1$ , yaitu  $df_1=3-1=2$ , dan  $df_2=N-k$ , yaitu  $df_2=30-3=27$ . Jadi,  $F_{tabel} = (a; df_1; df_2)$ , yaitu  $(0,05; 2; 27)$  sebesar 3,20.

**Tabel 4.20. Hasil Uji Secara Simultan (Uji F)**

Model		$F_{hitung}$	$F_{tabel}$	Sig. hitung	Sig. tabel
1	Regression	246,122	3,35	0,000	0,05
a. Dependent Variable: Kinerja_Pegawai					
b. Predictors: (Constant), Motivasi_Pegawai, Kualitas_Pelayanan					

**Sumber: Hasil Penelitian, 2021 (Data diolah)**

Tabel 4.20 dapat diketahui nilai  $F_{hitung}$  sebesar  $246,122 > F_{tabel} 3,35$ . Sedangkan nilai *sig.*  $0,000 < 0,05$  maka hasil uji hipotesis ini menunjukkan bahwa variabel motivasi pegawai ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) secara simultan berpengaruh terhadap kinerja pegawai (Y) Toko Rajawali Medan.

**Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Hasil perhitungan uji analisis koefisien determinan ( $R^2$ ) dapat dilihat berikut ini:

**Tabel 4.21. Hasil Uji Analisis Koefisien Determinan ( $R^2$ )**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,974 <sup>a</sup>	0,948	0,944	1,159

Sumber: Hasil Penelitian, 2021 (Data diolah)

Tabel 4.21 besarnya koefisien determinasi dapat dilihat dari nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,944 berarti motivasi pegawai ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) dapat menjelaskan kinerja pegawai ( $Y$ ) sebesar 94,4% dan sisanya 5,6% dipengaruhi oleh variabel lain di luar dari penelitian ini.

**Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda**

**Tabel 4.22. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	-0,174	0,921	
	Motivasi Pegawai	0,223	0,104	0,226
	Kualitas Pelayanan	0,807	0,111	0,764

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Sumber: Hasil Penelitian, 2021 (Data diolah)

Tabel 4.22 di atas, diperoleh persamaan regresi linear berganda seperti berikut:

$$Y = (-0,174) + 0,223 X_1 + 0,807 X_2 + \epsilon$$

1. Nilai konstanta (-0,174) artinya apabila nilai motivasi pegawai ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) bernilai 0 atau tidak ada, maka kinerja pegawai ( $Y$ ) pada perusahaan tersebut bernilai (-0,174).
2. Koefisien motivasi pegawai ( $X_1$ ) senilai 0,223 bernilai positif, artinya motivasi pegawai ( $X_1$ ) mempunyai hubungan positif dengan kinerja pegawai ( $Y$ ). Apabila motivasi pegawai ( $X_1$ ) bernilai 1, maka kinerja pegawai ( $Y$ ) akan meningkat sebesar 0,223 satuan. Artinya, semakin tinggi motivasi pegawai ( $X_1$ ) maka semakin meningkat kinerja pegawai ( $Y$ ) pada Toko Rajawali Medan.
3. Koefisien kualitas pelayanan ( $X_2$ ) senilai 0,807 bernilai positif, artinya kualitas pelayanan ( $X_2$ ) mempunyai hubungan positif dengan kinerja pegawai ( $Y$ ). Apabila kualitas pelayanan ( $X_2$ ) bernilai 1, maka kinerja pegawai ( $Y$ ) akan meningkat sebesar 0,807 satuan. Artinya, semakin tinggi kualitas pelayanan ( $X_2$ ) maka semakin meningkat kinerja pegawai ( $Y$ ) pada Toko Rajawali Medan.

**Hasil Uji Hipotesis**

Berdasarkan penelitian yang dilaksanakan, maka menghasilkan *output*, sebagai berikut:

1. Motivasi pegawai ( $X_1$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai ( $Y$ ).
2. Kualitas pelayanan ( $X_2$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai ( $Y$ ).
3. Motivasi pegawai ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai ( $Y$ ).

**5. KESIMPULAN DAN SARAN**

**Kesimpulan**

Pada bagian kesimpulan ini, penulis akan menarik kesimpulan dari bab-bab yang sudah dibahas penulis sebelumnya adalah:

1. Berdasarkan nilai determinasi *Adjusted R Square* sebesar 0,944 memberikan penjelasan bahwa variabel penelitian ini mampu menjelaskan tentang variabel kinerja pegawai ( $Y$ ) sebesar 94,4% dan sisanya 5,6% dipengaruhi oleh variabel lain di luar dari penelitian ini.
2. Secara parsial motivasi pegawai ( $X_1$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Toko Rajawali Medan. Teruji dan diterima berdasarkan nilai regresi sebesar  $t_{hitung} (2,148) > t_{tabel} (2,05553)$  dan nilai *sig.* sebesar  $0,041 < 0,05$ .
3. Secara parsial kualitas pelayanan ( $X_2$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Toko Rajawali Medan. Teruji dan diterima berdasarkan nilai regresi sebesar  $t_{hitung} (7,263) > t_{tabel} (2,05553)$  dan nilai *sig.* sebesar  $0,000 < 0,05$ .
4. Secara simultan motivasi pegawai ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai ( $Y$ ) di Toko Rajawali Medan. Teruji dan dapat diterima berdasarkan nilai  $F_{hitung} (246,122) > nilai F_{tabel} (3,35)$  dan nilai *sig.* sebesar  $0,000 > 0,05$ .

**Saran**

Saran yang dapat diberikan penulis untuk meningkatkan kinerja pegawai adalah:

1. Untuk pegawai agar dapat memperbaiki dan terus meningkatkan motivasi dan kualitas pelayanan dengan bersikap ramah dan berusaha terus meng-*upgrade* diri dalam bekerja.

2. Untuk *owner* dapat memperbaiki kinerja pegawainya dengan cara mengamati faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai, agar kinerja pegawai di toko dapat ditingkatkan dengan signifikan.
3. Saran bagi peneliti berikutnya untuk mereplikasi penelitian ini dengan menggunakan data-data yang terbaru dari objek penelitian di Toko Rajawali Medan dan peneliti selanjutnya juga dapat mengembangkan variabel-variabel lain yang berkaitan dengan:
  - a. Variabel motivasi pegawai, dengan cara: menciptakan lingkungan kerja yang positif, menerapkan cara berkomunikasi yang efektif, memberikan apresiasi atas prestasi, memperhatikan kesejahteraan pegawai serta memberikan kepercayaan dan rasa hormat.
  - b. Variabel kualitas pelayanan, dengan cara: belajar untuk bersikap ramah dan memiliki empati, menyediakan program loyalitas (*member*) bagi konsumen yang sering melakukan pembelian, memiliki respon yang cepat dan tepat, serta coba untuk meminta masukan ataupun saran dan kritik dari konsumen.
  - c. Variabel kinerja pegawai, dengan cara: memenuhi hak pegawai sesuai regulasi, melakukan penilaian kinerja secara rutin, memberikan *reward* kepada pegawai unggulan, memberikan peringatan khusus untuk pegawai yang bermasalah, memotivasi dan memberikan masukan yang membangun, membuka jenjang karir, serta mengadakan *training* pegawai.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Alodokter, "Virus Corona," 27 Mei 2020. [Online]. Available: [https://www.alodokter.com/virus-corona#:~:text=Virus%20Corona%20atau%20severe%20acute,paru%20yang%20berat%20hingga%20ke matian](https://www.alodokter.com/virus-corona#:~:text=Virus%20Corona%20atau%20severe%20acute,paru%20yang%20berat%20hingga%20ke matian.). [Diakses 18 Februari 2021].
- [2] Utaminingsih, Alifulahtin, Gender Dan Wanita Karir, Gender Dan Wanita Karir: UB Press, 2017.
- [3] Salamih, Magfur Faiz, "Pengaruh Kualitas Layanan Publik Dan Transparansi Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Jurog Boyolali," *Jurnal Jurusan Manajemen STIE Trianandra Kartasura*, 2019.
- [4] Shaleh, Mahadin, "Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai," Makassar, Aksara Timur, April 2018, p. Cetakan Ke 1.
- [5] Hardiansyah, Candra, "Pengaruh Pelatihan Dan Motivasi ERG Alderfer Hoesin Palembang Bagian Instalasi Radiologi," *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Tridianti*, 2020.
- [6] Sinabela, Lijan Poltak, "Manajemen Sumber Daya Manusia," in *Membangun Tim Kerja Yang Solid Untuk Meningkatkan Kinerja*, Jakarta, Bumi Aksara, 2016.
- [7] Makarim, M. Harfiansyah, "Pengaruh Komitmen Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) TBK Kantor Cabang BRI Sleman," *Jurnal Manajemen Universitas Negeri Yogyakarta*, 2018.
- [8] Santoso, Singgih, Statistik Multivariat Dengan SPSS, Jakarta: Gramedia, 2017.
- [9] Santoso, Singgih, Menguasai Statistik Dengan SPSS 24, Jakarta: Gramedia, 2017.
- [10] Gunawan, Ce, "Mahir Menguasai SPSS New Edition," in *Panduan Praktis Mengolah Data Penelitian*, Sleman, Deepublish, Februari 2020.
- [11] Priyatno, Duwi, "SPSS Handbook," in *Analisis Data, Olah Data Dan Penyelesaian Kasus-Kasus Statistik*, Yogyakarta, MediaKom, 2016, p. Cetakan Ke 1.