

**SKRIPSI**

**PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN KEDISIPLINAN KARYAWAN  
TERHADAP MUTU PELAYANAN PADA PT. HERO  
SUPERMARKET Tbk DI MAKASSAR**

**TITY NURWAHIDAH**  
**10572 04581 13**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
MAKASSAR  
2017**

**Pengaruh motivasi kerja dan kedisiplinan karyawan terhadap mutu pelayanan pada PT. Hero Supermarket Tbk, di kota makassar**

**TITY NURWAHIDAH  
10572 04581 13**



**SKRIPSI**

**Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada  
Jurusan Manajemen**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
2017**



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Alamat: Jln. Sultan Alauddin No. 259 FAX (0411) 860 132 Makassar 90221

**HALAMAN PERSETUJUAN**

Judul : **Pengaruh motivasi kerja dan kedisiplinan  
karyawan terhadap mutu pelayanan pada PT.  
Hero Supermarket, Tbk**

Nama Mahasiswa : **TITY NURWAHIDAH**

No. Induk : 10572 04581 13

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

Menyatakan bahwa Skripsi ini telah diperiksa dan diajukan di depan Panitia Penguji Skripsi Strata Satu (S1) pada hari Sabtu tanggal 3 Februari 2018 pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar

Makassar, 3 Februari 2018

Disetujui Oleh:

Pembimbing I

**Dr. H. Abd. Rahman Rahim, SE., MM**  
**NBM : 115 8042**

Pembimbing II

**Muh. Nur Rasyid, SE., MM**  
**NBM : 108 5576**

Diketahui:

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Unismuh Makassar



**Ismail Rasulong, SE., MM**  
**NBM: 0905107302**

Ketua Jurusan Manajemen

**Moh. Aris Pasigai, SE., MM**  
**NBM. 000805630**

## PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Skrripsi ini telah di sahkan oleh panitia ujian skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar dengan Surat Keputusan Universitas Muhammadiyah Makassar dengan No. 0001 /2018 Tahun 1439 H/2018 M yang di pertahankan di depan tim penguji pada hari Sabtu, 3 Februari 2018 M/17 Jumadil Awal 1439 H sebagai persyaratan guna memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi** pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 19 Jumadil Awal 1439 H.  
05 Februari 2018 M

Panitia Ujian :

Pengawasan Umum : Dr. H. Abd. Rahman Rahim, SE, MM  
(Rektor Unismuh Makassar)

Ketua : Ismail Rasulong, SE, MM.

(Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis) (.....)

Sekretaris : Drs. H. Sultan Sarda, MM

(WD I Fakultas Ekonomi dan Bisnis) (.....)

Penguji : 1. Dr. H. Mahmud Nuhung, MA.

2. Muh. Nur R, SE, MM.

3. Faidhul Adziem, SE., M.Si

4. Dr. H. Muhammad Rusydi, M.Si.

Disahkan Oleh,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Makassar

**Ismail Rasulong, SE, MM.**

**NBM : 903 078**



## KATA PENGANTAR

Puja dan puji syukur penulis panjatkan Kehadirat Tuhan yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini, dengan judul “Pengaruh Motivasi Kerja Dan Kedisiplinan Karyawan Terhadap Mutu Pelayanan Pada PT. Hero Supermarket Tbk”.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan bagi mahasiswa program S1 pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Selesainya skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan moril maupun materi secara langsung maupun tidak langsung kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini, ucapan terima kasih ini saya tujukan terutama kepada :

1. Bapak Dr. H. Abd. Rahman rahim.,SE.,MM selaku rektor Universitas Muhammadiyah Makassar
2. Bapak Ismail Rasulong, SE.,MM Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Moh. Aris Pasigai SE, MM. Selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

4. Bapak Dr. H. Abd. Rahman Rahim, SE.,MM, selaku pembimbing 1 dan Bapak Muh. Nur Rasyid, SE., MM, selaku pembimbing 2.
5. Bapak/Ibu dan dosen dan staf di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar, khususnya Program Studi Manajemen yang sangat banyak membantu kami para mahasiswa dalam proses akademik.
6. Teristimewa kepada keluarga, terutama orang tua penulis, Imran dan bunaya yang telah memberikan bantuan do'a, memberikan motivasi dan pengorbanannya baik dari segi moril maupun materi sehingga penulis dapat menjalankan proses akademik di Universitas Muhammadiyah Makssar.
7. Teman-teman Manajemen 11 diantaranya, Hasmida, Siti Mariana, Sinar, dan teman-teman yang lain yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu serta teman-teman di luar fakultas Ekonomi dan Bisnis.
8. Terkhusus penulis ucapkan terima kasih kepada ArifinTaba, yang banyak memotivasi dalam banyak hal termasuk dalam proses penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah SWT senantiasa membalas kebaikannya dan memberikan berkah kepada kita semua. Amin

Makassar, Oktober 2017

Penulis

Tity Nurwahidah

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN .....	i
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
ABSTRAK.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A Latar Belakang.....	1
B Rumusan Masalah .....	4
C Tujuan Penelitian .....	5
D Manfaat Penelitian .....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A Motivasi Kerja .....	7
B Disiplin Kerja Karyawan .....	8
C Mutu Pelayanan .....	14
D Penelitian Terdahulu .....	15
E Kerangka Berfikir.....	18
F Hipotesis .....	19
BAB III METODE PENELITIAN.....	20
A Tempat dan Waktu Penelitian .....	20
B Metode Pengumpulan Data.....	20
C Jenis dan Sumber Data.....	21
D Metode Analisis Data .....	22
E Defenisi Operasional.....	23
BAB IV GAMBARAN UMUM PT. HERO SUPERMARKET, Tbk .....	25
A Sejarah Singkat PT. Hero Supermarket, Tbk.....	25
B Visi dan Misi PT. Hero Supermarket, Tbk.....	26
C Job Description.....	26
D Struktur Organisasi PT. Hero Supermarket, Tbk .....	29

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	31
A Identitas Responden .....	31
B Hasil Dan Pembahasan.....	34
BAB VI PENUTUP .....	41
A Kesimpulan .....	41
B Saran .....	42
DAFTAR PUSTAKA.....	43
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	

## DAFTAR TABEL

Tabel 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	31
Tabel 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	32
Tabel 5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	33
Tabel 5.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan .....	33
Tabel 5.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja .....	34
Tabel 5.6 Descriptive Statistics .....	35
Tabel 5.7 Variables Entered/Removed (b) .....	36
Tabel 5.8 Model Summary (b) .....	36
Tabel 5.9 Coefficients (a) .....	37
Tabel 5.10 Anova (b) .....	38
Tabel 5.11 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test .....	39

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Alur Kerangka Pikir .....	19
Gambar 2 Struktur organisasi PT. Hero Supermarket Tbk.....	31
Gambar 3 Histogram .....	38
Gambar 4 Propability Plot.....	40

## ABSTRAK

**Tity Nurwahidah. 2017, “Pengaruh Motivasi Kerja Dan Kedisiplinan Karyawan Terhadap Mutu Pelayanan Pada PT. Hero Supermarket Tbk”.**(H. Abd. Rahman Rahim, selaku pembimbing 1 dan Muh. Nur Rasyid, selaku pembimbing 2).

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Hero Supermarket Tbk, Jln. Sultan Alauddin No.261, Kota Makassar pada bulan November 2017 sampai Desember 2017. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja dan kedisiplinan terhadap mutu pelayanan pada PT. Hero Supermarket Tbk.

Analisis yang digunakan adalah Analisis linear regresi berganda. Pengukuran pengaruh ini melibatkan dua variabel bebas (motivasi X1 dan kedisiplinan X2) dan variabel terikat (pelayanan Y)

Diketahui nilai sig. untuk pengaruh X1 terhadap Y adalah sebesar  $0.217 > 0.05$  dan nilai thitung  $-1.256 < t$  tabel  $1.5904$ . Hal ini berarti bahwa motivasi karyawan tidak berpengaruh terhadap mutu pelayanan.

Diketahui nilai sig. untuk pengaruh X2 terhadap Y adalah sebesar  $0.763 > 0.05$  dan nilai thitung  $-0.304 < t$  tabel  $1.5904$ . Hasil ini juga membuktikan bahwa variabel X2 (kedisiplinan) juga tidak berpengaruh terhadap mutu pelayanan.

Berdasarkan nilai signifikansi untuk pengaruh X1 dan X2 secara simultan terhadap Y adalah sebesar  $0.373 > 0.05$  dan nilai f hitung  $1.012 < f$  tabel  $3.24$ . Hal ini membuktikan bahwa tidak terdapat pengaruh motivasi (X1) dan kedisiplinan (X2) secara simultan terhadap mutu pelayanan (Y).

**Kata kunci: Motivasi, Kedisiplinan Dan Pelayanan**

## ABSTRAK

**Tity Nurwahidah. 2017, “Pengaruh Motivasi Kerja Dan Kedisiplinan Karyawan Terhadap Mutu Pelayanan Pada Pt. Hero Supermarket Tbk”.** (H. Abd. Rahman Rahim, selaku pembimbing 1 dan Muh. Nur Rasyid, selaku pembimbing 2).

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Hero Supermarket Tbk, Jln. Sultan Alauddin No.261, Kota Makassar pada bulan November 2017 sampai Desember 2017. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja dan kedisiplinan terhadap mutu pelayanan pada PT. Hero Supermarket Tbk.

Analisis yang digunakan adalah Analisis linear regresi berganda Pengukuran pengaruh ini melibatkan dua variabel bebas (motivasi X1 dan kedisiplinan X2) dan variabel terikat (pelayanan Y)

Diketahui nilai sig. untuk pengaruh X1 terhadap Y adalah sebesar  $0.217 > 0.05$  dan nilai thitung  $-1.256 < t$  tabel 1.5904. Hal ini berarti bahwa motivasi karyawan tidak berpengaruh terhadap mutu pelayanan.

Diketahui nilai sig. untuk pengaruh X2 terhadap Y adalah sebesar  $0.763 > 0.05$  dan nilai thitung  $-0.304 < t$  tabel 1.5904. Hasil ini juga membuktikan bahwa variabel X2 (kedisiplinan) juga tidak berpengaruh terhadap mutu pelayanan.

Berdasarkan nilai signifikansi untuk pengaruh X1 dan X2 secara simultan terhadap Y adalah sebesar  $0.373 > 0.05$  dan nilai f hitung  $1.012 < f$  tabel 3.24. hal ini membuktikan bahwa tidak terdapat pengaruh motivasi (X1) dan kedisiplinan (X2) secara simultan terhadap mutu pelayanan (Y).

**Kata kunci: Motivasi, Kedisiplinan Dan Pelayanan**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Persaingan bisnis antar perusahaan semakin ketat baik di pasar domestik maupun internasional pada era globalisasi di abad ke-21 ini. Untuk memenuhi kepuasan pelanggan pada industri jasa, produktivitas sangat penting bagi perusahaan untuk dikelola dengan baik. Tague mengatakan bahwa kelambatan pertumbuhan produktivitas disebabkan oleh suatu kegagalan moral organisasi dan merupakan cerminan dari bagaimana cara manajer dan para pekerja memandang organisasi mereka. Organisasi-organisasi yang berbagi tanggung jawab secara terbuka dan jujur menuntun industri mereka ke dalam kualitas dan produktivitas.

Motivasi adalah suatu dorongan terhadap diri kita agar kita melakukan suatu hal. Dorongan yang kita dapat itu bisa bersumber dari mana saja, entah itu dari diri kita sendiri ataupun orang lain. Dorongan yang kita sebut motivasi itu juga yang menjadi suatu sumber tenaga dalam kita mengerjakan suatu hal agar kita mencapai suatu tujuan yang kita inginkan. Dalam hal ini kegiatan yang kita lakukan dapat berbentuk negative ataupun positif meskipun motivasi kita semua awalnya baik.

Motivasi ada banyak jenisnya antara lain motivasi belajar, motivasi berprestasi, motivasi agresi, motivasi berafiliasi. Bila seseorang termotivasi dia akan berusaha sekuat tenaga untuk mewujudkan apa yang diinginkannya. Namun belum tentu upaya yang keras itu akan menghasilkan produktivitas yang diharapkan, apabila tidak disalurkan dalam arah yang dikehendaki organisasi.

Oleh karena itu, upaya harus di arahkan dan lebih konsisten dengan tujuan ke dalam sasaran organisasi.

Manusia sebagai individu terkadang ingin hidup bebas, sehingga dia ingin melepaskan diri dari segala ikatan dan peraturan yang membatasi kegiatan dan perilakunya. Namun manusia juga merupakan makhluk sosial yang hidup di antara individu-individu lain, dimana dia mempunyai kebutuhan akan perasaan diterima oleh orang lain. disiplin karyawan ini adalah metode yang berpedoman pada keterampilan dan kebutuhan perusahaan atau organisasi saat ini maupun untuk waktu yang akan datang. Disiplin harus bertujuan untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan supaya prestasi kerjanya baik dan mencapai hasil yang optimal. Disiplin karyawan dirasakan semakin penting manfaatnya, karena adanya tuntutan pekerjaan/jabatan dan bertujuan baik untuk karier maupun non karier karyawan baru/lama melalui disiplin. Disiplin juga merupakan fungsi operatif.

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) yang terpenting karena semakin baik disiplin karyawan, maka semakin tinggi prestasi kerja yang dapat dicapainya. Tanpa disiplin karyawan yang baik, sulit bagi organisasi atau badan mencapai hasil yang optimal.

Kedisiplinan merupakan hal yang sangat mutlak dalam kehidupan manusia, karena seorang manusia tanpa disiplin yang kuat akan merusak sendiri kehidupannya, yang akan membahayakan dirinya dan manusia lainnya bahkan alam sekitarnya (Hani,2008:17).

Menurut roger dalam Nasution (2005:169) mutu merupakan kecocokan penggunaan. Ini berarti bahwa produk yang dihasilkan untuk memenuhi kebutuhan konsumen dan produk tersebut cocok dengan penggunaan akan

kebutuhan konsumen. Kecocokan konsumen dikaitkan dengan nilai yang diterima dan memberikan kepada konsumen. Perusahaan harus menetapkan standarisasi dalam hal mutu dan mengaplikasikannya serta berusaha untuk mencapai spesifikasi yang direncanakan sambil terus menerus melaksanakan penyempurnaan terhadap produk yang dihasilkan.

Mutu pelayanan adalah mutu untuk melayani yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa, serta memenuhi dan melebihi tingkat kebutuhan konsumen. Penampilan yang sesuai atau pantas (yang berhubungan dengan standart) dari suatu intervensi yang diketahui aman, yang dapat memberikan hasil kepada masyarakat yang bersangkutan dan yang telah mempunyai kemampuan untuk menghasilkan kepuasan pada konsumen.

Mutu pelayanan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap konsumen. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanannya. Sekalipun pengertian mutu yang terkait dengan kepuasan ini telah diterima secara luas, namun penerapannya tidaklah semudah yang diperkirakan. Masalah pokok yang ditemukan ialah karena kepuasan tersebut bersifat subyektif. Tiap orang, tergantung dari latar belakang yang dimiliki, dapat saja memiliki tingkat kepuasan yang berbeda untuk satu mutu pelayanan yang sama. Di samping itu, sering pula ditemukan pelayanan yang sekalipun dinilai telah memuaskan konsumen, namun ketika ditinjau dari kode etik serta standar pelayanan profesi, kinerjanya tetap tidak terpenuhi.

Dari uraian di atas menunjukkan adanya hubungan antara kepuasan dan motivasi kerja terhadap pelayanan kerja karyawan. Jika terdapat masalah pelayanan muncullah situasi yang bertentangan karena belum adanya

keepakatan umum dari para ahli tentang maksud pengertian pelayanan serta kriterianya dalam mengikuti petunjuk-petunjuk pelayanan. Hasibuan (203:126).

Motivasi sangat diperlukan dalam suatu pekerjaan karena adanya dorongan dan dukungan akan membawa semangat tersendiri bukan saja dukungan dari lingkungan, keluarga, orang tua, tapi yang paling penting dukungan dari diri sendiri. Karena tanpa adanya motivasi atau kemauan dari diri sendiri segala sesuatu yang dikerjakan tidak akan maksimal, serta kedisiplinan sangat diperlukan dalam melakukan pekerjaan karena etika, tanggung jawab dan esistensi diri akan dicerminkan dalam kedisiplinan. Maka hal tersebut sangat diperlukan untuk menunjang mutu pelayanan yang akan diterima oleh konsumen sehingga konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Hubungan antara motivasi dan kedisiplinan sangat berkaitan untuk menunjang tingkat kepuasan dari konsumen, karena adanya loyalitas, tanggung jawab serta kedisiplinan karyawan maka akan menghasilkan kepuasan yang tersendiri baik untuk konsumen maupun untuk perusahaan itu sendiri. Pelayanan yang baik akan membuat konsumen merasa nyaman dan puas sehingga akan menimbulkan dampak yang baik bagi perusahaan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas dan dengan melihat fenomena masalah yang terjadi peneliti tertarik dan termotivasi untuk melakukan penelitian lebih lanjut untuk menguji "PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN KEDISIPLINAN KARYAWAN TERHADAP MUTU PELAYANAN PADA PT. HERO SUPERMARKET Tbk"

#### B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, dapat diidentifikasi permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap mutu pelayanan pada PT. Hero Supermarket Tbk?
2. Bagaimanapengaruh kedisiplinan pegawai terhadap mutu pelayanan pada PT. Hero Supermarket Tbk?
3. Apakah terdapat pengaruh motivasi kerja dan kedisiplinan terhadap mutu pelayanan secara simultan (bersama-sama) terhadap karyawan PT. Hero Supermarket Tbk?

#### C. Tujuan Penelitian

Berasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian adalah

1. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap mutu pelayanan pada PT. Hero Supermarket Tbk
2. Untuk mengetahui Pengaruh kedisiplinan pegawai terhadap mutu pelayanan pada PT. Hero Supermarket Tbk
3. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja dan kedisiplinan terhadap mutu pelayanan secara simultan (bersama-sama) terhadap karyawan PT. Hero Supermarket Tbk?

#### D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat ganda, yaitu manfaat teoritis/akademis maupun manfaat praktis.

1. Manfaat teoritis bagi Universitas Muhammadiyah Makassar

Penelitian ini diharapkan akan bermanfaat dalam memberikan sumbangan konseptual bagi perkembangan kajian ilmu manajemen, khususnya dalam menghasilkan konsep mengenai pengaruh motivasi kerja dan kedisiplinan karyawan terhadap mutu pelayanan dan nantinya

diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan kajian dalam penelitian civitas akademika.

2. Kepentingan praktis bagi PT. Hero Supermarket Tbk

Sebagai evaluasi terhadap kebijakan penjualan yang selama ini diterapkan dan sebagai implikasi lebih lanjut dalam memberikan informasi mengenai pengaruh motivasi kerja dan kedisiplinan karyawan terhadap mutu produksi, guna menciptakan peningkatan hasil penjualan.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Motivasi Kerja

Hasibuan (2003:92) motivasi berasal dari kata latin *movere* yang berarti dorongan atau daya penggerak. Dalam pemberian motivasi instansi mempunyai kesamaan tujuan, ada beberapa tujuan yang dapat diperoleh antara lain meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan, meningkatkan prestasi kerja karyawan, menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik, meningkatkan loyalitas, kreatifitas dan partisipasi, meningkatkan tingkat kesejahteraan karyawan dan meningkatkan rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugas.

Luthans (2006:282) menyebut elemen-elemen yang mempengaruhi motivasi adalah :

1. Motivasi motivational adalah hal-hal pendorong berprestasi yang sifatnya Intrinsik yang bersumber dari dalam diri seseorang. Yang tergolong faktor motivational adalah pekerjaan seseorang, keberhasilan yang diraih, kesempatan untuk berkembang, kemajuan dalam karir dan pengakuan orang lain.
2. Motivasi *higiene* atau pemeliharaan adalah faktor-faktor yang sifatnya ekstrinsik yang bersumber dari luar diri seseorang. Yang tergolong faktor higiene atau pemeliharaan antara lain status seseorang dalam organisasi, hubungan karyawan dengan atasan, hubungan dengan rekan kerja, kebijaksanaan organisasi, sistem administrasi dalam organisasi, kondisi kerja dan sistem imbalan yang berlaku.

Namawi (2003:5) membedakan motivasi ini dalam dua bentuk, yaitu motivasi instrinsik dan motivasi ekstrinsik.

### 1. Motivasi instrinsik

adalah pendorong kerja yang bersumber dari dalam diri pekerja individu, berupa kesadaran mengenai pentingnya atau manfaat dan makna pekerjaan yang dilaksanakan. Dengan kata lain motivasi ini bersumber dari ketertarikan kepada pekerjaan, keinginan untuk berkembang, senang dan menikmati pekerjaan.

### 2. Motivasi ekstrinsik

adalah pendorong kerja yang bersumber dari luar diri pekerja sebagai individu, berupa suatu kondisi yang mengharuskan melaksanakan pekerjaan secara maksimal. Misalnya berdedikasi tinggi dalam bekerja karena upah atau gaji yang tinggi, jabatan, penghargaan dan persaingan menghindari hukuman dari atasan.

## B. Disiplin Kerja Karyawan

Secara etimologis disiplin berasal dari bahasa Inggris "disciple" yang berarti pengikut atau penganut pengajaran. Latihan dan sebagainya. Disiplin merupakan suatu keadaan tertentu dimana orang-orang yang tergabung dalam organisasi tunduk pada peraturan-peraturanyang ada dengan rasa senang hati. Sedangkan kerja adalah segala aktivitas manusia yang dilakukan untuk menggapai tujuan yang telah ditetapkan.

Hasibuan (2008:193) kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan dan norma-norma sosial yang berlaku. Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja adalah suatu keadaan tertib dimana seseorang atau sekelompok yang tergabung dalam organisasi tersebut berkehendak mematuhi dan menjalankan peraturan yang ada, baik yang tertulis maupun tidak tertulis.

Hasibuan (2008:194) pada dasarnya banyak indikator yang mempengaruhi tingkat kedisiplinan karyawan diantaranya :

1. Tujuan dan kemampuan.

Tujuan dan kemampuan ikut mempengaruhi tingkat kedisiplinan karyawan. Tujuan yang dicapai harus jelas dan ditetapkan secara ideal serta cukup menantang bagi kemampuan karyawan. Hal ini berarti tujuan (pekerjaan) yang dibebankan kepada karyawan harus sesuai dengan kemampuan karyawan bersangkutan, agar dia bekerja sungguh-sungguh dan disiplin dalam mengerjakannya.

2. Teladan pimpinan sangat berperan dalam menentukan kedisiplinan karyawan karena pimpinan dijadikan teladan dan panutan oleh para bawahannya. Dengan teladan pimpinan yang baik, kedisiplinan bawahan pun akan ikut baik. Tetapi jika teladan pimpinan kurang baik (kurang disiplin), para bawahan pun pasti akan kurang disiplin.

3. Balas jasa.

Balas jasa ikut mempengaruhi kedisiplinan karyawan karena balas jasa akan memberikan kepuasan dan kecintaan karyawan terhadap pekerjaannya. Jika kecintaan karyawan semakin baik terhadap pekerjaan, kedisiplinan mereka akan semakin baik pula.

4. Keadilan.

Keadilan ikut mendorong terwujudnya kedisiplinan karyawan karena ego dan sifat manusia yang selalu merasa dirinya penting dan minta diperlakukan sama dengan manusia lainnya. Keadilan yang dijadikan dasar kebijakan dalam pemberian balas jasa (pengakuan) atau hukuman akan merangsang terciptanya kedisiplinan karyawan yang baik.

5. Waskat.

Waskat (pengawas melekat) adalah tindakan nyata dan paling efektif dalam mewujudkan kedisiplinan karyawan. Dengan waksat berarti atasan harus aktif dan langsung mengawasi perilaku, moral, sikap, gairah kerja dan prestasi kerja bawahannya. Waskat efektif merangsang kedisiplinan dan moral kerja karyawan. Karyawan merasa mendapat perhatian, bimbingan, petunjuk, pengarahan dan pengawasan dari atasan.

6. Sanksi hukum.

Sanksi hukuman berperan penting dalam memelihara kedisiplinan karyawan. Dengan sanksi hukuman yang semakin berat, karyawanan semakin takut melanggar peraturan-peraturan, sikap dan perilaku indisipliner karyawan akan berkurang. Berat atau ringannya sanksi hukuman yang akan diterapkan ikut mempengaruhi baik atau buruknya kedisiplinan karyawan.

7. Ketegasan.

Ketegasan pimpinan menegur dan menghukum setiap karyawan yang indisipliner akan mewujudkan kedisiplinan yang baik pada suatu instansi.

8. Hubungan kemanusiaan.

Pimpinan harus berusaha menciptakan suasana hubungan kemanusiaan yang serasi serta mengikat semua karyawannya. Terciptanya *human relationship* yang serasi akan mewujudkan lingkungan dan suasana kerja yang nyaman. Hal ini jelas akan memotivasi kedisiplinan yang baik pada suatu instansi.

Menurut Veithzal Rivai dan Ella Jauvani (2011:825), disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan

agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan suatu kesadaran dan kesediaan seseorang menaati suatu peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku.

Disiplin karyawan memerlukan alat komunikasi, terutama pada peringatan yang bersifat spesifik terhadap karyawan yang tidak mau berubah sifat dan perilakunya. Sedangkan kesadaran adalah sikap seseorang yang secara sukarela menaati semua peraturan dan sadar akan tugas dan tanggung jawabnya.

Sehingga seorang karyawan dikatakan memiliki disiplin kerja yang tinggi jika yang bersangkutan konsekuen, konsisten, taat asas, bertanggung jawab atas tugas yang diamanatkan kepadanya.

Menurut Veithzal Rivai dan Ella Jauvani (2011:825), terdapat empat perspektif daftar yang menyangkut disiplin kerja yaitu:

1. Disiplin retributif (retributive discipline), yaitu berusaha menghukum orang yang berbuat salah.
2. Disiplin korektif (corrective discipline), yaitu berusaha membantu karyawan mengoreksi perilakunya yang tidak tepat
3. Perspektif hak-hak individu (individual rights perspective), yaitu berusaha melindungi hak-hak dasar individu selama tindakan indisipliner.
4. Perspektif utilitarian (utilitarian perspective), yaitu berfokus kepada penggunaan disiplin hanya pada saat konsekuensi-konsekuensi tindakan disiplin melebihi dampak-dampak negatifnya.

Menurut wahyudi (2002;202-207) banyak faktor yang dapat mempengaruhi tegak tidaknya suatu disiplin dalam organisasi atau perusahaan, faktor-faktor tersebut antara lain :

1. Besar kecilnya pemberian kompensasi, besar kecilnya kompensasi dapat mempengaruhi tegaknya disiplin. Para karyawan akan dapat mematuhi segala peraturan yang berlaku bila ia merasa mendapatkan jaminan balasan jasa yang setimpal dengan jerih payahnya yang telah disumbangkan bagi perusahaan. Akan tetapi bila ia merasa kompensasi yang diterimanya jauh dari memadai, maka ia akan berfikir mendua dan berusaha mencari tambahan lain di luar sehingga menyebabkan ia sering mangkir, serta meminta izin keluar dan sebagainya.
2. Ada tidaknya keteladanan pimpinan, keteladanan pimpinan maksudnya bahwa dalam lingkungan perusahaan, semua karyawan akan selalu memperhatikan bagaimana pimpinan dapat menegakan disiplin dirinya dari ucapannya, perbuatan dan sikap yang dapat merugikan aturan disiplin yang sudah diterapkan.
3. Ada tidaknya aturan pasti yang dijadikan pegangan, pembinaan disiplin tidak akan dapat dilaksanakan dalam perusahaan, bila tidak ada aturan tertulis yang pasti yang dijadikan pegangan bersama.
4. Keberanian pimpinan mengambil tindakan, suatu disiplin akan dapat ditegakkan bila disamping aturan tertulis yang jadi pegangan bersama, juga perlu bila sanksi.

Disiplin kerja sangat dibutuhkan oleh setiap karyawan. Disiplin menjadi persyaratan bagi pembentukan sikap, perilaku, dan tata kehidupan berdisiplin yang akan membuat para karyawan mendapat kemudahan dalam bekerja, dengan begitu akan menciptakan suasana kerja yang kondusif dan mendukung usaha pencapaian tujuan. Pendapat tersebut dipertegas oleh pernyataan tulus Tu,u (2004:38) yang mengemukakan beberapa fungsi disiplin antara lain:

1. Menata kehidupan bersama, dalam suatu kelompok tertentu atau dalam masyarakat dengan begitu, hubungan yang terjalin antara individu satu dengan individu lain menjadi lebih baik dan lancar.
2. Membangun kepribadian, seorang karyawan lingkungan yang memiliki disiplin yang baik, sangat berpengaruh kepribadian seseorang. Lingkungan organisasi yang memiliki keadaan yang tenang, tertib dan tentram sangat berperan dalam membangun kepribadian yang baik.
3. Melatih kepribadian, Disiplin merupakan sarana untuk melatih kepribadian karyawan agar senantiasa menunjukkan kinerja yang baik sikap, perilaku dan pola kehidupan yang baik dan berdisiplin tidak berbentuk dalam waktu yang lama salah satu proses untuk membentuk kepribadian tersebut dilaksanakan bersama antar karyawan, pimpinan dan seluruh personil yang ada dalam organisasi tersebut.
4. Pemaksaan, Disiplin juga berfungsi sebagai pemaksaan kepada seseorang untuk mengikuti peraturan-peraturan yang berlaku dilingkungan tersebut dengan pemaksaan, pembiasaan, dan latihan disiplin seperti itu dapat menyadarkan bahwa disiplin itu penting.
5. Pada awalnya mungkin disiplin itu penting karena suatu pemaksaan namun karena adanya pembiasaan dan proses latihan yang terus-menerus maka disiplin dilakukan atas kesadaran dalam diri sendiri dan dirasakan sebagai kebutuhan dan kebiasaan. Diharapkan untuk dikemudian hari, disiplin ini meningkat menjadi kebiasaan berfikir baik, positif bermakna memandang jauh kedepan disiplin bukan hanya soal mengikuti dan mentaati peraturan, melainkan sudah meningkat menjadi

disiplin berfikir yang mengatur dan mempengaruhi seluh aspek kehidupannya.

Maka dari itu fungsi disiplin kerja adalah sebagai pembentuk sikap, prilaku dan tata kehidupan berdisiplin didalam lingkungan di tempat seseorang itu berada, termaksud lingkungan kerja sehingga tercipta suasana tertib dan teratur dalam pelaksanaan pekerjaan. Menurut T. Hani Handoko (1994:208) disiplin adalah kegiatan manajemen untuk menjalankan standar-standar organisasi nasional.

### C. Mutu Pelayanan

Pengertian mutu pelayanan menurut Suwithi dalam anwar (2002:84) mutu pelayanan adalah mutu dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal berdasarkan standar prosedur pelayanan.

Menurut kotler (2000:25), mutu pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi. Bagi perusahaan yang bergerak di sektor jasa, pemberian pelayanan yang berkualitas pada pelanggan merupakan hal mutlak yang harus dilakukan apabila perusahaan ingin mencapai keberhasilan.

Menurut Fitzsimmons bersaudara dalam Sulastiyono (2011:35-36), menjelaskan bahwa mutu pelayanan adalah sesuatu yang kompleks, dan tamu akan menilai kualitas pelayanan melalui lima prinsip dimensi pelayanan sebagai ukurannya, yaitu sebagai berikut:

1. Reliabilitas (reliability), adalah kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan yang telah di janjikan kepada tamu.
2. Responsif (responsiveness), yaitu kesadaran atau keinginan untuk cepat bertindak membantu tamu dan memberikan pelayanan yang tepat waktu.
3. Kepastian atau jaminan (assurance), adalah pengetahuan dan kesopan santunan serta kepercayaan diri para pegawai. Dimensi assurance memiliki ciri-ciri: kompetensi untuk memberikan pelayanan, sopan dan memiliki sifat respek terhadap tamu.
4. Empati (Empathy), memberikan perhatian individu tamu secara khusus. Dimensi empathy ini memiliki ciri-ciri : kemauan untuk melakukan pendekatan, pemberian perlindungan dan usaha untuk mengerti keinginan, kebutuhan dan perasaan tamu.
5. Nyata (Tangibles), yaitu sesuatu yang nampak tau yang nyata, yaitu : penampilan para karyawan, dan fasilitas-fasilitas fisik lainnya seperti peralatan dan perlengkapan yang menunjang pelaksanaan pelayanan.

#### D. Penelitian Terdahulu

Sebagai pembelajaran dan bahan perbandingan, peneliti menggunakan 5 peneliti terdahulu :

1. Sitanggang (2009) "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja karyawan Lembaga Teknis Daerah Pemerintah Di Kabupaten Samosir". Dalam penelitian ini salah satu faktor yang mempengaruhi adalah kompetensi dan disiplin kerja. Penelitian dilakukan dengan menggunakan

metode survey dengan pendekatan deskriptif kuantitatif yaitu penelitian dilakukan pada populasi besar maupun kecil. Berdasarkan sifat penelitiannya penelitian ini bersifat deskriptif explanatory yaitu menguraikan dan menjelaskan pengaruh antara kompetensi, budaya kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian bahwa secara serempak (uji F) menunjukkan bahwa kompetensi secara serempak dengan variabel lain berpengaruh terhadap kinerja karyawan di lembaga tekkn daerah pemerintah kabupaten samosir.

2. Wahyuningrum (2008) “Hubungan Kemampuan, Kepuasan, Dan Disiplin Kerja Dengan Kinerja karyawan Di Kecamatan Tanggunharjo Kabupaten Grobogan”. Penelitian dilakukan dengan identifikasi masalah faktor-faktor yang menyebabkan rendahnya kinerja. Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah eksplanatori. Hipotesis penelitian ini adalah terdapat hubungan positif antara kemampuan kerja dan disiplin kerja karyawan dengan kinerja karyawan. Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai alat bantu. Populasi penelitian adalah semua karyawan kecamatan tanggunharjo yang berjumlah 15 orang dengan jumlah sampel 14 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara variabel-variabel bebas dan variabel terikat, yaitu ada hubungan yang positif antara kemampuan karyawan dengan kinerja, serta ada hubungan yang positif antara disiplin dengan kinerja.
3. Harlie (2010) “ Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi Dan Pengembangan Karier Terhadap Kinerja pegawai Negeri Sipil Pada Pemerintah Kabupaten Tabalog Di Tanjung Kalimantan Selatan” menunjukkan bahwa pada pengujian uji t dan uji F diketahui bahwa variabel bebas disiplin kerja

baik secara parsial maupun bersama-sama berpengaruh nyata terhadap kinerja pegawai. Variabel disiplin merupakan variabel yang dominan mempengaruhi variabel terikat yaitu kinerja pegawai. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode survei dengan jumlah populasi 1.197 dan jumlah sampel 112 PNS Pemkab Tabalong. Kuesioner disusun berdasarkan skala likert dengan menggunakan software SPSS.

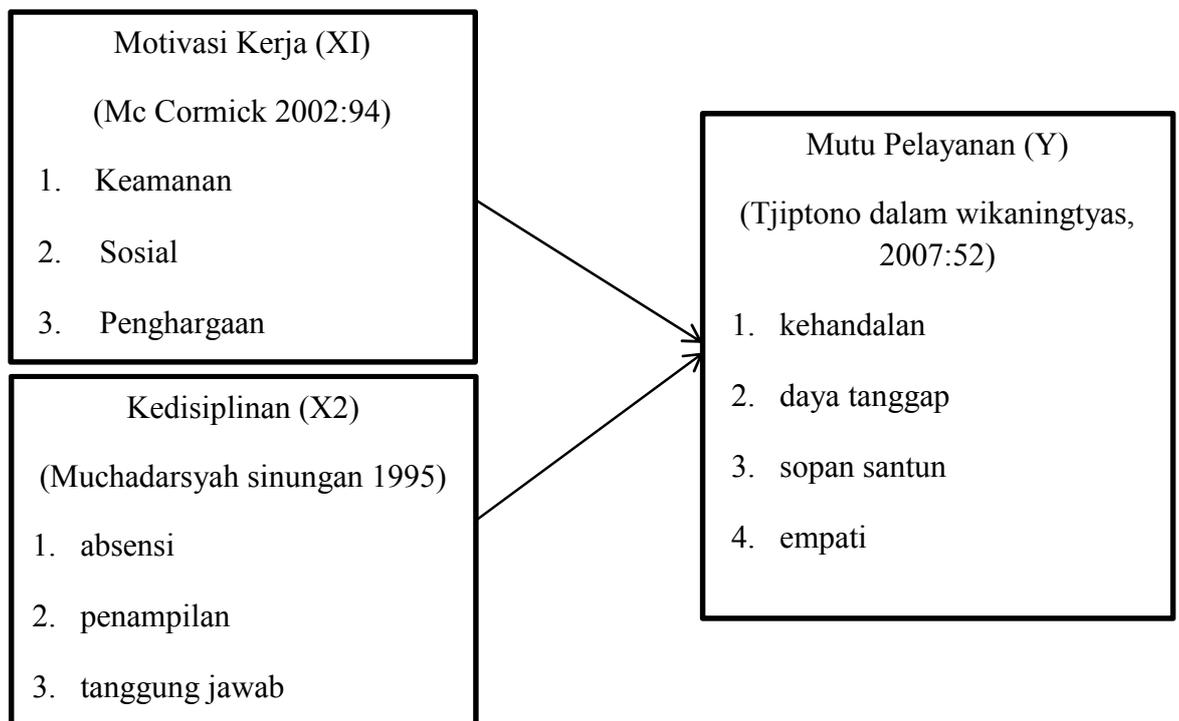
4. Widyatmini dan luqman (2008), “Hubungan Kepemimpinan Kompensasi Dan Kompetensi Terhadap Kinerja karyawan Dinas Kesehatan Kota Depok” bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara kepemimpinan, kompensasi dan kompetensi secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan dinas kesehatan kota depok yang berjumlah 95 orang. Sampel diambil menggunakan metode stratified random sampling. Instrumen penelitian ini adalah kuesioner. Data yang terkumpul selanjutnya diolah menggunakan teknik analisis regresi linier dengan bantuan perangkat lunak SPSS. Hasil penelitian menunjukkan kompetensi sangat signifikan mempengaruhi kinerja karyawan yaitu sebesar 48% terhadap variasi yang terjadi pada kinerja.
5. Kadarisman (2011) “Pengaruh Profesionalisme Dan Kompetensi Anggota Dewan Perwakilan Daerah Kabupaten Bogor” penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan menggunakan metode deskriptif. Penelitian ini menunjukkan bahwa profesionalisme dan kompetensi anggota dewan perwakilan daerah kabupaten bogor secara langsung mempengaruhi kinerja mereka dengan cara yang positif dan signifikan. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa dengan peningkatan kompetensi anggota parlemen, maka akan berdampak pada peningkatan kinerja legislator

karena professional dan kompetensi adalah prioritas yang lebih tinggi untuk mendukung kemampuan anggota memahami tugasnya.

#### E. Kerangka Pikir

Motivasi kerja dan kedisiplinan karyawan merupakan aspek utama yang akan diteliti pada PT. Hero Supermarket Tbk, karena motivasi dan kedisiplinan adalah salah satu aspek yang akan mempengaruhi kinerja dari karyawan karena motivasi dan kedisiplinan sangat dibutuhkan dalam suatu pekerjaan. Karyawan pada PT. Hero Supermarket Tbk merupakan subjek penelitian yang akan diteliti oleh peneliti sehingga diperoleh seberapa besar pengaruh motivasi kerja dan kedisiplinan karyawan terhadap mutu pelayanan.

Gambar.1. : Alur Kerangka Pikir



## F. Hipotesis

Hipotesis merupakan suatu pernyataan yang kedudukan belum sekuat propesi atau dalil (Umar, 2002:80). Suharsimi (2006;7) hipotesis dapat diartikan sebagai suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul. Sesuai dengan variabel-variabel yang akan diteliti, maka hipotesis yang akan diajukan dalam penelitian ini adalah:

1. Terdapat pengaruh motivasi kerja terhadap mutu pelayanan pada PT. Hero Supermarket Tbk.
2. Terdapat pengaruh kedisiplinan terhadap mutu pelayanan pada PT. Hero Supermarker Tbk.
3. Terdapat pengaruh motivasi (X1) dan kedisiplinan (X2) secara simultan terhadap mutu pelayanan pada PT. Hero Supermarker Tbk.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Tempat dan Waktu Penelitian**

Tempat penelitian akan dilaksanakan di PT. Hero Supermarket Tbk, Jln. Sultan alauddin No.261, Kota Makassar dan akan mulai dilaksanakan pada tanggal November 2017 sampai Desember 2017.

#### **B. Metode Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut :

1. Penelitian pustaka, yaitu suatu tehnik pengumpulan data melalui perpustakaan, baik berupa buku-buku maupun bahan-bahan kuliah yang relevan dengan masalah yang diteliti.
2. Penelitian lapangan, yaitu pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti dengan menempuh cara sebagai berikut :
  - a. Observasi, yaitu cara pengumpulan data dengan pengamatan secara langsung terhadap objek yang diteliti, dalam hal ini adalah pada Perusahaan Gelas Songga
  - b. Wawancara, yaitu melaksanakan/mengadakan tanya jawab dengan pimpinan dan karyawan-karyawan perusahaan yang diteliti, dan mendapatkan data-data yang diperlukan, yang selanjutnya akan dikembangkan lagi.

### C. Jenis dan Sumber Data

#### 1. Jenis Data

- a. Data kualitatif, yaitu data yang diperoleh dari perusahaan dalam bentuk informasi baik secara lisan maupun secara tertulis, seperti sejarah singkat, struktur organisasi dan kegiatan usaha.
- b. Data kuantitatif, yaitu data yang diperoleh dari perusahaan dalam bentuk laporan keuangan, seperti neraca dan laporan laba-rugi.

#### 2. Sumber Data

- a. Data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari PT. Hero Supermarket Tbk, berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan pimpinan dan karyawan.
- b. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari dokumen perusahaan, berupa laporan tertulis yang dibuat secara berkala, seperti neraca dan laporan laba-rugi.

Sumber data dalam penelitian ini adalah subjek darimana data dapat diperoleh. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer yang berupa observasi dan wawancara langsung dengan karyawan PT. Hero Supermarket Tbk sebanyak 40 orang yang diambil sebagai sampel dalam penelitian

#### D. Metode Analisis Data

Metode analisis yang digunakan untuk menganalisis data yang diperoleh sekaligus untuk menguji hipotesis yang telah diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Analisis deksriptif adalah suatu analisis yang dilakukan untuk memberikan gambaran secara umum terhadap objek yang diteliti melalui data sampel atau populasi yang diteliti, khususnya mengenai berkompetensi dan motivasi terhadap kinerja karyawan.
2. Analisis regresi berganda adalah, analisis yang melibatkan lebih dari satu variabel bebas atau prediktor. Analisis yang mengukur pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Pengukuran pengaruh ini melibatkan dua variabel bebas (X1 dan X2) dan variabel terikat (Y).

Dimana :

Y = Mutu Pelayanan

X1 = Motivasi Kerja

X2 = Kedisiplinan Karyawan

3. Uji persial (uji t) untuk pengujian hipotesis kedua

Uji ini adalah untuk mengetahui apakah pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat apakah bermakna atau tidak. Pengujian dilakukan dengan membandingkan antara nilai thitung masing-masing variabel bebas dengan nilai ttabel dengan derajat kesalahan 5% dalam arti ( $\alpha = 0.05$ ). Apabila nilai thitung  $\geq$  ttabel, maka variabel bebasnya memberikan pengaruh bermakna variabel terikat.

## 4. Uji F (Uji Serempak)

Untuk menguji keberartian dari koefisien regresi secara serempak, digunakan pengujian statistik uji F dengan formulasi sebagai berikut:

$$F = \frac{R^2/k}{(1-R^2)/(n-k-1)}$$

Dimana:

F = diperoleh dari tabel distribusi F

R<sup>2</sup>= koefisien determinasi ganda

K= jumlah variabel independen

N = jumlah sampel

## E. Devinisi Operasional Variabel

No.	Variabel	Devenisi Operasional	Indikator
1.	Motivasi Kerja (X <sub>1</sub> )	Motivasi kerja adalah kondisi yang berpengaruh membangkitkan, mengarahkan dan memelihara perilaku yang berhubungan dengan lingkungan kerja. (Mc Cormick 2002:94)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keamanan</li> <li>2. Sosial</li> <li>3. Penghargaan</li> </ol>

2.	Kedisiplinan ( $X_2$ )	disiplin merupakan sikap mental yang tercermin dalam perbuatan atau tingkah laku individu, kelompok, atau masyarakat berupa ketaatan terhadap peraturan-peraturan atau ketentuan yang ditetapkan untuk tujuan tertentu (Muchadarsyah sinungan 1995)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Absensi</li> <li>2. penampilan</li> <li>3. tanggung jawab</li> </ol>
3.	Mutu Pelayanan (Y)	Mutu pelayanan adalah usaha memberikan kepuasan dalam mencapai keberhasilan pemasaran. (Tjiptono dalam Wikaningtyas, 2007: 52).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kehandalan</li> <li>2. daya tanggap</li> <li>3. sopan santun</li> <li>4. Empati</li> </ol>

## **BAB IV**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

#### **A. Sejarah Singkat PT. Hero Supermarket Tbk**

PT Hero Supermarket Tbk merupakan jaringan supermarket terbesar di Indonesia. Jaringan supermarket ini pertama kali didirikan pada tanggal 23 Agustus 1971. Hero Supermarket menawarkan produk-produk kelontong dengan kualitas terbaik serta makanan segar bagi konsumen Indonesia. Produk yang ditawarkan tidak hanya berasal dari produsen lokal saja, namun juga mendatangkan produk hingga dari produsen di seluruh dunia.

Hero Supermarket berada di bawah naungan jaringan ritel global besar yang bernama Hero Group yang dimiliki oleh Dairy Farm Management Service Ltd. Pendiri Hero, Kurnia membawa bisnis-nya menjadi salah satu bisnis lokal dengan sistem kerja dengan standar internasional. Hal ini terbukti dengan jaringan Hero Group mengikuti jaringan yang dimiliki oleh konsorsium ritel terbesar dunia Dairy Farm International Holdings (DFI). Bebeapa jaringan ritel Hero Group antara lain Hero Supermarket, Giant, Guardian, dan Starmart.

Hero Supermarket sendiri sekarang telah memiliki lebih dari 558 gerai dengan mempekerjakan lebih dari 13.700 orang. Hero Supermarket telah menjadi salah satu tempat tujuan belanja konsumen Indonesia. Terbukti bahwa pada tahun 2012 lalu, perseroan telah berhasil mencatatkan aset dengan total Rp. 4,5 triliun dengan perolehan laba bersih pada semester I di tahun yang sama dengan angka Rp, 139,66 miliar. Angka tersebut naik dibanding tahun sebelumnya di periode yang sama sekitar Rp. 107,64 miliar.

Dengan bantuan perusahaan asing yang menanamkan sahamnya di Hero Group yang salah satunya adalah Grup Jardine Matheson, yang

mempunyai beberapa beberapa unit bisnis yang berbeda di Asia, seperti Jardine Pacific, Jardine Llyod Thompson, Hongkong Land, Dairy Farm, Mandarin Oriental. Jardine Cycle & Carriage, dan Astra termasuk di dalamnya. Perusahaan-perusahaan ini merupakan pioneer di bidang teknik & konstruksi, jasa transportasi, asuransi, investasi pembangunan property, retail, restoran, hotel mewah, sepeda motor, jasa keuangan, pertambangan dan agribisnis.

Menatap tahun 2014 mendatang, PT Hero Supermarket Tbk. berencana membuka gerai waralaba melalui kerjasama kemitraan dengan salah satu perusahaan perabot asal Swedia, IKEA. Perjanjian ini akan berlangsung mulai tahun 2014 hingga 2021 mendatang. Dengan kerjasama ini menjadi salah satu usaha bagi Hero Supermarket yang tergabung dalam Hero Grup menjaga eksistensinya dalam industri jaringan ritel terbesar di Indonesia.

#### B. Visi dan Misi PT. Hero Supermarket Tbk

##### a. Visi

Perintis dalam bidang retail di Indonesia.

##### b. Misi

Memberikan manfaat retail modern kepada konsumen Indonesia.

#### C. Job Description

##### 1. STORE MANAGER

- Memimpin seluruh kegiatan operasi supermarket

##### 2. SEC. MGR FRESH

- Bertanggung jawab atas kegiatan pemajangan, pemberian harga dan ketersediaan jenis barang dagangan masing-masing.

##### 3. SEC. MANAGER GROCERY

- Bertanggung jawab atas kegiatan pemajangan, pemberian harga dan

ketersediaan jenis barang dagangan masing-masing.

#### 4. SEC. MANAGER ADMINISTRASI

- Bertanggung jawab untuk mengarahkan, mengatur dan mengawasi terhadap semua kegiatan administrasi di dalam supermarket

#### 5. PRODUCE

- Bertanggung jawab dalam perencanaan, koordinasi dan kontrol dari proses manufaktur dan memastikan barang diproduksi secara efisien.

#### 6. BAKERY

- Bertanggung jawab pada pembuatan produk untuk di jual kembali.

#### 7. DAIRY DAN DAILY

- Bertanggung jawab mengawasi kegiatan pemajangan, proses pemberian harga jual, ketersediaan jenis barang masing-masing.

#### 8. MEAT

- Bertanggung jawab dalam kegiatan dan pemajangan daging

#### 9. FOOD

- Bertanggung jawab untuk merencanakan, mengarahkan, mengawasi dan mengkoordinasikan program kerja karyawan di bagian food dengan berorientasi pada layanan terbaik dan kepuasan bagi pelanggan, serta bertanggung jawab untuk meningkatkan hasil penjualan food, mengendalikan sesuai dengan anggaran yang telah ditetapkan.

#### 10. MARKETING/GAPCHECK

- Bertanggung jawab dengan penciptaan dan penyampaian informasi tentang sebuah barang ataupun kepada pelanggan agar bersedia membeli, memakai atau mengonsumsi barang dari pihak terkait

#### 11. N. FOOD

- Bertanggung jawab untuk menyediakan makanan dan minuman

#### 12. GMS

- Bertugas untuk menyediakan barang yang di butuhkan oleh konsumen

#### 13. KEPALA KASIR

- Bertanggung jawab mengawasi pekerjaan kasir

#### 14. KASIR

- Bertanggung jawab atas penerimaan dan pengeluaran uang dalam operasi.

#### 15. CRO

- Berinteraksi dengan konsumen perusahaan untuk menyediakan informasi dan menjawab pertanyaan seputar produk atau jasa perusahaan dan membantu menyelesaikan berbagai komplain dari konsumen.

#### 16. RECEIVING DAN STORAGE

- Bertanggung jawab untuk mengkoordinir, mengarahkan dan mengawasi kegiatan penerimaan dan penyimpanan barang

#### 17. TEKNISI

- Membantumembuat rencana jadwal pemeliharaan, rencana biaya dan jumlah material yang diperlukan untuk memelihara mesin dan memperbaiki gangguan pada peralatan kontrol dan kelengkapannya.

#### 18. ADM. SPM

- Melindungi dan mengayomi lingkungan/tempat kerjanya dari setiap gangguan keamanan, serta menegakan peraturan dan tata tertib

yang berlaku di lingkungan kerja

#### 19. ADM. POS

- Bertanggung jawab membuat laporan perubahan harga jual, POP (Point of purchase); bertanggung jawab terhadap pemrosesan faktur, DO, PO, CN (Credit Note); transfer data order ke gudang David/IT.

#### 20. HRD

- Yang bertanggung jawab secara penuh dalam sumber daya manusia dalam perusahaan mulai dari persiapan perekrutan pegawai baru hingga mengurus kontrak kerjanya.

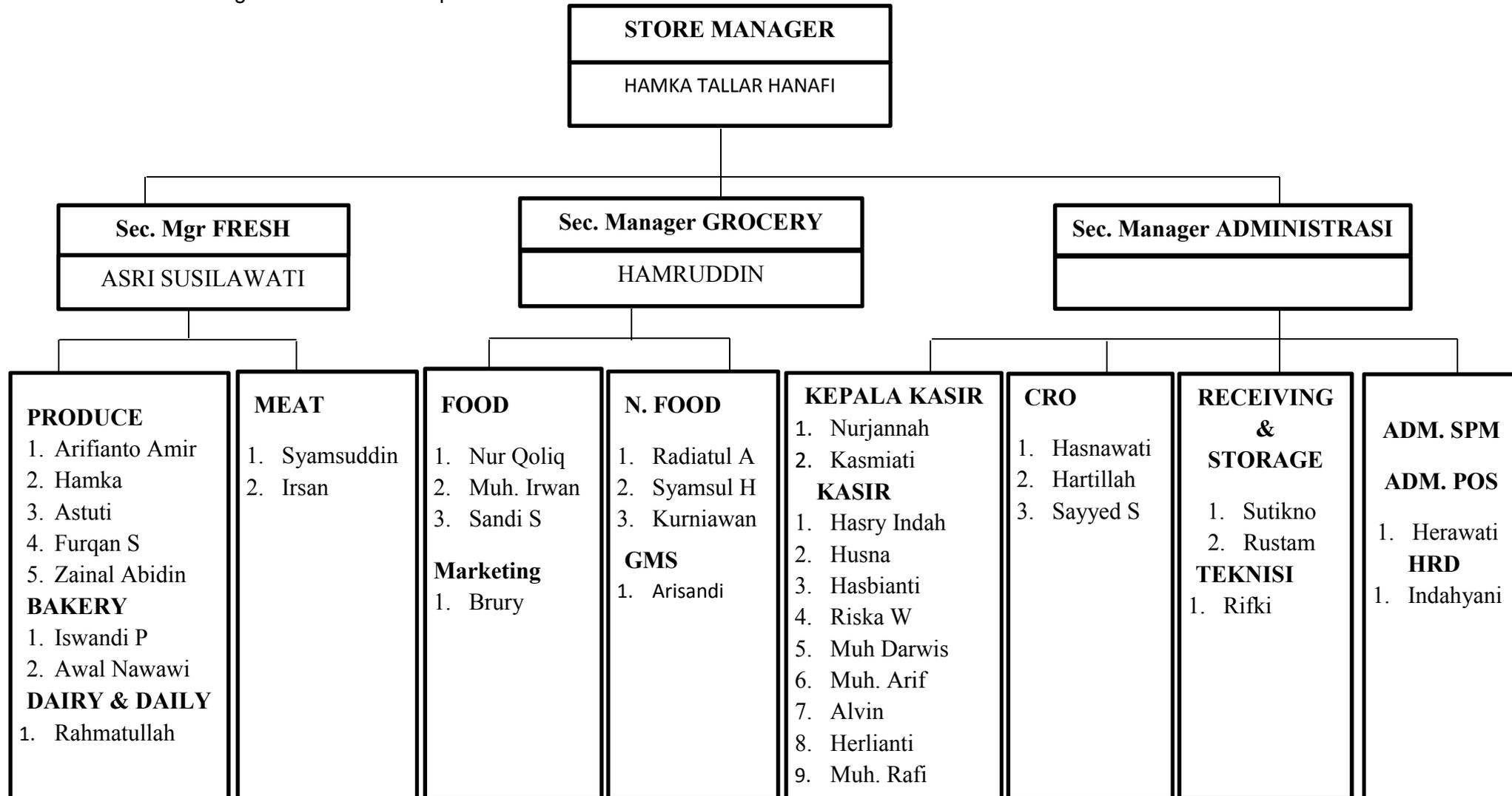
#### D. Struktur organisasi PT. Hero Supermarket Tbk

Struktur organisasi dalam suatu perusahaan merupakan suatu wadah atau alat bantu dari suatu badan kelompok pekerja dalam mewujudkan rencana berdasarkan sifat pengawasan organisasi.

Struktur organisasi yang ditentukan dengan baik harus di dukung oleh kesadaran karyawan akan tujuan yang di harapkan dari suatu pekerjaan, siapa atasannya, dan bagaimana pekerjaan itu cocok dengan struktur organisasi secara keseluruhan, semuanya di arahkan untuk membentuk angkatan kerja yang loyal dan harmonis. Struktur yang dimaksud adalah struktur organisasi yang menjadi dasar pembagian tugas serta tanggung jawab dan kekuasaan.

Adapun struktur organisasi PT. Hero Supermarket Tbk adalah sebagai berikut:

Gambar 2. Strukturu Organisasi PT. Hero Supermarket Tbk



## BAB V

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Identitas Responden

Kuesioner yang disebar kandalam penelitian ini berjumlah 40 kuesioner dengan responden seluruh karyawan yang berada di PT. Hero Supermarket, Tbk. Kuesioner yang kembali juga berjumlah 40 kuesioner, jadi response rate dalam penelitian ini ialah 100 % artinya semua jawaban lengkap dan layak digunakan untuk analisa. Berikut akan dipaparkan karakteristik responden secara umum berdasarkan jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir, dan masakerja.

##### 1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Adapun karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin di PT. Hero Supermarket Tbk dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 5.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

No	JenisKelamin	Frekuensi	Persentase %
1	Laki-laki	25	62.50
2	Perempuan	15	37.50
	Jumlah	40	100.00

*Sumber: Data kuesioner setelah diolah, 2017*

Berdasarkan data pada table diatas menunjukkan bahwa dari yang menjadi responden pada penelitian ini, 25 orang berjenis kelamin laki-laki dengan persent 62,50% dan 15 orang berjenis kelamin perempuan dengan persentase 37,50% Sehingga dapat dinyatakan bahwa jumlah responden berjenis kelamin laki –laki lebih banyak dari jumlah responden berjenis kelamin perempuan.

## 2. Karakteristik responden berdasarkan umur

Adapun karakteristik responden berdasarkan umur karyawan di PT.

Hero Supermarket Tbk dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No	Umur	Frekuensi	Persentase %
1	<20	3	7.50
2	20-25	15	37.50
3	26-30	7	17.50
4	31-35	6	15.00
5	36-40	3	7.50
6	41-45	6	15.00
7	46-50	-	-
Jumlah		40	100.00

*Sumber: Data kuesioner setelah diolah, 2017*

Berdasarkan data pada table diatas bahwa terdapat 3 orang atau 7,50% pada usia responden antara di bawah 20 tahun, 15 orang atau 37,50% pada usia responden 20-25 tahun, 7 orang atau 17,50% pada usia responden 26-30 tahun, 6 orang atau 15,00 % pada usia responden 31-35 tahun, 3 orang atau 7,50% pada usia responden 36-40 tahun, dan 6 orang atau 15,00% pada usia responden >41.

Dari data diatas dapat dinyatakan bahwa jumlah responden yang paling banyak berdasarkan umur adalah usia antara 20-25 tahun yaitu sebanyak 15 orang dengan persentase 37,50%.

## 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Adapun karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir di karyawan dan staf PT. Hero Supermarket Tbk dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase %
1	SLTA	16	40.00
2	D I	-	-
3	D II	-	-
4	D III	-	-
5	S 1	19	47.50
6	S 2	5	12.50
	Jumlah	40	100.00

*Sumber: Data kuesioner setelah diolah, 2017*

Berdasarkan data pada table diatas bahwa terdapat 16 orang yang berpendidikan SLTA dengan persentase 40,00%, kemudian terdapat 19 orang yang berpendidikan S1 dengan persentase 47,50%, dan 5 orang yang berpendidikan S2 dengan persentase 12,50%. Sedangkan untuk tingkat pendidikan D I sampai D III tidak ada.

Dari data diatas dapat dinyatakan bahwa jumlah responden yang paling banyak adalah yang pendidikan terakhirnya SLTA dan S1. Hal ini terlihat dari persentase banyaknya responden yang pendidikan terakhirnya SLTA sebanyak 16 orang atau 40.00% sedangkan S1 sebanyak 19 orang atau sebesar 47.50%.

#### 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan

Tabel 5.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan

No	Status Pekerjaan	Frekuensi	Persentase %
1	Tetap	34	85.00
2	Kontrak	6	15.00
	Jumlah	40	100.00

*Sumber: Data kuesioner setelah diolah, 2017*

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa karyawan yang berstatus karyawan tetap sebanyak 34 orang atau 85.00% sedangkan karyawan yang berstatus karyawan kontrak sebanyak 6 orang atau 15.00%. Hal ini berarti PT. Hero Supermarket, Tbk

lebih mengutamakan karyawan tetap dari pada karyawan kontrak.

#### 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

Adapun karakteristik responden berdasarkan masa kerja karyawan di PT. Hero Supermarket Tbk dapat di lihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 5.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja di PT. Hero Supermarket Tbk

No	MasaKerja	Frekuensi	Persentase %
1	<1 tahun	6	15.00
1	1-5 tahun	25	62.50
2	6-10 tahun	9	22.50
Jumlah		40	100.00

*Sumber: Data kuesioner setelah diolah, 2017*

Dilihat dari lama bekerja karyawan, sebesar 62,50% atau 25 orang karyawan bekerja dengan masa kerja selama 1-5 tahun. Sebesar 22,50% atau 9 orang karyawan yang bekerja selama 6-10 tahun. Sedangkan karyawan yang bekerja kurang dari 1 tahun sebanyak 6 orang atau 15.00%

#### B. Hasil Dan Pembahasan

##### a. Hasil

Dalam melakukan penelitian ini dilakukan tiga alat uji yaitu uji t untuk mengetahui pengaruh setiap variabel X terhadap variabel Y, uji F untuk mengetahui pengaruh variabel X secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel Y dan uji normalitas untuk mengetahui apakah nilai residual berdistribusi normal atau tidak, dengan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

##### 1. Uji t.

- Jika nilai  $\text{sig} < 0.05$  atau  $t \text{ hitung} > t \text{ table}$  maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y
- Jika nilai  $\text{sig} > 0.05$  atau  $t \text{ hitung} < t \text{ table}$  maka tidak terdapat pengaruh

variabel X terhadap variabel Y

$$\text{Rumus} = T \text{ tabel} = t (a/2:n-k-1) = t (0.025:37) = 1.5904$$

## 2. Uji F

- Jika nilai  $\text{sig} < 0.05$  atau  $f \text{ hitung} > f \text{ table}$  maka terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y
- Jika nilai  $\text{sig} > 0.05$  atau  $f \text{ hitung} < f \text{ table}$  maka tidak terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y

$$\text{Rumus} = F \text{ tabel} = F (k:n-k) = F (2:38) = 3.24$$

## 3. Uji normalitas

### a. Uji normalitas KS residual

- Jika nilai signifikansi  $> 0.05$  maka nilai residual berdistribusi normal
- Jika nilai signifikansi  $< 0.05$  maka nilai residual tidak berdistribusi normal

### b. Uji normalitas P plot (Propability Plot)

- Data dikatakan berdistribusi normal jika data atau titik menyebar di sekitargaris diagonal dan mengikutigaris diagonal
- Data dikatakan tidak berdistribusi normal jika data atau titik menyebar jauh dari arah garis dan tidak mengikuti garis diagonal.

### b. Pembahasan

Tabel 5.6 Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Pelayanan (Y)	15.7750	1.68686	40
Motivasi (X1)	11.2500	1.69085	40
Kedisiplinan (X2)	11.2250	1.56053	40

Tabel di atas menunjukkan nilai rata-rata variabel Y (pelayanan) adalah 15.7750, nilai rata-rata variabel X1 (Motivasi) adalah 11.2500 sedangkan nilai

rata-rata untuk variabel X2 (kedisiplinan) adalah 11.2250 dengan masing jumlah N (sampel) adalah 40 orang.

Tabel 5.7 Variables Entered/Removed(b)

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kedisiplinan (X2), Motivasi (X1)(a)	.	Enter

a All requested variables entered.

b Dependent Variable: Pelayanan (Y)

Tabel di atas menjelaskan tentang variabel yang dimasukkan serta metode yang digunakan. Dalam hal ini variabel yang dimasukkan adalah motivasi (X1) dan kedisiplinan (X2) sebagai variabel independen dan pelayanan (Y) sebagai variabel dependend dan metode yang digunakan adalah metode enter.

#### 1. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi dapat dilihat dari tabel di bawah ini:

Tabel 5.8 Model Summary(b)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
	R Square Change	F Change	df1	df2
1	.228(a)	.052	.001	1.68634

a Predictors: (Constant), Kedisiplinan (X2), Motivasi (X1)

b Dependent Variable: Pelayanan (Y)

Berdasarkan output di atas diketahui nilai R Square sebesar 0.052.

Hal ini mengandung arti bahwa pengaruh motivasi (X1) dan kedisiplinan (X2) terhadap mutu pelayanan hanya sebesar 0.52%.

Dengan demikian motivasi dan kedisiplinan sangat tidak berpengaruh terhadap mutu pelayanan karyawan PT. Hero Supermarket, Tbk.

## 2. Uji t

Uji t bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh parsial (sendiri) yang diberikan variable bebas (X) terhadap variable terikat (Y). dalam artian bahwa hasil uji t ini akan menjawab hipotesis H1 dan H2.

Hasil uji t dapat dilihat dari tabel di bawah ini:

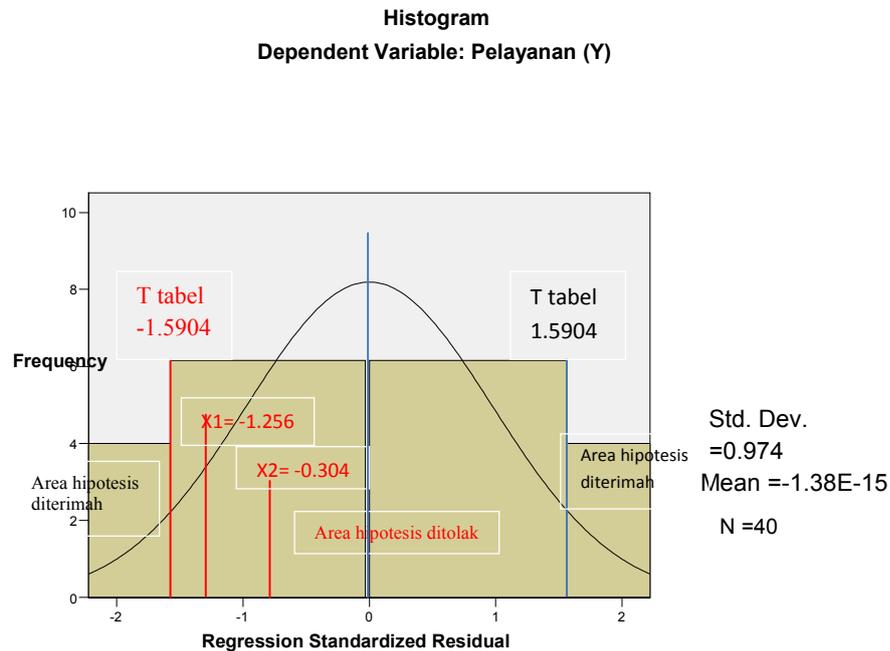
Tabel 5.9 Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T Lower Bound	Sig. Upper Bound
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	18.733	2.365		7.922	.000
	Motivasi (X1)	-.208	.166	-.209	-1.256	.217
	Kedisiplinan (X2)	-.055	.180	-.051	-.304	.763

a. Dependent Variable: Pelayanan (Y)

Diketahui nilai sig. untuk pengaruh X1 terhadap Y adalah sebesar  $0.217 > 0.05$  dan nilai thitung  $-1.256 < t$  tabel 1.5904. Hal ini berarti bahwa motivasi karyawan tidak berpengaruh terhadap mutu pelayanan.

Diketahui nilai sig. untuk pengaruh X2 terhadap Y adalah sebesar  $0.763 > 0.05$  dan nilai thitung  $-0.304 < t$  tabel 1.5904. Hasil ini juga membuktikan bahwa variabel X2 (kedisiplinan) juga tidak berpengaruh terhadap mutu pelayanan.



Gambar 3. Histogram

Diketahui dari gambar diatas terlihat bahwa titik menyebar di sekitar garis diagonal mengikuti arah garis diagonal. Hal ini berarti data berdistribusi normal.

### 3. Uji F

Uji F bertujuan untuk mengetahui ada atau tidak nyapengaruh simultan (secarabersama-sama) yang diberikan variabel bebas (X) terhadapvariabe lterikat (Y).

Hasil uji f dapat dilihat dari table dibawah ini:

Tabel 5.10 ANOVA(b)

Mode l		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regressio n	5.757	2	2.879	1.012	.373(a)
	Residual	105.218	37	2.844		
	Total	110.975	39			

a Predictors: (Constant), Kedisiplinan (X2), Motivasi (X1)

b Dependent Variable: Pelayanan (Y)

Berdasarkan output diatas diketahui nilai signifikan siuntuk pengaruh X1 dan X2 secara simultan terhadap Y adalah sebesar  $0.373 > 0.05$  dan nilai f hitung  $1.012 < f$  tabel 3.24. hal ini membuktikan bahwa tidak terdapat pengaruh motivasi (X1) dan kedisiplinan (X2) secara simultan terhadap mutu pelayanan (Y). Dengan demikian hipotesis H3 di tolak dan H4 diterimah

#### 4. Uji normalitas

Uji normalitas ini menggunakan dua alat uji yaitu one sample KS Residual dan P Plot (Propability Plot).

##### 1. Uji normalitas KS residual

Uji normalitas Kolmogorov smirnov merupakan bagian dari uji asumsiklasik. Uji normalitas bertujuan mengetahui apakah nilai residual berdistribusi normal atau tidak.

Nilai KS residual dapat dilihat dari table dibawah ini:

Tabel 5.11 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Motivasi (X1)	Kedisiplinan (X2)	Pelayanan (Y)
N		40	40	40
Normal	Mean	11.2500	11.2250	15.7750
Parameters(a,b)	Std. Deviation	1.69085	1.56053	1.68686
Most Extreme	Absolute	.154	.182	.141
Differences	Positive	.154	.182	.104
	Negative	-.096	-.168	-.141
Kolmogorov-Smirnov Z		.972	1.153	.893
Asymp. Sig. (2-tailed)		.301	.140	.403

a Test distribution is Normal.

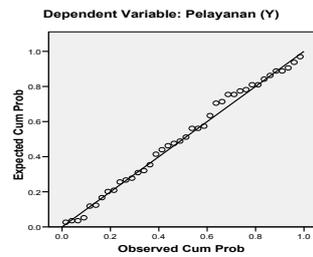
b Calculated from data.

Berdasarkan hasil uji normalitas diketahui nilai signifikan simotivasi (X1)  $0.301 > 0.05$ , kedisiplinan (X2)  $0.140 > 0.05$  dan pelayanan  $0.403 > 0.05$  maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

## 2. Uji normalitas Propability Plot

Gambar 4 Propability Plot

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Berdasarkan tampilan output chart di atas kita dapat melihat grafik histogram maupun grafik plot. Dimana grafik histogram memberikan pola distribusi yang melenceng ke kanan yang artinya adalah data yang berdistribusi normal. Selanjutnya, pada gambar plot terlihat titik-titik mengikuti dan mendekati garis diagonalnya sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Nilai konstanta sebesar 18,733, hal ini berarti bahwa jika faktor motivasi (X1), kedisiplinan (X2), diabaikan maka mutu pelayanan karyawan akan mengalami peningkatan yang cukup besar yaitu, 187.33%..
2. Koefisien regresi X1 = -0,208 menyatakan bahwa setiap penambahan satu satuan variabel motivasi akan meningkatkan mutu pelayanan sebesar -20.8%, jika variabel X2 konstant. Hal ini menunjukkan arah pengaruh negative.
3. Koefisien regresi X2 = 0,055 menyatakan bahwa setiap penambahan satu satuan Kedisiplinan karyawan akan meningkatkan mutu pelayanan sebesar 0,55%. jika variabel X1 konstan. Hasil ini juga menunjukkan arah pengaruh yang negative.
4. Variabel bebas X yang terdiri dari Motivasi (X1) dan Kedisiplinan (X2), tidak berpengaruh secara simultan terhadap mutu pelayanan karyawan (Y). Hal ini menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut merupakan satu kesatuan yang sangat mendasar tetapi tidak berpengaruh terhadap mutu pelayanan karyawan.

## B. Saran

1. Peningkatan pemberian motivasi dan kedisiplinan yang ketak akan memberikan pengaruh yang negatif atau penurunan mutu pelayanan karyawan.
2. Berdasarkan kesimpulan di atas maka dapat disarankan bahwa motivasi dan kedisiplinan tidak memberikan pengaruh yang sig. terhadap mutu pelayanan karyawan sehingga perlu ada faktor-faktor lain yang perlu diperhatikan agar pelayanan karyawan lebih baik lagi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali Muhammad 2002. *Ekonomi*. Bandung : Grafindo Media Pratama.
- Anwar Prabu Mangkunegara, (2002), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, PT. Remaja Rosda Karya, Bandung
- Bambang Wahyudi, (2002), *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Sulita
- Dewanto.2011. *Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Outsourcing*. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya Malang.
- Handoko, T. Hani,2008. *Manajemen Personalia Sumber Daya Manusia, Edisi Kedua*,Yogyakarta,Penerbit : BPFE.
- Hasen, Don R dan Maryanne M Mowen. 2004. *Akuntansi Manajemen*. Jakarta : Salemba Empat.
- Hasibuan,Malayu S.P, 2003, *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Hasibuan, M. 2003. *Organisasi dan Motivasi Dasar Peningkatan Produktivitas*.Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, Melayu. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*. Jakarta: PT.Bumi Aksara.
- Henry, Simamora. 2002. *Akuntansi Manajemen*. Jakarta : Salemba Empat
- Horngren, Charles T.2011.*Pengantar Akuntansi Manajemen jilid 1 edisi keenam*. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip dan Keller Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Macanan Jaya Cemerlang.
- Lestariadi. 2010. *Pengaruh Biaya Produksi dan Biaya Penjualan Terhadap Hasil Penjualan*. Makassar: Fakultas Ekonomi UNNES
- Luthans,Fred. 2006. *Perilaku Organisasi*. Edisi 10. Yogyakarta : Andi
- Mulyadi, 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.
- Novitasari, Ninyoman. 2003. *Pengaruh Stres Kerja Terhadap Motivasi Kerja dan Kinerja Karyawan*. Surabaya: PT.H.M.SampoernaTbk
- Sugiyono, 2007. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta.

Sukirno, Sadono, 2002. *Pengantar Teori Miko Ekonomi*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.

Supriyono, R. A. 2010. *Akuntansi Biaya Perencanaan dan Pengendalian Biaya serta Pembuatan Keputusan*. Yogyakarta: BPFE.

Teguh Sulistiyani Ambar, *Memahami Good Governance Dalam Perspektif Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: Penerbit Gaya Media, 2004.

Titik Nurbiyati dan Mahmud Machfoedz, 2005. *Pengaruh Biaya Produksi dan Biaya Pemasaran terhadap Hasil Penjualan Pengusaha Gitar di Kecamatan Baki*.

Veithzal Rivai. (2011), *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori Ke Praktek*. PT. RAJAGRAFINDOPERSADA, Jakarta.

Maulana, Sulastiana. 2009. *Kepemimpinan melalui Motivasi Karyawan*. ([http://pustaka.unpad.ac.id/wpcontent/uploads/2009/12/kepemimpinan\\_melalui\\_motivasi.pdf](http://pustaka.unpad.ac.id/wpcontent/uploads/2009/12/kepemimpinan_melalui_motivasi.pdf), diakses 20 Sept. 2012)

Pratama, Aidhil. 2011. *Pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Karyawan*. (<http://lompoulu.blogspot.com/2012/02/pengaruh-motivasi-terhadap-kinerja.html>, diakses 21 Sept. 2012)

## RIWAYAT HIDUP



**TITY NURWAHIDAH**, lahir pada tanggal 27 Juli 1995 di Dusun Restu, Desa Tembalae, Kecamatan Pajo, Kabupaten Dompu. Anak ke 1 dari 2 bersaudara buah cinta dan kasih sayang dari pasangan Imran dan Bunaya,

Penulis mulai memasuki dunia pendidikan pada tingkat dasar pada tahun 2001 di SD Negeri 6 Pajo dan tamat pada tahun 2007. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan tingkat menengah di MTS Al-Kautsar Ranggo pada tahun 2007-2010. Kemudian pada tahun 2010 penulis melanjutkan pendidikan di SMK Negeri 1 Dompu selama tiga tahun dan berhasil menamatkan studinya di sekolah tersebut pada tahun 2013.

Pada tahun 2013 penulis melanjutkan studinya kejenjang yang lebih tinggi melalui jalur Seleksi Penerimaan Mahasiswa Baru (SPMB), dan diterima di Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar program studi Strata 1.

*L*

*A*

*M*

*P*

*I*

*R*

*A*

*N*

## KUESIONER PENELITIAN

### PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN KEDISIPLINAN KARYAWAN TERHADAP MUTU PELAYANAN PADA PT. HERO SUPERMARKE Tbk

---

#### I. Identitas Responden

1. Nama :
2. Jenis kelamin :
3. Umur :
4. Pendidikan :
5. Status pekerjaan :
6. Masa kerja :

Dimana setiap jawaban memiliki nilai masing-masing, yaitu:

- a. = 5
- b. = 4
- c. = 3
- d. = 2
- e. = 1

#### II. Motivasi kerja, kedisiplinan karyawan dan mutu pelayanan

##### a. Motivasi kerja

1. Saya merasa tenang dalam bekerja karna tersedianya jaminny kesehatan dan keamanan di perusahaan ini
  - a. Sangat setuju
  - b. Setuju
  - c. Kurang setuju
  - d. Tidak setuju
  - e. Sangat tidak setuju

2. Halaman parkir perusahaan harus luas dan dijaga oleh petugas sehingga konsumen merasa aman ketika memarkirkan kendaraan
  - a. Sangat setuju
  - b. Setuju
  - c. Kurang setuju
  - d. Tidak setuju
  - e. Sangat tidak setuju
3. Saya selalu bersedia bekerja sama dengan sesama anggota perusahaan
  - a. Sangat setuju
  - b. Setuju
  - c. Kurang setuju
  - d. Tidak setuju
  - e. Sangat tidak setuju
4. Saya merasa senang karena karyawan di perusahaan ini dapat menerima saya sebagai partner yang baik
  - a. Sangat setuju
  - b. Setuju
  - c. Kurang setuju
  - d. Tidak setuju
  - e. Sangat tidak setuju
5. Atasan saya selalu memberikan pujian apabila saya menjalankan tugas pekerjaan dengan hasil memuaskan
  - a. Sangat setuju
  - b. Setuju
  - c. Kurang setuju
  - d. Tidak setuju
  - e. Sangat tidak setuju

6. Saya merasa senang bila pengabdian saya selama bekerja di perusahaan ini diakui oleh atasan
  - a. Sangat setuju
  - b. Setuju
  - c. Kurang setuju
  - d. Tidak setuju
  - e. Sangat tidak setuju
7. Kehadiran merupakan salah satu pendukung kinerja suatu organisasi
  - a. Sangat setuju
  - b. Setuju
  - c. Kurang setuju
  - d. Tidak setuju
  - e. Sangat tidak setuju
8. Apabila karyawan datang ke perusahaan tepat waktu, maka setiap pekerjaan bisa diselesaikan sesuai dengan waktu yang ditentukan
  - a. Sangat setuju
  - b. Setuju
  - c. Kurang setuju
  - d. Tidak setuju
  - e. Sangat tidak setuju
9. Karyawan harus selalu berpakaian rapi dan sopan
  - a. Sangat setuju
  - b. Setuju
  - c. Kurang setuju
  - d. Tidak setuju
  - e. Sangat tidak setuju

10. Perusahaan harus selalu terjaga kebersihan dan kenyamanannya
- a. Sangat setuju
  - b. Setuju
  - c. Kurang setuju
  - d. Tidak setuju
  - e. Sangat tidak setuju
11. Saya selalu fokus menyelesaikan pekerjaan, walaupun tidak ada atasan di perusahaan
- a. Sangat setuju
  - b. Setuju
  - c. Kurang setuju
  - d. Tidak setuju
  - e. Sangat tidak setuju
12. Adanya rasa tanggung jawab pada diri karyawan dalam menyelesaikan tugasnya
- a. Sangat setuju
  - b. Setuju
  - c. Kurang setuju
  - d. Tidak setuju
  - e. Sangat tidak setuju
13. Karyawan harus selalu tanggap dalam membantu konsumen yang mengalami kesulitan ketika melakukan transaksi
- a. Sangat setuju
  - b. Setuju
  - c. Kurang setuju
  - d. Tidak setuju
  - e. Sangat tidak setuju

14. Karyawan harus memberikan pelayanan yang cepat kepada konsumen ketika melakukan transaksi
- Sangat setuju
  - Setuju
  - Kurang setuju
  - Tidak setuju
  - Sangat tidak setuju
15. Karyawan harus memberikan pelayanan yang sama kepada semua konsumen tanpa membedakan status atau latar belakang konsumen
- Sangat setuju
  - Setuju
  - Kurang setuju
  - Tidak setuju
  - Sangat tidak setuju
16. Karyawan harus tidak melakukan kesalahan dalam pelayanan
- Sangat setuju
  - Setuju
  - Kurang setuju
  - Tidak setuju
  - Sangat tidak setuju
17. Karyawan harus menggunakan bahasa yang sopan kepada konsumen
- Sangat setuju
  - Setuju
  - Kurang setuju
  - Tidak setuju
  - Sangat tidak setuju

18. Karyawan tidak mengeluh ketika konsumen meminta bantuan

- a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Kurang setuju
- d. Tidak setuju
- e. Sangat tidak setuju

19. Karyawan harus mampu memahami kebutuhan konsumen

- a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Kurang setuju
- d. Tidak setuju
- e. Sangat tidak setuju

20. Karyawan harus mampu memberikan pelayanan dengan sabar kepada nasabah

- a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Kurang setuju
- d. Tidak setuju
- e. Sangat tidak setuju

Lampiran 2. Identitas responden

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase %
1	Laki-laki	25	62.50
2	Perempuan	15	37.50
Jumlah		40	100.00

*Sumber: Data kuesioner setelah diolah, 2017*

No	Umur	Frekuensi	Persentase %
1	<20	3	7.50
2	20-25	15	37.50
3	26-30	7	17.50
4	31-35	6	15.00
5	36-40	3	7.50
6	41-45	6	15.00
7	46-50		
Jumlah		40	100.00

*Sumber: Data kuesioner setelah diolah, 2017*

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase %
1	SLTA	16	40.00
2	D I		-
3	D II		-
4	D III		-
5	S 1	19	47.50
6	S 2	5	12.50
Jumlah		40	100.00

*Sumber: Data kuesioner setelah diolah, 2017*

No	Status Pekerjaan	Frekuensi	Persentase %
1	Tetap	34	85.00
2	Kontrak	6	15.00
Jumlah		40	100.00

*Sumber: Data kuesioner setelah diolah, 2017*

No	Masa Kerja	Frekuensi	Persentase %
1	<1 tahun	6	15.00
1	1-5 tahun	25	62.50
2	5-10 tahun	9	22.50
Jumlah		40	100.00

*Sumber: Data kuesioner setelah diolah, 2017*

Lampiran 3. Data induk kuesioner

NO	MOTIVASI (X1)			JUMLAH X1	KEDISPLINAN (X2)			JUMLAH X2	PELAYANAN (Y)				JUMLAH Y
	X1.1	X1.2	X1.3		X2.1	X2.2	X2.3		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	
1	5	5	5	15	4	3	5	12	5	4	3	3	15
2	3	4	2	9	3	4	4	11	4	3	3	3	13
3	4	2	3	9	4	3	3	10	5	5	3	5	18
4	4	3	5	12	5	5	5	15	4	5	5	4	18
5	5	4	4	13	2	5	4	11	3	4	4	5	16
6	3	4	2	9	3	4	4	11	2	5	5	4	16
7	5	5	4	14	4	3	5	12	5	3	4	3	15
8	3	3	5	11	3	3	5	11	4	4	4	5	17
9	4	4	3	11	3	5	3	11	5	5	5	4	19
10	2	4	4	10	4	3	4	11	5	5	3	3	16
11	5	5	4	14	5	5	5	15	4	4	2	4	14
12	4	3	3	10	4	3	4	11	3	4	5	5	17
13	3	4	4	11	5	4	3	12	4	3	4	4	15
14	5	5	5	15	5	3	4	12	3	4	3	3	13
15	4	3	5	12	4	4	2	10	5	3	5	4	17
16	3	5	4	12	4	5	4	13	5	5	4	3	17
17	4	4	3	11	3	3	5	11	5	4	3	5	17
18	3	5	3	11	3	5	4	12	4	5	4	5	18
19	2	4	4	10	5	3	3	11	3	2	5	3	13
20	5	3	4	12	4	4	5	13	4	5	3	5	17
21	3	5	5	13	3	5	4	12	2	3	4	5	14
22	4	2	5	11	4	2	3	9	5	4	5	4	18
23	5	4	3	12	2	3	5	10	4	5	1	3	13
24	2	5	3	10	4	4	2	10	3	5	4	4	16

25	5	3	4	12	5	3	3	11	5	3	3	3	14
26	4	5	2	11	4	4	1	9	4	5	5	4	18
27	3	4	3	10	3	5	4	12	4	4	1	5	14
28	1	3	4	8	2	5	5	12	3	4	5	3	15
29	4	5	1	10	3	3	3	9	4	5	4	5	18
30	5	4	3	12	4	4	1	9	5	4	3	4	16
31	2	3	4	9	3	2	4	9	2	5	5	4	16
32	3	5	1	9	4	5	5	14	5	4	3	5	17
33	4	4	4	12	3	3	4	10	5	3	4	4	16
34	5	2	5	12	3	5	3	11	4	5	3	3	15
35	2	4	4	10	4	3	4	11	3	2	4	4	13
36	4	5	2	11	5	4	4	13	4	3	5	5	17
37	3	3	4	10	3	5	3	11	5	4	2	4	15
38	5	4	5	14	5	3	5	13	3	5	4	2	14
39	4	3	4	11	2	4	5	11	5	3	3	4	15
40	5	4	3	12	3	3	3	9	3	4	5	4	16

Lampiran 4. Data induk SPSS

NO	MOTIVASI (X1)	KEDISPLINAN (X2)	PELAYANAN (Y)
1	15	12	15
2	9	11	13
3	9	10	18
4	12	15	18
5	13	11	16
6	9	11	16
7	14	12	15
8	11	11	17
9	11	11	19
10	10	11	16
11	14	15	14
12	10	11	17
13	11	12	15
14	15	12	13
15	12	10	17
16	12	13	17
17	11	11	17
18	11	12	18
19	10	11	13
20	12	13	17
21	13	12	14
22	11	9	18
23	12	9	13
24	10	10	16
25	12	11	14
26	11	9	18
27	10	12	14
28	8	12	15
29	10	9	18
30	12	9	16
31	9	9	16
32	9	14	17
33	12	10	16
34	12	11	15
35	10	11	13
36	11	13	17
37	10	11	15

38	14	13	14
39	11	11	15
40	12	9	16