

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA DAN FASILITAS
TERHADAP PENINGKATAN KINERJA PADA
PT. MARELAN ANUGRAH PERKASA
MEDAN**

SKRIPSI

**OLEH :
DEVI YUSNITA POHAN
NPM : 12 832 0257**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2019**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 11/12/19

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area Access From (repository.uma.ac.id)

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA DAN FASILITAS
TERHADAP PENINGKATAN KINERJA PADA
PT. MARELAN ANUGRAH PERKASA
MEDAN**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana di Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Medan Area



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2019**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 11/12/19

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area Access From (repository.uma.ac.id)

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa dan Fasilitas Terhadap Peningkatan Kinerja Pada PT. Marelan Anugrah Perkasa Medan
Nama : DEVI YUSNITA POHAN
NPM : 12.832.0257
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Disetujui Oleh :

Komisi
Pembimbing



Drs. Patar Marbun, M.Si
Pembimbing I



Adelina Lubis, SE, M.Si
Pembimbing II



Dr. Ihsan Effendi, SE, M.Si
Dekan



Teddi Pribadi, SE, MM
Ka. Prodi

Tanggal/Bulan/Tahun Lulus : 26/September/2019

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 11/12/19

Access From (repository.uma.ac.id)

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : DEVI YUSNITA POHAN
NPM : 128320257
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jenis Karya : Tugas Akhir/Skripsi/Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneklusif (Non-Exclusive Royalty – Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **Pengaruh Kualitas Pelayanan jasa Dan Fasilitas Terhadap Peningkatan Kinerja Pada PT. Marelan Anugrah Perkasa Medan** beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan
Pada Tanggal : 26 September 2019
Yang menyatakan



Devi Yusnita Pohan
128320257

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 11/12/19

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
 2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
 3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
- Access From (repository.uma.ac.id)

HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 26 September 2019



ABSTRAK

Dalam penelitian ini yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa dan Fasilitas Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan Pada PT. Marelان Anugrah Perkasa Medan**” penulis meneliti apakah ada hubungan yang positif antara Kualitas Pelayanan Jasa dan dan fasilitas peningkatan kinerja karyawan pada perusahaan PT. Marelان Anugrah Perkasa

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan jasa dan fasilitas secara simultan terhadap peningkatan kinerja karyawan pada PT. Marelان Anugrah Perkasa Medan.

Metode penelitian yang digunakan melalui serangkaian langkah yang diawali dengan menentukan jenis penelitian. Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah menggunakan penelitian kuantitatif asosiatif. Populasi dalam penelitian ini merupakan seluruh karyawan PT. Marelان Anugrah Perkasa Medan sebanyak 37 orang, sedangkan pemilihan sampel dilakukan dengan menggunakan *purposive sampling* dengan sampel yang ditetapkan dalam penelitian sebanyak 37 responden karyawan PT. Marelان Anugrah Perkasa Medan. Jenis data yang digunakan peneliti dalam melakukan penelitian adalah data kuantitatif dan kualitatif, sedangkan sumber data diperoleh dari data primer dan data sekunder. Dalam mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian, peneliti melakukan penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan. Setelah data terkumpul, akan di analisis dengan menggunakan analisis regresi linear berganda.

Berdasarkan hasil perhitungan dan analisa yang dilakukan pada pembahasan penelitian ini, diperoleh beberapa kesimpulan yaitu Kualitas pelayanan jasa berpengaruh terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan pada PT. Marelان Anugrah Perkasa Medan diterima atau terbukti benar, fasilitas berpengaruh terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan pada PT. Marelان Anugrah Perkasa Medan tidak diterima dan terbukti salah. Kualitas pelayanan jasa dan Fasilitas secara simultan berpengaruh terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan pada PT. Marelان Anugrah Perkasa Medan dapat diterima dan terbukti benar karena $23,900 > 3,10$. Kualitas Pelayanan Jasa dan Fasilitas memiliki pengaruh yang positif terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan pada PT. Marelان Anugrah Perkasa Medan, namun pengaruh kedua variabel tersebut belum dominan karena besar pengaruhnya belum melebihi 50% yaitu sebesar 36,3 %, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak disertakan dalam penelitian.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kinerja Karyawan, Peningkatan Kinerja Karyawan.

ABSTRACT

Devi Yusnita Pohan, in a study titled "Quality Service and Facilities Facility To Improve Employee Performance At PT. Marelan Anugrah Perkasa Medan "(Under the guidance of Mr. Drs. Patar Marbun, MSi, as First Counselor and Mother Adelina Lubis, SE, Msi, as Supervisor II).

The purpose of this study is to determine the effect of service quality and facilities simultaneously to improve employee performance at PT. Marelan Anugrah Perkasa Medan.

The research method used through a series of steps that begins by determining the type of research. The type of research conducted in this study is to use associative quantitative research. The population in this study is all employees of PT. Marelan Anugrah Perkasa Medan as many as 37 people, while the selection of samples is done by using purposive sampling with the sample set in the study of 37 respondents employees of PT. Marelan Anugrah Perkasa Medan. Types of data used by researchers in conducting research are quantitative and qualitative data, while data sources obtained from primary data and secondary data. In collecting the necessary data in research, the researcher conducts literature research and field research. After the data collected, will be analyzed by using multiple linear regression analysis.

Based on the results of calculations and analysis conducted on the discussion of this study, obtained some conclusions as follows :

- 1. Quality of service influence on Employee Performance Improvement at PT. Marelan Anugrah Perkasa Medan accepted or proven true.*
- 2. Facilities Affect Employee Performance Improvement at PT. Marelan Anugrah Perkasa Medan was not accepted and proved wrong.*
- 3. Quality of service and facilities simultaneously affect the Employee Performance Improvement at PT. Marelan Anugrah Perkasa Medan is acceptable and proven true because $23,900 > 3,10$.*
- 4. Quality of Service and Facilities have a positive influence on Employee Performance Improvement at PT. Marelan Anugrah Perkasa Medan, but the influence of these two variables has not been dominant because the influence is not over 50% that is equal to 36.3%, while the rest is influenced by other factors not included in the research.*

Keywords : *Service Quality, Facilities, Employee Performance, Increased Employee Performance.*

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum Wr. Wb

Alhamdulillah Robbil ‘Alamin, Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Kualitas Pelayanan Jasa dan Fasilitas Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan Pada PT. Marelan Anugrah Perkasa Medan”**. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area. Selama proses penyusunan skripsi ini penulis mendapat bimbingan, arahan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Suami dan seluruh keluarga saya tercinta yang selalu memberikan doa, amanat, dan semangat yang lebih kepadaku dengan sabar kalian mendengarkan keluh kesahku sehingga semua terselesaikan dengan baik atas dorongan kalian. Kalian tidak akan pernah tergantikan oleh siapapun.
2. Bapak Prof. DR. H. A. Ya’kub Matondang, MA selaku Rektor di Universitas Medan Area.
3. Bapak Dr.Ihsan Effendy, SE .Msi selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area.
4. Bapak Hery Syahrial,SE.Msi selaku Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area.
5. Ibu Adelina Lubis, SE, MSi, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.

6. Bapak Drs. Patar Marbun, MSi, selaku Pembimbing I yang telah membimbing dan memberikan masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Ibu Adelina Lubis, SE, Msi, selaku Pembimbing II yang telah membimbing dan memberikan masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Kantor Perusahaan PT. Marelana Anugrah Perkasa Medan, yang menjadi obyek penelitian dan para karyawannya.
9. Seluruh mahasiswa/mahasiswi stambuk 2012 khususnya jurusan manajemen malam yang telah memberikan dukungan dan memberikan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi para pembaca dan bagi penulis khususnya, dan Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan karuniaNya kepada kita semua. “*Amin....Amin yaa robbal allamin*”

Medan, 26 September 2019
Peneliti

(Devi Yusnita Pohan)
NPM. 128320257

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	3
BAB II LANDASAN TEORITIS	5
A. Uraian Teori	5
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	5
2. Tujuan dan Manfaat Kualitas Pelayanan	7
3. Indikator Penilaian Kualitas Pelayanan	10
4. Pengertian Fasilitas	11
5. Indikator Fasilitas	12
6. Pengertian Kinerja	14
7. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja	16
8. Pengertian Penilaian Kinerja	18

9. Manfaat dan Tujuan Penilaian Kinerja	19
10. Indikator Penilaian Kinerja	23
B. Penelitian Terdahulu	25
C. Kerangka Konseptual	25
D. Hipotesis	26
BAB III METODE PENELITIAN	28
A. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian	28
B. Populasi dan Sampel Penelitian	29
C. Definisi Operasional	29
D. Jenis dan Sumber Data	30
E. Teknik Pengumpulan Data	31
F. Teknik Analisis Data	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	35
A. Hasil Penelitian	35
B. Pembahasan	47
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	60
A. Kesimpulan	60
B. Saran	61

DAFTAR PUSTAKA

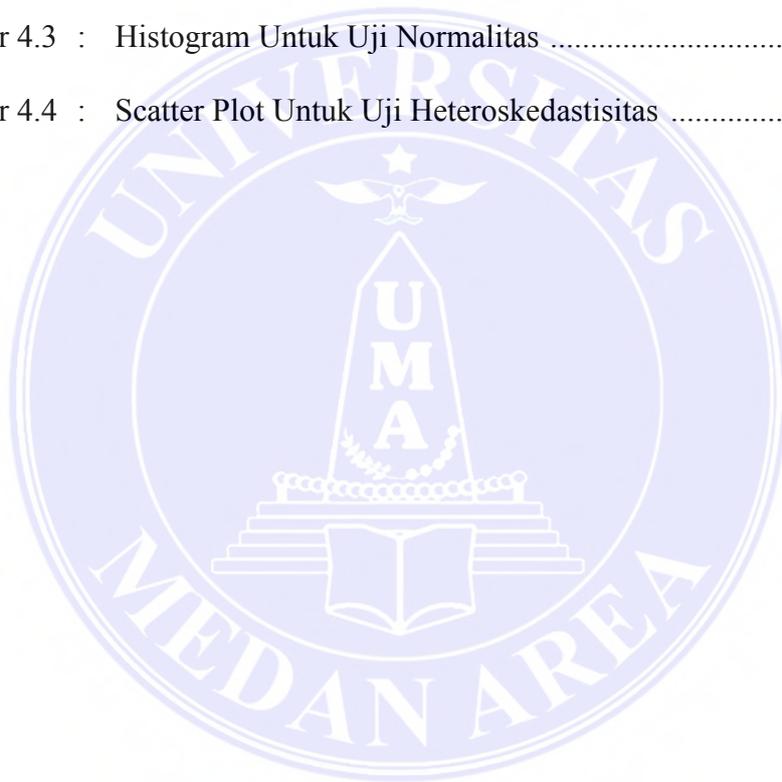
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 : Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3.1 : Rencana Waktu Penelitian	28
Tabel 4.1 : Karakteristik Berdasarkan Umur Responden	40
Tabel 4.2 : Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Tabel 4.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	41
Tabel 4.4 : Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Kerja	42
Tabel 4.5 : Rangkuman Jawaban Responden – Variabel Bebas (X1).....	43
Tabel 4.6 : Rangkuman Jawaban Responden – Variabel Bebas (X2).....	44
Tabel 4.7 : Rangkuman Jawaban Responden – Variabel Terikat (Y).....	45
Tabel 4.8 : Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Jasa	47
Tabel 4.9 : Uji Validitas Variabel Fasilitas	48
Tabel 4.10 : Uji Validitas Variabel Peningkatan Kinerja Karyawan.....	48
Tabel 4.11 : Uji Reliabilitas – Variabel Bebas (X1)	49
Tabel 4.12 : Uji Reliabilitas – Variabel Bebas (X2)	49
Tabel 4.13 : Uji Reliabilitas – Variabel Terikat (Y)	49
Tabel 4.14 : Model Regresi Linier Berganda	51
Tabel 4.15 : Hasil Uji Multikolinieritas	54
Tabel 4.16 : Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)	56
Tabel 4.17 : Hasil Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)	57
Tabel 4.18 : Hasil Uji Determinasi	58

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Kerangka Konseptual	26
Gambar 4.1 : Struktur Organisasi PT. Marelana Anugrah Perkasa	39
Gambar 4.2 : Grafik Normal P-P Plot Untuk Uji Normalitas	52
Gambar 4.3 : Histogram Untuk Uji Normalitas	53
Gambar 4.4 : Scatter Plot Untuk Uji Heteroskedastisitas	55



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber Daya Manusia merupakan salah satu modal utama dalam menunjang keberhasilan organisasi apabila dikelola dengan baik. Pengelolaan dimulai dari mereka dibutuhkan, dipekerjakan sampai diberhentikan. Untuk dapat bersaing dengan organisasi lain, perusahaan harus mempunyai keunggulan yang kompetitif yang sangat sulit ditiru, yang hanya diperoleh dari karyawan yang produktif, inovatif, kreatif, selalu bersemangat dan loyal.

Persaingan antar perusahaan di era globalisasi semakin tajam, sehingga sumber daya manusia dituntut untuk terus menerus mampu mengembangkan diri secara proaktif. Sumber daya manusia harus menjadi manusia-manusia pembelajar, yaitu pribadi-pribadi yang mau belajar dan bekerja keras dengan penuh semangat, sehingga potensi insaninya berkembang maksimal.

Sikap mental karyawan haruslah memiliki sikap mental yang siap sedia secara psikofisik (siap secara mental, fisik, situasi, dan tujuan). Artinya, karyawan dalam bekerja secara siap, fisik sehat, memahami situasi dan kondisi serta berusaha keras mencapai target kerja (tujuan organisasi) melalui pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya.

Aktivitas untuk menentukan berhasil tidaknya suatu pekerjaan yang dilakukan organisasi diperlukan pengelolaan dan perencanaan manajemen yang baik. Manajemen menurut Hasibuan, (2008:9)

kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut. Dalam kualitas pelayanan yang baik, terdapat beberapa jenis kriteria pelayanan, antara lain adalah seperti sopan santun dan keramahan ketika memberikan pelayanan, kemudahan mendapatkan pelayanan, yaitu seperti tersedianya sumber daya manusia untuk membantu melayani konsumen, serta fasilitas pendukung seperti komputer untuk mencari ketersediaan suatu produk dan kenyamanan konsumen, yaitu seperti lokasi, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman, aspek kebersihan, ketersediaan informasi, dan lain sebagainya

Sedangkan fasilitas yang diberikan perusahaan untuk mendukung pelayanan dan peningkatan kinerja ialah lingkungan tempat bekerja, fasilitas kantor yang memadai, penghargaan berupa bonus/apresiasi, buat prioritas kerja yang jelas serta dukungan dan support dari atasan

Dari latar belakang dan fenomena yang ada, penulis tertarik untuk menganalisa pengaruh kualitas pelayanan jasa dan fasilitas terhadap peningkatan kinerja karyawan, dimana ketertarikan tersebut penulis tuangkan dalam skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa dan Fasilitas Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan Pada PT. Marelan Anugrah Perkasa Medan”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas dapat ditarik perumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan jasa berpengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan pada PT. Marelan Anugrah Perkasa Medan?
2. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan pada PT. Marelan Anugrah Perkasa Medan?
3. Apakah kualitas pelayanan jasa dan fasilitas secara simultan berpengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan pada PT. Marelan Anugrah Perkasa Medan?

C. Tujuan Penelitian

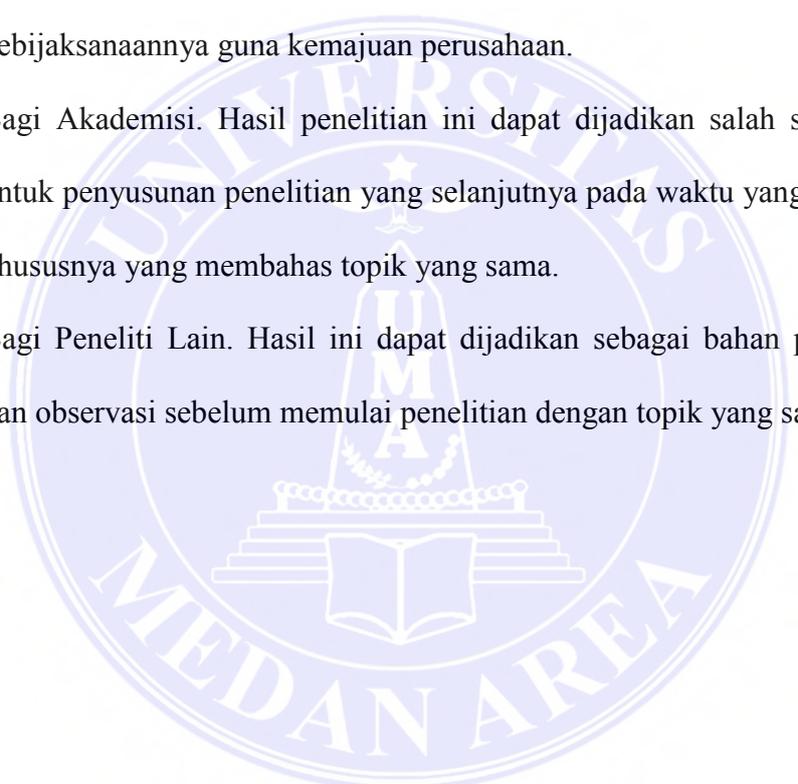
Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap peningkatan kinerja karyawan pada PT. Marelan Anugrah Perkasa Medan
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap peningkatan kinerja karyawan pada PT. Marelan Anugrah Perkasa Medan
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan jasa dan fasilitas secara simultan terhadap peningkatan kinerja karyawan pada PT. Marelan Anugrah Perkasa Medan.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah :

1. Bagi Peneliti. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan penambah wawasan dan pengetahuan peneliti mengenai pengaruh kualitas pelayanan jasa dan fasilitas terhadap kinerja karyawan pada PT. Marelan Anugrah Perkasa Medan.
2. Bagi Perusahaan. Perusahaan dapat menggunakan hasil penelitian sebagai bahan pertimbangan atau sumbangan pemikiran dalam menentukan kebijaksanaannya guna kemajuan perusahaan.
3. Bagi Akademisi. Hasil penelitian ini dapat dijadikan salah satu referensi untuk penyusunan penelitian yang selanjutnya pada waktu yang akan datang khususnya yang membahas topik yang sama.
4. Bagi Peneliti Lain. Hasil ini dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan dan observasi sebelum memulai penelitian dengan topik yang sama.



BAB II

LANDASAN TEORI

A. Uraian Teori

1. Tujuan dan Manfaat Kualitas Pelayanan

Menurut Usmara (2003) menyatakan bahwa : “Kualitas pelayanan merupakan suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara ekspektasi (harapan) dengan kinerja (hasil)”.

Menurut Tjiptono (2006:59) : “Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”. Dengan kata lain ada “dua faktor utama mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceived service* atau kualitas jasa yang diharapkan dan kualitas jasa yang diterima atau dirasakan”.

Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang buruk.

Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan

berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan. Pelangganlah yang menentukan berkualitas atau tidaknya suatu pelayanan jasa. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Menurut Lovelock dan Evert Gummesson di dalam Lovelock, et, al. (2011:15) berpendapat bahwa “Jasa (Services) adalah suatu bentuk sewa-menyewa yang dapat memberikan suatu manfaat bagi konsumen”. Hal yang dihargai oleh konsumen dan mereka berkenan membayar untuk mendapatkannya adalah berbagai pengalaman yang diinginkan (*desired experience*) dan solusi.

Menurut Lovelock, et, al (2011:16) : “Jasa adalah suatu aktivitas ekonomi yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak yang lain”. Sering kali kegiatan yang dilakukan dalam jangka waktu tertentu (*time-based*), dalam bentuk suatu kegiatan (*performances*) yang akan membawa hasil yang diinginkan kepada penerima, objek, maupun aset-aset lainnya yang menjadi tanggung jawab dari pembeli. Sebagai pertukaran dari uang, waktu, dan upaya, pelanggan jasa berharap akan mendapatkan nilai (*value*) dari suatu akses ke barang-barang, tenaga kerja, tenaga ahli, fasilitas, jejaring dan sistem tertentu, tetapi para pelanggan biasanya tidak akan mendapatkan hak milik dari unsur-unsur fisik yang terlibat dalam penyediaan jasa tersebut.

Menurut Lovelock, et, al. (2011:49) menyatakan bahwa ekspektasi terhadap pelayanan dibentuk dalam proses pencarian dan pengambilan keputusan, dan hal ini sangat dipengaruhi oleh pencarian informasi dan

pengevaluasian atribut-atribut produk. Jika sebelumnya anda tidak memiliki pengalaman yang relevan, Anda mungkin akan memiliki ekspektasi sebelum membeli yang mengacu dari komentar mulut ke mulut (*word of mouth*), berbagai cerita dalam berbagai berita, atau kegiatan pemasaran yang dilakukan sendiri oleh perusahaan.

2. Tujuan dan Manfaat Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan ukuran relatif kebaikan suatu produk atau layanan yang terdiri dari kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Kualitas desain merupakan fungsi spesifikasi produk, sedangkan kualitas kesesuaian adalah suatu ukuran seberapa jauh suatu produk mampu memenuhi persyaratan kualitas yang ditetapkan. Kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Lovelock dan Wright (2005 : 96) yang dialihbahasakan oleh Agus Widyantoro mendefinisikan kualitas jasa sebagai : “Evaluasi kognitif jangka panjang pelanggan terhadap penyerahan jasa suatu perusahaan”.

Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Kotler dan Keller (2007:55) yang dialihbahasakan Benyamin Molan, membentuk : “Model kualitas jasa yang menyoroti syarat-syarat utama untuk memberikan kualitas jasa yang diharapkan”. Model tersebut mengidentifikasi lima kesenjangan atau gap yang menyebabkan kegagalan penyampaian jasa, yaitu :

a. Kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen.

Pada kenyataannya pihak manajemen suatu perusahaan tidak selalu dapat memahami dengan tepat apa yang diinginkan oleh pelanggannya. Akibatnya, manajemen tidak mengetahui bagaimana produk jasa seharusnya didesain dan jasa-jasa pendukung apa saja yang diinginkan konsumen.

b. Kesenjangan antara persepsi manajemen dan spesifikasi mutu jasa.

Kadangkala manajemen mampu memahami secara tepat apa yang diinginkan oleh pelanggan, tetapi mereka tidak menyusun standar kinerja yang jelas. Hal ini dapat terjadi karena tiga faktor, yaitu tidak adanya komitmen total manajemen terhadap kualitas jasa, kurangnya sumber daya, atau karena kelebihan permintaan.

c. Kesenjangan antara spesifikasi mutu jasa dan penyerahan jasa.

Ada beberapa penyebab terjadinya kesenjangan ini, misalnya karyawan yang kurang terlatih, beban kerja yang melampaui batas, ataupun ketidakmampuan memenuhi standar kinerja yang telah ditetapkan.

d. Kesenjangan antara penyerahan jasa dan komunikasi eksternal.

Seringkali tingkat kepentingan pelanggan dipengaruhi oleh iklan dan pernyataan atau janji yang dibuat oleh perusahaan. Resiko yang dihadapi oleh perusahaan adalah apabila janji yang diberikan ternyata tidak dapat dipenuhi akan menyebabkan terjadinya persepsi negatif terhadap kualitas jasa perusahaan.

e. Kesenjangan antara persepsi jasa dengan jasa yang diharapkan.

Kesenjangan ini terjadi apabila pelanggan mengukur kinerja atau prestasi perusahaan dengan cara yang berbeda. Atau apabila pelanggan keliru mempersepsikan kualitas jasa tersebut.

Menurut Tjiptono (2006:51) : “Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Terdapat 5 macam perspektif kualitas yaitu:

- a. *Transcendental approach*. Kualitas dipandang sebagai *innate excellence*, di mana kualitas dapat dirasakan atau diketahui, tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionalkan, biasanya diterapkan dalam dunia seni.
- b. *Product-based approach*. Kualitas merupakan karakteristik atau atribut yang dapat dikuantitatifkan dan dapat diukur. Perbedaan dalam kualitas mencerminkan perbedaan dalam jumlah beberapa unsur atau atribut yang dimiliki produk.
- c. *User-based approach*. Kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang (misalnya *perceived quality*) merupakan produk yang berkualitas tinggi.
- d. *Manufacturing-based approach*. Kualitas sebagai kesesuaian/sama dengan persyaratan. Dalam sektor jasa bahwa kualitas seringkali didorong oleh tujuan peningkatan produktivitas dan penekanan biaya.

e. *Value-based approach*. Kualitas dipandang dari segi nilai dan harga. Kualitas dalam pengertian ini bersifat relatif, sehingga produk yang memiliki kualitas paling tinggi belum tentu produk yang paling bernilai. Akan tetapi yang paling bernilai adalah barang atau jasa yang paling tepat dibeli.

3. Indikator Penilaian Kualitas Pelayanan

Zeithaml, dkk (2006) menjelaskan ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu : “*expected service* dan *perceived service*” Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Sepuluh kriteria umum atau standar yang menentukan kualitas suatu jasa yaitu: *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *competence* (kemampuan), *access* (mudah diperoleh), *courtesy* (keramahan), *communication* (komunikasi), *credibility* (dapat dipercaya), *security* (keamanan), *understanding* (memahami pelanggan) dan *tangibles* (bukti nyata yang kasat mata). Kesepuluh dimensi tersebut dapat

disederhanakan menjadi lima dimensi seperti yang termuat dalam Kotler dan Keller (2007:56) :

- a. *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen dengan cepat.
- b. *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan meyakinkan.
- c. *Empathy* (empati) yaitu kesediaan perusahaan memberikan perhatian yang mendalam dan khusus kepada masing-masing pelanggan.
- d. *Assurance* (jaminan) yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk dapat dipercaya oleh pelanggan.
- e. *Tangibles* (produk-produk fisik) meliputi penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, peralatan komunikasi dan penampilan karyawan.

Suatu cara perusahaan jasa untuk tetap dapat unggul bersaing adalah memberikan jasa dengan kualitas yang lebih tinggi dari pesaingnya secara konsisten. Harapan pelanggan dibentuk oleh pengalaman masa lalu, pembicaraan dari mulut ke mulut serta promosi yang dilakukan oleh perusahaan jasa.

4. Pengertian Fasilitas

Fasilitas merupakan segala hal yang dapat memudahkan dan melancarkan pelaksanaan kegiatan, yang dapat memudahkan kegiatan dapat

berupa sarana dan prasarana. Kamus Besar Bahasa Indonesia (2008:389), “fasilitas adalah sarana melancarkan pelaksanaan fungsi”.

Moenir (1987:197) menyatakan “fasilitas merupakan segala sesuatu yang digunakan, dipakai, ditempati, oleh pegawai baik dalam hubungan lingkungan dengan pekerjaan maupun untuk kelancaran pekerjaan”.

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa fasilitas kerja adalah segala sesuatu yang berupa sarana atau alat yang digunakan untuk mempermudah aktivitas kantor sehingga perangkat desa dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik.

5. Indikator Fasilitas

Menurut Moenir (1987:198-200) dari pengertian fasilitas di atas maka dapat dibagi tiga golongan besar yaitu:

a. Fasilitas Alat Kerja

Seorang pegawai atau pekerja tidak dapat melakukan pekerjaan yang ditugaskan kepadanya tanpa disertai alat kerja. Alat kerja ini pun terbagi atas dua jenis: alat kerja manajemen dan alat kerja operasional. Alat kerja manajemen berupa aturan yang menetapkan kewenangan dan kekuasaan dalam menjalankan kewajibannya. Jadi dengan alat kewenangan dan kekuasaan itu lah manajemen dapat menjalankan fungsinya untuk memimpin, mengarahkan, mengatur dan mengawasi pelaksanaan pekerjaan oleh pegawai atau pekerja. Alat kerja operasional yaitu semua benda atau barang yang berfungsi sebagai alat yang langsung digunakan

dalam produksi. Dengan pengertian ini termasuk didalamnya semua alat kerja di kantor seperti mesin tulis, mesin pengganda, mesin hitung, mesin komputer.

b. Fasilitas Perlengkapan Kerja

Perlengkapan kerja ialah semua benda atau barang yang digunakan dalam pekerjaan tetapi tidak langsung untuk memproduksi, melainkan berfungsi sebagai pelancar dan penyegar dalam pekerjaan. Termasuk dalam perlengkapan kerja ini ialah:

- 1) Gedung dengan segala sarana yang diperlukan, termasuk jalan, selokan, air bersih, pembuangan air kotor dan halaman parkir.
- 2) Ruang kerja dan ruangan lain yang memadai dengan layout yang efisien.
- 3) Penerangan yang cukup.
- 4) Mebel yang meliputi meja dan kursi kerja, meja dan kursi tamu, almari dengan segala bentuk dan keperluan, meja serba guna dan segala macam meja kursi lemari yang diperlukan di tempat kerja.
- 5) Alat komunikasi berupa telepon, teleks, dan kendaraan bermotor (sebagai perlengkapan kerja) antara lain untuk kurir, antar jemput pegawai.
- 6) Alat-alat yang berfungsi untuk penyegar ruangan, seperti kipas angin, *exhaust fan*, *air conditioning*.
- 7) Segala macam peralatan rumah tangga kantor (alat pemasak, alat pencuci, alat pembersih, pecah belah dan lain-lain).

c. Fasilitas Sosial

Fasilitas sosial yaitu fasilitas yang digunakan oleh pegawai dan berfungsi sosial. Misalnya penyediaan mess, asrama untuk para pegawai bujangan, rumah jabatan, rumah dinas dan kadang-kadang kendaraan bermotor termasuk juga sebagai fasilitas sosial (motor, kendaraan sedan). Penyediaan dari penggunaan sosial ini tidak mungkin dapat memenuhi kepuasan pegawai, baik dari segi jumlah maupun segi kualitas. Pengaturan yang objektif dan dirasa adil akan sangat membantu kedua belah pihak (organisasi dan pegawai) dalam memperlancar usaha.

Fasilitas yang dimaksud dalam penelitian ini adalah bagaimana pemanfaatan dan kelengkapan fasilitas kerja yang menunjang kinerja perangkat desa di Kecamatan Tulis Kabupaten Batang. Berdasarkan penjelasan di atas dapat diambil indikator dari variabel fasilitas kantor yaitu fasilitas alat kerja dan fasilitas perlengkapan kerja.

6. Pengertian Kinerja

Kinerja dalam organisasi merupakan suatu jawaban berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Menurut Mangkunegara (2009: 67), “kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.

Rivai dan Basri dalam Sinambela (2012:6) menyatakan, “kinerja merupakan hasil atau tingkat keberhasilan seseorang atau keseluruhan

selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama". Rivai dan Basri dalam Sinambela (2012:7-8) mengungkapkan beberapa pengertian kinerja yang dikemukakan oleh beberapa pakar, diantaranya sebagai berikut:

- a. Kinerja adalah seperangkat hasil yang dicapai dan merujuk pada tindakan pencapaian serta pelaksanaan sesuatu pekerjaan yang diminta (Stolovith, Keeps: 1992);
- b. Kinerja merupakan salah satu kumpulan total dari kerja yang ada pada diri pekerja (Griffin: 1987);
- c. Kinerja dipengaruhi oleh tujuan (Mondy, Premeaux: 1993);
- d. Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Untuk menyelesaikan tugas dan pekerjaan, seseorang harus memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan suatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya (Hersey Blanchard: 1993);
- e. Kinerja merujuk pada pencapaian tujuan pegawai atas tugas yang diberikan kepadanya (Casio: 1992);
- f. Kinerja sebagai kualitas dan kuantitas dari pencapaian tugas-tugas, baik yang dilakukan individu, kelompok maupun perusahaan (Schermerhorn, Hunt dan Osborn: 1991);

g. Kinerja adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakan sesuai dengan tanggung jawab dengan hasil seperti yang diharapkan. Jika dikaitkan dengan kinerja sebagai kata benda di masa salah satu entrinya adalah hasil dari sesuatu pekerjaan pengertian kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang oleh suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan secara legal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral atau etika (Rivai dan Basri, 2005).

Pendapat para ahli mengenai kinerja dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah suatu hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang untuk kebutuhan organisasi dalam mencapai tujuan tertentu..

7. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Wirawan, (2009: 6-8) kinerja pegawai merupakan hasil sinergi dari sejumlah faktor. Faktor-faktor tersebut yaitu:

a. Faktor internal pegawai, yaitu faktor-faktor dari dalam diri pegawai yang merupakan faktor bawaan dari lahir dan faktor yang diperoleh ketika ia berkembang. Faktor-faktor bawaan, misalnya bakat, sifat pribadi, serta keadaan fisik, dan kejiwaan. Sementara itu, faktor-faktor yang diperoleh, misalnya pengetahuan, keterampilan, etos kerja, pengalaman kerja, dan motivasi kerja. Setelah dipengaruhi oleh lingkungan internal organisasi

dan lingkungan eksternal, faktor internal pegawai ini menentukan kinerja pegawai. Dapat di asumsikan bahwa makin tinggi faktor-faktor internal tersebut, makin tinggi pula kinerja pegawai. Sebaliknya, makin rendah faktor-faktor tersebut makin rendah pula kinerjanya.

- b. Faktor-faktor lingkungan internal organisasi. Dalam melaksanakan tugasnya, pegawai memerlukan dukungan organisasi tempat ia bekerja. Dukungan tersebut sangat mempengaruhi tinggi rendahnya kinerja pegawai. Sebaliknya, jika sistem kompensasi dan iklim kerja organisasi buruk, kinerja karyawan akan menurun. Faktor internal organisasi lainnya misalnya strategi organisasi, dukungan sumber daya yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan, serta sistem manajemen dan kompensasi. Oleh karena itu, manajemen organisasi harus menciptakan lingkungan internal organisasi yang kondusif sehingga dapat mendukung dan meningkatkan produktivitas karyawan.
- c. Faktor lingkungan eksternal organisasi. Faktor-faktor eksternal organisasi adalah keadaan, kejadian, atau situasi yang terjadi di lingkungan eksternal organisasi yang mempengaruhi kinerja karyawan. Selain itu budaya masyarakat juga merupakan faktor eksternal yang mempengaruhi kinerja karyawan.

Menurut Mangkunegara (2009:67) faktor-faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*).

- a. Faktor kemampuan. Secara psikologis, kemampuan (*ability*) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (*knowledge + skill*). Artinya, pegawai yang memiliki IQ diatas rata-rata dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan.
- b. Faktor motivasi. Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi (*situation*) kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja).

8. Pengertian Penilaian Kinerja

Penilaian Kinerja karyawan merupakan masalah penting bagi seluruh pengusaha. Namun demikian, kinerja yang memuaskan tidak terjadi secara otomatis, dimana hal ini cenderung akan makin terjadi dengan menggunakan sistem penilaian manajemen yang baik. “Sistem manajemen kinerja (*performance management system*) terdiri dari proses-proses untuk mengidentifikasi, mendorong, mengukur, mengevaluasi, meningkatkan dan memberi penghargaan terhadap kinerja para karyawan yang dipekerjakan” (Mathis, 2002: 77).

Handoko (2008: 135) menyatakan “penilaian prestasi kerja (*performance appraisal*) adalah proses melalui mana organisasi-organisasi mengevaluasi atau menilai prestasi kerja karyawan”. Selanjutnya menurut

Wirawan, (2009: 105) menyatakan “bahwa penilaian kinerja dilakukan secara formatif dan sumatif”. Penilaian kinerja formatif adalah penilaian kinerja ketika para karyawan sedang melakukan tugasnya. Penilaian sumatif dilakukan pada akhir periode penilaian. Dalam hal ini, penilaian membandingkan kinerja akhir karyawan dengan standar kinerja. Karyawan mengisi instrumen evaluasi kinerja sebagai hasil akhir penilaian kinerja. Hasil akhir tersebut diserahkan kepada ternilai dan dibahas oleh ternilai dalam wawancara evaluasi kinerja.

Penilaian kerja berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa penilaian kinerja yaitu suatu evaluasi untuk mengukur prestasi kerja pegawai dalam melaksanakan tugas yang diberikan. Penilaian kinerja dapat dilakukan dengan cara formatif dan sumatif. Formatif yaitu penilaian kinerja ketika para pegawai sedang melakukan tugasnya sedangkan sumatif yaitu penilaian dengan membandingkan kinerja akhir pegawai dengan standar kinerja organisasi.

9. Manfaat dan Tujuan Penilaian Kinerja

a. Manfaat Penilaian Kinerja

Menurut Sinambela (2012:53), “penilaian pekerjaan adalah suatu metode perbandingan sistematis dari pekerjaan-pekerjaan untuk menentukan kedudukan dan ratio dari pekerjaan-pekerjaan itu, dengan demikian memberikan dasar untuk suatu sistem pembayaran yang adil”.

Lebih lanjut dapat dikemukakan manfaat utama penilaian kinerja antara lain adalah:

- 1) Memberikan sarana untuk menghadapi ketidakadilan yang ada dan memecah ketidakadilan yang baru.
- 2) Memberikan kerangka untuk perbandingan antara manajemen dan serikat buruh. Perundingannya ialah tentang berbagai prinsip, struktur upah umum, tingkat upah, dan tambahan upah dan bukan pembicaraan tentang pekerjaan satu per satu.
- 3) Memberikan sarana untuk menangani keluhan dan diharapkan bahwa keluhan akan berkurang setelah sistemnya diterima.
- 4) Tingkat bayaran pekerjaan yang baru diciptakan dapat ditentukan secara sistematis tanpa adanya bahaya untuk menciptakan ketidakadilan yang baru.
- 5) Para pegawai dapat dengan mudah mengerti kemungkinan mereka untuk penghasilan lebih tinggi dalam keadaan mereka sekarang dan tahu harus memilih pekerjaan yang mana untuk memperoleh bayaran yang lebih tinggi.

b. Tujuan Penilaian Kinerja

Menurut Kaswan (2012:213) penilaian kinerja memainkan peran penting dalam proses manajemen kinerja secara keseluruhan. “Penilaian kinerja adalah proses yang digunakan organisasi untuk menilai kinerja

karyawan”. Organisasi biasanya melakukan penilaian kinerja untuk berbagai tujuan, diantaranya:

- 1) Penilaian memberi justifikasi organisasi secara resmi untuk pengambilan keputusan pekerjaan.
- 2) Penilaian digunakan sebagai kriteria dalam validasi tes.
- 3) Penilaian memberi umpan balik kepada karyawan dan dengan demikian berfungsi sebagai sarana untuk pengembangan pribadi dan karir.
- 4) Penilaian dapat membantu mengidentifikasi kebutuhan pengembangan karyawan dan juga untuk meneguhkan tujuan-tujuan untuk program pelatihan.
- 5) Penilaian dapat mendiagnosis masalah-masalah organisasi dengan mengidentifikasi kebutuhan pelatihan dan karakteristik-karakteristik pribadi untuk dipertimbangkan dalam memperkerjakan, dan penilaian juga menyediakan landasan untuk membedakan antara karyawan yang berkinerja efektif dengan yang berkinerja tidak efektif.
- 6) Penilaian bersifat memotivasi, yaitu mendorong inisiatif, mengembangkan rasa tanggung jawab, dan merangsang usaha-usaha untuk berkinerja lebih baik.
- 7) Penilaian merupakan wahana komunikasi, sebagai dasar diskusi tentang hal-hal yang berhubungan dengan pekerjaan antara atasan dan bawahan, kedua pihak dapat mengenal lebih baik lagi.

- 8) Penilaian dapat berfungsi sebagai dasar untuk perencanaan sumber daya manusia dan pekerjaan, yaitu memberikan input yang berharga untuk inventarisasi keterampilan dan perencanaan sumber daya manusia.
- 9) Penilaian dapat dijadikan dasar penilaian manajemen sumber daya manusia, yaitu untuk menentukan apakah program manajemen sumber daya manusia sudah ada efektif.

T.V. Rao dalam Sinambela (2012:61) menyatakan bahwa tujuan penilaian diri atau penilaian kinerja individu diantaranya yaitu:

- 1) Menyediakan kesempatan bagi pegawai untuk mengiktisarkan:
 - a) Berbagai tindakan yang telah diambilnya dalam kaitan dengan aneka fungsi yang bertalian dengan perannya.
 - b) Keberhasilan dan kegagalannya sehubungan dengan fungsi-fungsi itu.
 - c) Kemampuan-kemampuan yang ia perlihatkan dan kemampuan-kemampuan yang ia rasakan kurang dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan itu dan berbagai dimensi manajerial serta perilaku yang telah diperlihatkan olehnya selama setahun.
- 2) Mengenalikan kebutuhan perkembangannya sendiri dengan membuat rencana bagi perkembangannya di dalam organisasi dengan cara mengidentifikasi dukungan yang ia perlukan dari atasan yang harus dilaporinya dan orang-orang lain didalam organisasi.

- 3) Menyampaikan kepada atasan yang harus dilaporkannya, sumbangannya, apa yang sudah dicapai dan refleksinya supaya ia mampu meninjau prestasinya sendiri dalam perspektif yang benar dan dalam penelitian yang lebih obyektif. Hal ini merupakan sebuah persiapan yang perlu bagi diskusi-diskusi peninjauan prestasi kerja dan rencana-rencana perbaikan prestasi kerja.
- 4) Memprakarsai suatu proses peninjauan dan pemikiran tahunan yang meliputi seluruh organisasi untuk memperkuat perkembangan atas inisiatif sendiri guna mencapai keefektifan managerial.

10.Indikator Penilaian Kinerja

“Dimensi atau indikator kinerja merupakan aspek-aspek yang menjadi ukuran dalam menilai kinerja. Ukuran-ukuran dijadikan tolok ukur dalam menilai kinerja. Dimensi atau ukuran kinerja sangat diperlukan karena akan bermanfaat baik bagi para pihak” (Sudarmanto, 2009:11). Secara umum, dimensi pekerjaan dapat dikelompokkan menjadi tiga jenis, diantaranya yaitu:

- a. Hasil kerja. Hasil kerja adalah keluaran kerja dalam bentuk barang dan jasa yang dapat dihitung dan diukur kuantitas dan kualitasnya.
- b. Perilaku kerja. Ketika berada ditempat kerjanya, seorang karyawan mempunyai dua perilaku, yaitu perilaku pribadi dan perilaku kerja. Perilaku pribadi adalah perilaku yang tidak ada hubungannya dengan pekerjaan, misalnya: cara berjalan, cara berbicara, dan cara makan siang.

Perilaku kerja adalah perilaku karyawan yang ada hubungannya dengan pekerjaan, misalnya: kerja keras, ramah terhadap pelanggan, dan cara jalan tentara dalam upacara. Perilaku kerja sangat diperlukan karena merupakan persyaratan dalam melaksanakan pekerjaan. Dengan berperilaku kerja tertentu, karyawan dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik dan menghasilkan kinerja yang diharapkan oleh organisasi. Perilaku kerja dicantumkan dalam standar kerja, prosedur kerja, kode etik, dan peraturan organisasi.

- c. Sifat pribadi yang ada hubungannya dengan pekerjaan adalah sifat pribadi karyawan yang diperlukan dalam melaksanakan pekerjaannya. Sebagai manusia, karyawan mempunyai banyak sifat pribadi yang dibawa sejak lahir dan diperoleh ketika dewasa dari pengalaman kerjanya. Untuk melakukan suatu jenis pekerjaan, diperlukan sifat pribadi tertentu.

John Miner dalam Sudarmanto (2009:11) mengemukakan 4 dimensi yang dapat dijadikan sebagai tolok ukur dalam menilai kinerja, itu:

- a. Kualitas, yaitu tingkat kesalahan, kerusakan, kecermatan.
- b. Kuantitas, yaitu jumlah pekerjaan yang dihasilkan.
- c. Penggunaan waktu dalam kerja, yaitu tingkat ketidakhadiran, keterlambatan, waktu kerja efektif atau jam kerja hilang.
- d. Kerjasama dengan orang lain dalam bekerja.

Menurut Mathis (2002:78), kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan karyawan. Kinerja karyawan adalah yang

mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi yang antara lain termasuk: kuantitas output, kualitas output, jangka waktu output, kehadiran di tempat kerja, sikap kooperatif.

B. Peneliti Terdahulu

Tabel 2-1
Tabel Penelitian Terdahulu

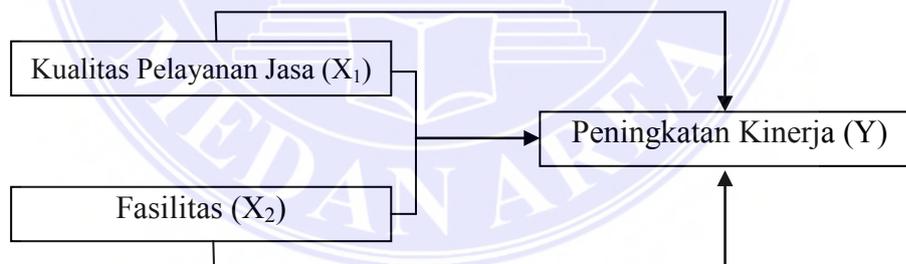
No	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Sofyan, Pradhanawati, dan Nugraha, 2013	Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas, Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening pada <i>Star Clean Car Wash Semarang</i>	Variabel fasilitas, kualitas pelayanan dan kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas
2	Yunus dan Budianto, 2014	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan	Variabel kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan di Narita Hotel Surabaya
3	Moha dan Loindon, 2016	Analisis Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta di Kota Manado; <i>The Analysis of Service Quality on Customer Satisfaction and Facilities in Hotel Yuta Manado</i>	Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen

C. Daftar Kerangka Konseptual

Lovelock dan Wright (2005 : 96) yang dialihbahasakan oleh Agus Widyantoro mendefinisikan kualitas jasa sebagai : “Evaluasi kognitif jangka panjang pelanggan terhadap penyerahan jasa suatu perusahaan”. Kualitas harus

dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan.

Fasilitas adalah fasilitas fisik yang ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. Pelanggan memang harus dipuaskan, sebab kalau tidak puas akan meninggalkan hotel dan menjadi pelanggan pesaing. Hal ini akan menyebabkan penurunan penjual dan pada gilirannya akan menurunkan laba. Sedangkan penilaian kinerja memiliki peran penting dalam proses manajemen kinerja secara keseluruhan. Organisasi biasanya melakukan penilaian kinerja untuk pengambilan keputusan pekerjaan, sebagai kriteria dalam validasi tes, memberi umpan balik kepada karyawan sebagai sarana untuk pengembangan pribadi dan karir, dan lain – lain.



Gambar 1-1. Kerangka Konseptual
Sumber : Diolah Penulis, 2017

C. Hipotesis

Menurut Singarimbun dalam Iskandar (2008 : 56), hipotesis adalah “Sarana penelitian ilmiah yang penting dan tidak bisa ditinggalkan, karena ia merupakan instrumen kerja dari teori”.

Selanjutnya menurut Sugiyono (2013: 96) :

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori. Hipotesis dirumuskan atas dasar kerangka pikir yang merupakan jawaban sementara atas masalah yang dirumuskan. Hipotesis adalah kesimpulan sementara yang kebenarannya masih perlu dibuktikan melalui penelitian.

Berdasarkan rumusan masalah dan uraian di atas, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

- H₁ : Kualitas pelayanan jasa berpengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan pada PT. Marelan Anugrah Perkasa Medan.
- H₂ : Fasilitas berpengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan pada PT. Marelan Anugrah Perkasa Medan.
- H₃ : Kualitas pelayanan jasa dan fasilitas secara simultan berpengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan pada PT. Marelan Anugrah Perkasa Medan.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif asosiatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menggunakan analisis data yang berkaitan dengan angka, uji statistik yang disesuaikan dengan rumusan atau identifikasi yang diteliti.

2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Marelan Anugrah Perkasa yang beralamat di Jl. Kptn Rahmad Budin Kec. Medan Marelan Medan Telp. 061-6858146

Waktu penelitian ini direncanakan empat bulan dimulai dari bulan Januari 2017 sampai dengan bulan April 2017. untuk lebih jelasnya disajikan tabel waktu penelitian pada tabel berikut ini :

Tabel 3-1
Rencana Waktu Penelitian

No	Keterangan	2015-2016															
		Jan 2017				Feb 2017				Mar 2017				Apr 2017			
		I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
1	Pra Riset	■	■	■	■												
2	Pengajuan Judul		■	■	■												
3	Pembuatan dan Bimbingan Proposal					■	■	■	■	■	■	■	■				
4	Seminar Proposal													■	■	■	■
5	Pengumpulan Data																
6	Penyusunan dan Bimbingan Skripsi													■	■	■	■
7	Pengajuan Sidang dan Meja Hijau																

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi Penelitian

Populasi adalah keseluruhan atau totalitas objek yang dibatasi oleh kriteria tertentu. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Marelan Anugrah Perkasa Medan sebanyak 35 orang.

2. Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono (2009;73), “Sampel merupakan dari jumlah dan karekteristik yang dimiliki oleh populasi”. Sampel adalah suatu himpunan atau bagian dari unit populasi. Pemilihan sampel dilakukan dengan menggunakan *purposive sampling* yaitu penunjukan langsung responden sesuai kebutuhan penelitian. Berdasarkan hal tersebut ditetapkan sampel dalam penelitian sebanyak 35 responden karyawan PT. Marelan Anugrah Perkasa Medan.

D. Definisi Operasional

Pada penelitian ini, terdapat 3 (tiga) variabel yaitu 2 (dua) variabel bebas dan 1 (satu) variabel terikat. Variabel bebas adalah motivasi kerja disebut X1 dan budaya kerja disebut X2. Sedangkan variabel terikat adalah produktifitas kerja. Penelitian ini menggunakan skala Likert. Skala likert adalah alat ukur respon subjek ke dalam lima poin skala dengan interval yang sama. Semua variabel dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan Skala Likert. Penggunaan Skala Likert tersebut dilakukan dengan angka pilihan dengan nilai terendah minimal 1 dan nilai tertinggi maksimal 5.

E. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis data berdasarkan sifatnya yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

a. Data Kuantitatif.

Data yang berbentuk angka atau yang dapat dihitung. Data kuantitatif yang digunakan adalah hasil kuesioner dari responden yaitu karyawan PT. Marelan Anugrah Perkasa Medan.

b. Data Kualitatif.

Data yang tidak dapat dihitung berupa kalimat, kata kata, gambar yang dalam penelitian ini adalah hasil wawancara dengan responden yaitu karyawan PT. Marelan Anugrah Perkasa Medan.

2. Sumber Data

Data diperoleh dari berbaragai sumber yang terdiri dari :

a. Data Primer

Data yang diperoleh langsung oleh peneliti melalui objeknya. Dalam penelitian ini adalah hasil kuesioner dan wawancara langsung dengan pihak yang terkait dalam penelitian di PT. Marelan Anugrah Perkasa Medan.

b. Data Sekunder

Data yang diperoleh berupa publikasi oleh pihak lain. Data sekunder ini diperoleh melalui studi pustaka, internet, dan literatur.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data untuk membuktikan kebenaran hipotesis yang telah diuraikan dalam penelitian untuk mendapatkan data, informasi dan bahan yang diperlukan dengan menggunakan beberapa metode antara lain:

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Pengumpulan data melalui bahan bacaan meliputi literatur, buku, majalah dan lain yang relevan dan berhubungan dengan judul penelitian.

2. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Pengumpulan data yang dilakukan secara langsung terhadap objek penelitian atau dengan langsung ke lapangan dengan teknik yaitu:

- a. Pengamatan (*Observation*). Mengadakan penelitian dengan mengamati langsung objek yang diselidiki dan mengadakan pencatatan.
- b. Wawancara (*Interview*). Memperoleh data dan informasi yang akurat dengan mengajukan pertanyaan secara langsung ke responden berupa keterangan-keterangan yang erat terkait masalah dalam penelitian.
- c. Kuesioner (*Questionnaire*). Penyebaran daftar pertanyaan kepada responden dengan cara memilih alternatif jawaban yang tersedia. Responden memilih salah satu jawaban yang telah disediakan dalam daftar pertanyaan. Bobot nilai kuesioner ditentukan yaitu:
 - 1) Jawaban “Sangat Setuju” diberi nilai 5
 - 2) Jawaban “Setuju” diberi nilai 4
 - 3) Jawaban “Kurang Setuju” diberi nilai 3
 - 4) Jawaban “Tidak Setuju” diberi nilai 2
 - 5) Jawaban “Sangat tidak setuju” diberi nilai 1

G. Teknik Analisis Data

1. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Uji yang digunakan untuk mengetahui layak atau tidaknya alat ukur yang digunakan. Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan program SPSS Ver. 18 dengan kriteria sebagai berikut:

Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pertanyaan dinyatakan *valid*

Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka pertanyaan dinyatakan tidak *valid*

b. Uji Reliabilitas

Uji yang digunakan untuk mengetahui konsistensi dan kestabilan suatu alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Pengujian dengan menggunakan program SPSS Ver. 18 dengan kriteria sebagai berikut:

Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka instrumen dinyatakan *reliable*

Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka instrumen dinyatakan tidak *reliable*

2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik terdiri dari uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedasitas, dan uji autokolerasi.

a. Uji Normalitas

Tujuan dari uji normalitas adalah untuk menentukan apakah variabel berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Pengujian normalitas dapat dilihat dari grafik normal *probability plot*. Apabila variabel

berdistribusi normal, maka penyebaran plot akan berada di sekitar dan disepanjang garis 45° .

b. Uji Multikolinieritas

Tujuan dari uji multikolinieritas adalah menguji model regresi apakah adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Tujuan dari uji ini adalah menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari hasil pengamatan satu ke pengamatan lainnya. Jika nilai signifikan hitung lebih besar dari $\alpha = 5\%$, maka tidak ada masalah heteroskedastisitas. Tetapi jika Jika nilai signifikan hitung kurang dari $\alpha = 5\%$, maka ada masalah heteroskedastisitas dalam model regresi.

3. Analisis Regresi Linear Berganda

Uji statistik yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Analisis regresi merupakan suatu pendekatan yang digunakan untuk mendefinisikan hubungan matematis antara variabel-variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y). Model regresi dinyatakan dalam persamaan:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan :

Y	: Peningkatan Kinerja
β_0	: Konstanta
β_1	: Koefisien regresi Kualitas Pelayanan Jasa
β_2	: Koefisien regresi Fasilitas
X_1	: Kualitas Pelayanan Jasa
X_2	: Fasilitas
e	: Error

4. Uji *Goodness of Fit*

Uji *goodness of fit* menilai ketepatan fungsi regresi sampel dalam menaksir nilai aktual. Uji *goodness of fit* terdiri dari uji parsial (uji-t) dan uji simultan (uji-f).

a. Uji Parsial (Uji-t)

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh secara parsial antara variabel bebas terhadap variabel terikat dengan asumsi variabel lain dianggap konstan, dengan batas toleransi kesalahan 5% ($\alpha = 0.05$)

Kriteria pengujian :

$$T_{\text{Hitung}} > T_{\text{Tabel}} = H_0 \text{ ditolak}$$

$$T_{\text{Hitung}} < T_{\text{Tabel}} = H_0 \text{ diterima}$$

b. Uji Simultan (Uji-f)

Uji f digunakan untuk menguji pengaruh secara simultan antara variabel bebas terhadap variabel terikat dengan asumsi variabel lain dianggap konstan, dengan batas toleransi kesalahan 5% ($\alpha = 0.05$)

Kriteria pengujian :

$$F_{\text{Hitung}} > F_{\text{Tabel}} = H_0 \text{ ditolak}$$

$$F_{\text{Hitung}} < F_{\text{Tabel}} = H_0 \text{ diterima}$$

c. Analisis Korelasi Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi berguna mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen. Jika nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel bebas memberikan hampir seluruh informasi yang dibutuhkan untuk memprediksikan variabel terikat.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan hasil pengolahan data yang telah dilakukan, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan jasa berpengaruh terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan pada PT. Marelan Anugrah Perkasa Medan diterima atau terbukti benar.
2. Fasilitas berpengaruh terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan pada PT. Marelan Anugrah Perkasa Medan tidak diterima dan terbukti salah.
3. Kualitas pelayanan jasa dan Fasilitas secara simultan berpengaruh terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan pada PT. Marelan Anugrah Perkasa Medan dapat diterima dan terbukti benar karena $23,900 > 3,10$.
4. Kualitas Pelayanan Jasa dan Fasilitas memiliki pengaruh yang positif terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan pada PT. Marelan Anugrah Perkasa Medan, namun pengaruh kedua variabel tersebut belum dominan karena besar pengaruhnya belum melebihi 50% yaitu sebesar 36,3 %, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak disertakan dalam penelitian.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan diatas, maka penulis menyarankan sebagai berikut

1. Dengan besar pengaruh yang belum melebihi 50% yaitu sebesar 36,3%, berarti kualitas pelayanan dan fasilitas bukanlah faktor yang dominan dalam mempengaruhi peningkatan kinerja karyawan di PT. Marelان Anugrah Perkasa Medan.
2. Perlu adanya penelitian lain dengan mengganti atau menambah variabel bebas. Hal ini perlu dilakukan guna mengetahui faktor yang dominan dalam mempengaruhi pengambilan keputusan harga jual di PT. Marelان Anugrah Perkasa Medan.
3. Untuk fasilitas yang berdasarkan penelitian tidaklah memiliki pengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan.
4. Perlu adanya evaluasi bagi manajemen terhadap fasilitas yang tersedia di perusahaan khususnya bagi karyawan. Karena pengadaan fasilitas adalah demi kelancaran dan kenyamanan dalam bekerja yang seharusnya mampu meningkatkan kualitas kerja setiap karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

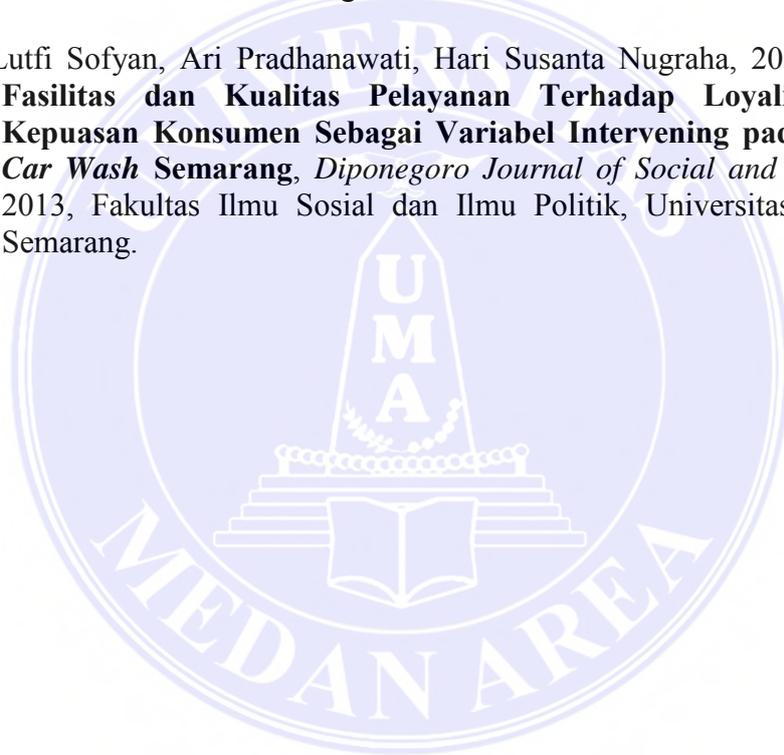
- Departemen Pendidikan Nasional, 2008, **Kamus Besar Bahasa Indonesia**, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Fathoni, Abdurrahmat, 2006, **Manajemen Sumber Daya Manusia**, Rineka Cipta, Jakarta.
- Handoko, T. Hani, 2008, **Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia**, BPFE, Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu SP., 2008, **Manajemen Sumber Daya Manusia**, Bumi Aksara, Jakarta.
- Kaswan, 2012, **Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Keunggulan Bersaing Organisasi**, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Lovelock, Christopher H dan Lauren K. Wright, 2005, **Manajemen Pemasaran Jasa**, Terjemahan Agus Widyantoro, PT. Indeks, Jakarta.
- Lovelock, Christopher H, Jochen Wirtz dan Jacky Mussry, 2011, **Pemasaran Jasa**, Terjemahan Agus Widyantoro, PT. Indeks, Jakarta.
- Mangkunegara, Anwar Prabu, 2009, **Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan**, PT. Remaja Rosda Karya, Bandung.
- Mathis, John, 2002, **Manajemen Sumber Daya Manusia**, PT Salemba Empat, Jakarta.
- Moenir, A S., 1987, **Pendekatan Manusiawi dan Organisasi terhadap Pembinaan Kepegawaian**, PT Gunung Agung, Jakarta.
- Philip Kotler dan Keller K Lane, 2007, **Manajemen Pemasaran**, Terjemahan Benyamin Molan, Edisi 12, Jilid I, PTR. Indeks, Jakarta,
- Sinambela, Lijan Poltak, 2012, **Kinerja Pegawai Teori Pengukuran dan Implikasi**, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Sudarmanto, 2009, **Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM**, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Sugiyono, 2013, **Metode Penelitian Bisnis**, Alfabeta, Bandung.
- Tjiptono, 2006, **Manajemen Jasa**, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Usmara A, 2003, **Strategi Baru Manajemen Pemasaran**, Cetakan Pertama, Amoro Book, Yogyakarta
- Wirawan, 2009, **Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia Teori Aplikasi, dan Penelitian**, Salemba Empat, Jakarta.
- Zeithaml, Valarie, Mary Jo-Bitner dan Dwayne D Gremler, 2006, **Service Marketing**, Mc Graw-Hill International Edirion.

Jurnal :

Yunus dan Budianto, 2014, **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan**, Jurnal Ilmu & Riset Manajemen Vol. 3 No. 12, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA), Surabaya.

Sartika Moha, Sjendry Loindon, 2016, **Analisis Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta di Kota Manado; *The Analysis of Service Quality on Customer Satisfaction and Facilities in Hotel Yuta Manado***, Jurnal EMBA 575 Vol. 4 No.1 Maret 2016, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen Universitas Sam Ratulangi Manado.

Indra Lutfi Sofyan, Ari Pradhanawati, Hari Susanta Nugraha, 2013, **Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas, Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening pada *Star Clean Car Wash Semarang***, *Diponegoro Journal of Social and Politic* Tahun 2013, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro, Semarang.



KUESIONER
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA
DAN FASILITAS TERHADAP PENINGKATAN KINERJA
KARYAWAN PADA PT. MARELAN ANUGRAH PERKASA
MEDAN

Mohon dengan hormat kepada saudara/I untuk menjawab setiap pernyataan dibawah ini. Berikan tanda checklist (√) pada kolom jawaban yang menurut Anda paling sesuai atau Anda setuju.

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Usia saat ini :

Jenis Kelamin :

Pendidikan :

No	Pertanyaan	Skor Item				
		SS	S	KS	TS	STS
X1	Kualitas Pelayanan Jasa					
1	PT. Marelان Anugrah Perkasa Medan cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan kepada para klien					
2	PT. Marelان Anugrah Perkasa Medan ramah saat melayani para klien.					
3	PT. Marelان Anugrah Perkasa Medan mengerti akan kebutuhan para klien					
4	PT. Marelان Anugrah Perkasa Medan bersikap sopan dalam memberikan pelayanan					
5	Keluhan para klien selalu direspon baik oleh pihak PT. Marelان Anugrah Perkasa Medan					
X2	Fasilitas					
1	Kenyamanan kantor PT. Marelان Anugrah Perkasa Medan					
2	Keadaan kantor di PT. Marelان Anugrah Perkasa Medan bersih dan nyaman					

3	Pada PT. Marelana Anugrah Perkasa Medan tersedia lobi yang nyaman untuk tempat ruang tunggu klien.					
4	Pada PT. Marelana Anugrah Perkasa Medan tersedia fasilitas yang nyaman (listrik, air, AC, akses internet) yang nyaman					
5	Pada PT. Marelana Anugrah Perkasa Medan tersedia fasilitas (tempat parkir, toilet, ruang sholat) yang nyaman.					
Y	Peningkatan Kinerja Karyawan					
1	Semakin tahu cara membuat rencana kegiatan untuk pekerjaan yang sulit di PT. Marelana Anugrah Perkasa Medan					
2	Lebih memahami kebijakan dan prosedur di PT. Marelana Anugrah Perkasa Medan					
3	Menguasai pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya di PT. Marelana Anugrah Perkasa Medan.					
4	Fasilitas yang ada membuat saya semakin nyaman dalam melakukan pekerjaan					
5	Merasa senang dengan tingkat tanggung jawab dalam pekerjaan di PT. Marelana Anugrah Perkasa Medan					

Keterangan :

SS = Sangat Setuju Skor 5
S = Setuju Skor 4
KS = Kurang Setuju Skor 3
TS = Tidak Setuju Skor 2
STS = Sangat Tidak Setuju Skor 1

**Tabulasi Data Variabel
Kualitas Pelayanan Jasa (X1)**

No.R	1	2	3	4	5	Σ
1	5	5	5	5	5	25
2	4	4	4	4	5	21
3	4	4	4	4	4	20
4	5	4	4	4	4	21
5	5	5	4	4	4	22
6	5	5	5	5	4	24
7	5	5	5	5	5	25
8	5	5	5	5	5	25
9	5	5	4	4	4	22
10	5	5	5	4	4	23
11	5	5	5	4	5	24
12	5	5	5	4	5	24
13	4	4	4	4	4	20
14	4	4	4	4	4	20
15	5	5	5	5	5	25
16	4	4	4	4	4	20
17	4	4	4	4	4	20
18	4	4	5	4	4	21
19	5	5	5	5	5	25
20	5	5	5	5	5	25
21	5	5	5	5	5	25
22	5	5	5	5	5	25
23	5	5	5	5	5	25
24	5	5	5	5	5	25
25	4	5	5	5	5	24
26	4	4	4	4	4	20
27	4	4	4	5	5	22
28	5	5	5	5	5	25
29	4	4	4	4	4	20
30	5	5	5	5	5	25
31	5	5	5	5	5	25
32	5	5	5	5	5	25
33	5	5	5	5	5	25
34	5	5	5	5	5	25
35	5	5	5	5	5	25

Sumber : Kuesioner Penelitian, 2017

**Tabulasi Data Variabel
Fasilitas (X2)**

No.R	1	2	3	4	5	Σ
1	3	5	5	5	4	22
2	3	4	5	5	4	21
3	5	5	5	5	5	25
4	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	5	25
6	4	5	5	5	5	24
7	5	5	5	5	4	24
8	4	4	5	4	5	22
9	4	4	5	4	5	22
10	4	4	5	5	5	23
11	4	4	5	4	5	22
12	5	5	5	5	5	25
13	4	5	4	5	5	23
14	5	5	5	4	5	24
15	5	5	4	5	5	24
16	5	5	4	5	5	24
17	5	5	5	5	5	25
18	5	5	5	5	5	25
19	5	5	5	5	5	25
20	5	5	5	5	5	25
21	5	5	5	5	5	25
22	4	5	5	5	5	24
23	4	4	5	5	4	22
24	4	4	5	4	5	22
25	4	4	5	4	5	22
26	3	3	3	5	5	19
27	4	5	5	4	5	23
28	5	5	5	5	5	25
29	4	4	4	5	5	22
30	5	5	5	5	5	25
31	5	5	5	5	5	25
32	4	4	4	4	4	20
33	5	5	5	5	5	25
34	5	5	5	5	5	25
35	5	5	4	5	5	24

Sumber : Kuesioner Penelitian, 2017

**Tabulasi Data Variabel
Peningkatan Kinerja Karyawan (Y)**

No.R	1	2	3	4	5	Σ
1	4	5	5	5	5	24
2	4	5	4	4	4	21
3	4	5	3	5	4	21
4	4	4	5	5	4	22
5	4	5	3	5	5	22
6	5	5	5	5	5	25
7	5	5	5	5	5	25
8	5	4	5	5	5	24
9	5	5	4	5	5	24
10	5	5	5	5	5	25
11	4	5	5	5	5	24
12	5	5	4	5	5	24
13	3	3	3	3	3	15
14	3	5	4	4	4	20
15	5	5	4	5	5	24
16	5	5	4	5	5	24
17	5	5	5	5	5	25
18	5	5	5	5	5	25
19	5	5	5	5	5	25
20	5	5	5	5	5	25
21	5	5	5	5	5	25
22	5	5	4	5	5	24
23	5	4	5	4	5	23
24	5	4	4	5	4	22
25	5	4	5	5	5	24
26	5	5	5	5	5	25
27	5	5	3	5	3	21
28	5	5	5	5	5	25
29	3	4	3	3	4	17
30	5	5	5	5	5	25
31	5	5	4	5	4	23
32	5	4	5	5	4	23
33	5	5	5	5	5	25
34	5	5	5	5	5	25
35	5	5	5	5	5	25

Sumber : Kuesioner Penelitian, 2017

RELIABILITY STATISTIC KUALITAS PELAYANAN JASA

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	35	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	35	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.867	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
KP1	4.4943	.54716	35
KP2	4.4598	.56660	35
KP3	4.6322	.50842	35
KP4	4.6667	.49806	35
KP5	4.7126	.45515	35

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KP1	18.4713	2.950	.591	.866
KP2	18.5057	2.695	.722	.832
KP3	18.3333	2.783	.777	.818
KP4	18.2989	2.933	.691	.840
KP5	18.2529	3.052	.692	.841

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
22.9655	4.359	2.08788	5

RELIABILITY STATISTIC FASILITAS

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	35	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	35	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.748	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Fas1	4.5172	.69654	35
Fas2	4.7011	.53079	35
Fas3	4.7586	.52751	35
Fas4	4.5862	.60139	35
Fas5	4.6092	.61675	35

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Fas1	18.6552	2.624	.593	.672
Fas2	18.4713	3.182	.519	.703
Fas3	18.4138	3.152	.542	.695
Fas4	18.5862	2.943	.553	.687
Fas5	18.5632	3.226	.379	.752

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
23.1724	4.447	2.10871	5

RELIABILITY STATISTIC PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	35	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	35	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.749	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Pkk1	4.7126	.58881	35
Pkk2	4.7241	.47470	35
Pkk3	4.5517	.62429	35
Pkk4	4.7701	.54348	35
Pkk5	4.5517	.64264	35

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pkk1	18.5977	2.685	.590	.676
Pkk2	18.5862	3.385	.320	.764
Pkk3	18.7586	2.767	.488	.716
Pkk4	18.5402	2.647	.694	.641
Pkk5	18.7586	2.697	.502	.712

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
23.3103	4.170	2.04206	5

HASIL OLAH DATA DENGAN SPSS 18.00

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Pkk_Y	23.3103	2.04206	35
KP_X1	22.9655	2.08788	35
Fas_X2	23.1724	2.10871	35

Correlations

		Pkk_Y	KP_X1	Fas_X2
Pearson Correlation	Pkk_Y	1.000	.597	.225
	KP_X1	.597	1.000	.250
	Fas_X2	.225	.250	1.000
Sig. (1-tailed)	Pkk_Y	.	.000	.018
	KP_X1	.000	.	.010
	Fas_X2	.018	.010	.
N	Pkk_Y	35	35	35
	KP_X1	35	35	35
	Fas_X2	35	35	35

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Fas_X2, KP_X1 ^a	.	Enter

- a. All requested variables entered.
b. Dependent Variable: Pkk_Y

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.602 ^a	.363	.347	1.64953	1.492

- a. Predictors: (Constant), Fas_X2, KP_X1
b. Dependent Variable: Pkk_Y

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	130.060	2	65.030	23.900	.000 ^a
	Residual	228.560	33	2.721		
	Total	358.621	35			

- a. Predictors: (Constant), Fas_X2, KP_X1
b. Dependent Variable: Pkk_Y

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	8.534	2.480		3.441	.001		
	KP_X1	.564	.088	.577	6.413	.000	.938	1.066
	Fas_X2	.079	.087	.081	.901	.370	.938	1.066

- a. Dependent Variable: Pkk_Y

Coefficient Correlations^a

Model		Fas_X2	KP_X1
1	Correlations	Fas_X2	1.000
		KP_X1	-.250
	Covariances	Fas_X2	.008
		KP_X1	-.002

a. Dependent Variable: Pkk_Y

Collinearity Diagnostics^a

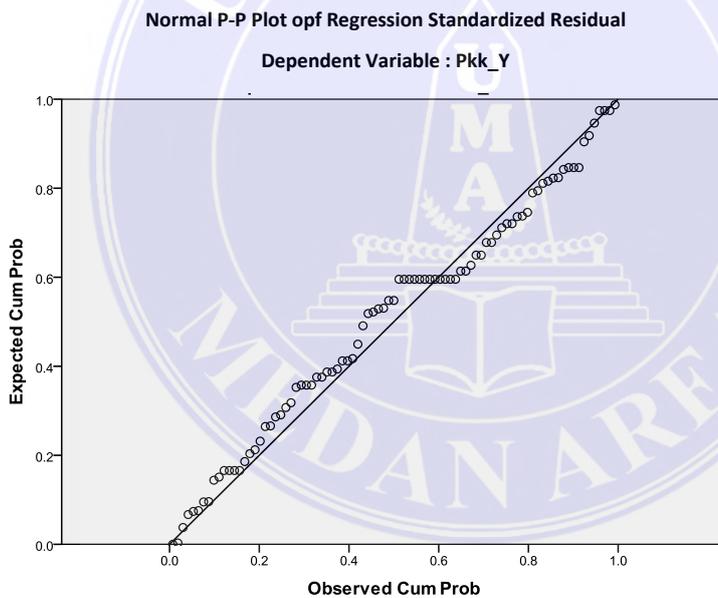
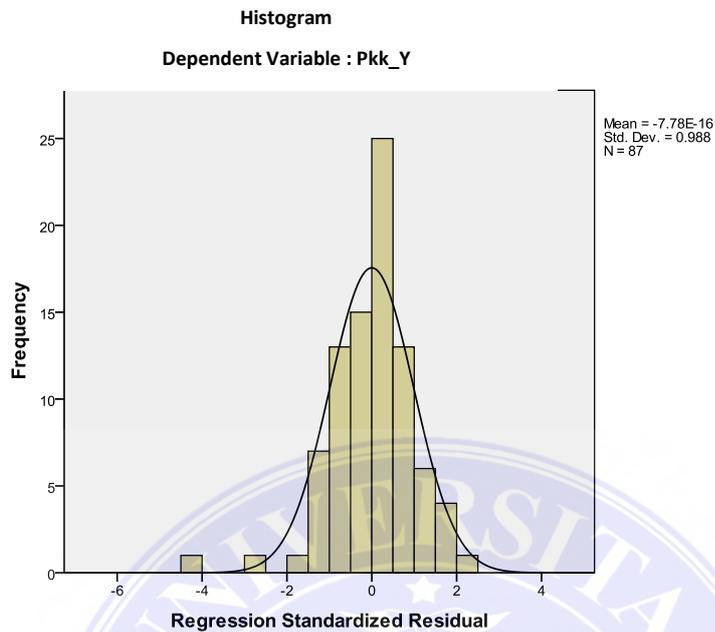
Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	KP_X1	Fas_X2
1	1	2.991	1.000	.00	.00	.00
	2	.006	22.165	.00	.62	.63
	3	.003	29.703	1.00	.38	.37

a. Dependent Variable: Pkk_Y

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	19.9311	24.6016	23.3103	1.22977	87
Std. Predicted Value	-2.748	1.050	.000	1.000	87
Standard Error of Predicted Value	.178	.567	.295	.083	87
Adjusted Predicted Value	20.0478	24.6467	23.3111	1.22355	87
Residual	-6.62371	3.69029	.00000	1.63024	87
Std. Residual	-4.016	2.237	.000	.988	87
Stud. Residual	-4.090	2.317	.000	1.011	87
Deleted Residual	-6.87017	3.95810	-.00080	1.70670	87
Stud. Deleted Residual	-4.542	2.380	-.005	1.043	87
Mahal. Distance	.008	9.163	1.977	1.910	87
Cook's Distance	.000	.207	.016	.035	87
Centered Leverage Value	.000	.107	.023	.022	87

a. Dependent Variable: Pkk_Y



Scatterplot

Dependent Variable : Pkk_Y

