

Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Karyawan terhadap Kualitas Pelayanan Pelanggan di Kedai Kopi Tovi Kohi

Kamil Muhammad Arifin, Widwi Handari Adji

Program Studi Manajemen Bisnis, Institusi Politeknik Piksi Ganesha,

Jl. Gatot Subroto No.301 Bandung

Email : kamilarifin33@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguraikan tentang keterkaitan antara kompetensi karyawan, motivasi, dan kualitas pelayanan di sebuah kedai kopi. Penelitian ini didasarkan pada pentingnya kualitas pelayanan pelanggan dalam memperoleh keunggulan kompetitif dalam bisnis kedai kopi. Konsep kualitas pelayanan melibatkan aspek produk, interaksi, dan komunikasi antara karyawan dan pelanggan. Objek penelitian ini dilakukan di Kedai Kopi Tovi Kohi, tempat dimana interaksi antara karyawan dan pelanggan terjadi secara langsung, sehingga memberikan gambaran yang akurat terkait peran kompetensi dan motivasi karyawan dalam meningkatkan kualitas layanan pelanggan dalam konteks industri kedai kopi. Kajian ini mengaplikasikan metode kuantitatif melalui pendekatan analisis regresi linier berganda. Analisis regresi linier berganda membuktikan bahwa kompetensi karyawan dan motivasi memiliki pengaruh yang berarti terhadap kualitas pelayanan. Hasil ini didukung oleh nilai signifikansi yang lebih rendah dari tingkat signifikansi ($\alpha = 0,05$) pada uji t untuk variabel bebas (kompetensi karyawan dan motivasi). Selanjutnya, uji F menandakan bahwa kedua variabel bebas secara keseluruhan berpengaruh nyata kepada variabel terikat (kualitas pelayanan). Model regresi ini dapat menjelaskan sekitar 38,8% variasi dalam kualitas pelayanan. Kesimpulannya, peningkatan kompetensi karyawan dan motivasi dapat berdampak positif pada kualitas pelayanan di kedai kopi. Saran yang diberikan berfokus pada meningkatkan kompetensi karyawan melalui program pelatihan yang tepat, serta membangun motivasi karyawan melalui pengakuan dan lingkungan kerja yang mendukung. Saran lainnya adalah melibatkan pelanggan dalam perbaikan pelayanan, menggunakan teknologi baru, dan membangun budaya organisasi yang mendukung kerja tim dan inovasi. Penelitian ini memberikan wawasan yang berharga tentang bagaimana kompetensi karyawan dan motivasi dapat meningkatkan kualitas pelayanan di industri kedai kopi. Implikasi dari penelitian ini dapat digunakan oleh manajemen perusahaan untuk mengembangkan strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Kata Kunci : Kompetensi Karyawan, Motivasi, Kualitas Pelayanan, Kedai Kopi

ABSTRACT

This experiment is intended to explain the connection among employee competence, motivation, and service quality in a coffee shop. This study is built on the significance of customer service quality in gaining a competitive excellence in the coffee shop business. The concept of service quality involves aspects of products, interactions, and communication between employees and customers. The object of this study was carried at Tovi Kohi Coffee Shop, a place where interaction between employees and

customers occurs directly, thus providing an accurate picture of the impact of employee competence and motivation on customer service quality in the context of the coffee shop industry. This study applied quantitative methods through a multiple linear regression analysis approach. Multiple linear regression analysis proves that employee competence and motivation has a significant impact on service quality. This result is supported by the significance value that is smaller than the significance level ($\alpha = 0.05$) in the t-test for the independent variables (employee competence and motivation). Furthermore, the F test indicates that the two independent variables as a whole have a real effect on the dependent variable (service quality). This regression model can explain about 38.8% of the variation in service quality. In conclusion, improving employee competence and motivation can have a positive impact on service quality in coffee shops. Suggestions focus on improving employee competencies through appropriate training programs, as well as building employee motivation through recognition and a supportive work environment. Other suggestions include involving customers in service improvement, using new technology, and building an organizational culture that supports teamwork and innovation. This research provides valuable insights into how employee competence and motivation can improve service quality in the coffee shop industry. The optimization of this project can be applied by the company's management to develop a more effective strategy in improving service quality.

Keywords: *Employee Competence, Motivation, Costumer Service Quality, Coffee Shop.*

1. PENDAHULUAN

Di masa globalisasi dan persaingan bisnis yang semakin ketat, kualitas layanan pelanggan menjadi faktor krusial dalam mencapai keunggulan kompetitif bagi perusahaan di berbagai sektor, termasuk industri kedai kopi. Menurut Suryani (dalam Hadi & Nastiti, 2021) kualitas pelayanan adalah sebuah kapabilitas untuk membuat dan menyediakan suatu produk baik berbentuk pelayanan barang atau layanan yang memberikan nilai kegunaan untuk memenuhi kebutuhan dan permintaan konsumen. Maka kualitas pelayanan pelanggan tidak hanya mencakup aspek produk atau jasa yang disediakan, tetapi juga melibatkan interaksi dan komunikasi yang baik antara karyawan dan pelanggan. Salah satu elemen penting yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan pelanggan adalah kompetensi dan motivasi karyawan. Pelanggan pasti akan betah dengan layanan jika mereka puas dengan layanan dan kualitas produk layanan yang diterima (Mahsyar & Surapati, 2020). Selain itu, menurut Zeitmahl dan Berry (dalam Ritonga et al., 2020) mengidentifikasi lima aspek kualitas pelayanan, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan dan kepastian), dan *empathy* (empati). Komponen-komponen ini mencakup berbagai komponen penting dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan.

Kedai kopi sebagai salah satu bentuk usaha di sektor ritel sudah dianggap sebagai suatu bagian esensial dari lingkungan masyarakat modern. Fenomena ini tidak hanya mencerminkan kebutuhan akan minuman kopi yang berkualitas, tetapi juga menunjukkan arus budaya dan arus sosial yang berkembang. Dalam industri kedai kopi, interaksi antara karyawan dan pelanggan menjadi elemen krusial yang membentuk kesan dan pengalaman pelanggan. Karyawan yang memiliki pengetahuan yang baik tentang berbagai jenis kopi, metode penyeduhan, dan tata cara pelayanan yang ramah akan dapat memberikan informasi yang akurat kepada pelanggan, membantu mereka dalam memilih opsi kopi yang sesuai dengan selera dan preferensi masing-masing.

Menurut (USDA United States Department of Agriculture's Agricultural Research Service, 2023) Produksi kopi di Indonesia pada tahun 2023/2024 diperkirakan sebanyak 9,7 juta kantong, mengalami penurunan 18 persen dari tahun sebelumnya (10,5 juta kantong) akibat gangguan produksi akibat curah hujan tinggi. Meskipun demikian, perkembangan kedai kopi di Indonesia terus meningkat. Jumlah konsumsi kopi diperkirakan mencapai 4,79 juta kantong, mengalami peningkatan 20.000 kantong dari tahun sebelumnya. Penjualan produk kopi siap minum juga diperkirakan meningkat 4 persen menjadi 234 juta liter pada tahun 2023, meskipun masih berada di bawah tingkat sebelum pandemi.

Menurut Rossilah (dalam Mahmood et al., 2018) menyatakan bahwa kompetensi disebut sebagai serangkaian karakteristik pengetahuan keterampilan, sikap, intelektualitas dan pandangan terhadap kepentingan diri sendiri untuk melaksanakan tugasnya secara efisien dan efektif. Kompetensi ini umumnya digolongkan jadi 2, yakni pertama kompetensi teknis dan yang kedua kompetensi non-teknis. Kompetensi teknis dapat diukur melalui 1) jenjang pendidikan, 2) keahlian kerja, dan 3) ketrampilan analisis. Sementara itu, kompetensi non-teknis non-teknis dapat diketahui melalui 1) Pengawasan Diri; 2) Percaya Diri; 3) Keluwesan; dan 4) Sikap (Nurasniar, 2021). Karyawan yang memiliki kompetensi yang baik mampu menghadirkan layanan yang lebih berkualitas dan tepat guna, mengatasi tantangan dengan lebih baik, dan berkontribusi secara positif terhadap pencapaian tujuan perusahaan. Sementara itu, menurut Spencer dan Spencer (dalam Sabuhari et al., 2020) mengelompokkan unsur-unsur kompetensi karyawan terbagi atas tiga macam, sebagai berikut: (a). kompetensi intelektual, (b). kompetensi emosional, dan (c). kompetensi sosial.

Motivasi karyawan adalah pemberian imbalan yang benar yang mana mampu menggerakkan pegawai agar memiliki rasa senang pada tugasnya dan mengharapkan hasil kerja yang lebih baik (Darmawan & Ernawati, 2022). Motivasi memiliki beberapa indikator, menurut Ivancevich (dalam Pangastuti et al., 2020) indikator motivasi yakni, keperluan psikologis, keperluan keamanan, keperluan sosial, keperluan harga diri dan keperluan pengaktifan diri. Karyawan yang termotivasi cenderung lebih proaktif, kreatif, dan lebih bersemangat dalam berinteraksi dengan pelanggan. Motivasi karyawan akan meningkat jika kebutuhan psikologis karyawan dapat dipenuhi oleh perusahaan, seperti pemberian bonus atau uang transportasi, uang makan dan lain sebagainya (Kuswati, 2020).

Sebagai upaya untuk memaksimalkan pengalaman pelanggan, kajian ini didasarkan pada sejumlah kajian terdahulu yang telah mengkaji dampak baik dari kompetensi dan motivasi karyawan pada kualitas layanan dari beragam lingkup industri. Penelitian yang dikaji oleh (Pebriyanti et al., 2020) dengan judul “Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pada KPKNL Palu”. Memperlihatkan karyawan yang berkompeten di atas rata-rata dan ditopang dengan motivasi yang kuat akan menghasilkan pelayanan yang lebih berkualitas kepada konsumen. Kajian lain yang juga ditemukan oleh (Junaidi, 2018) dengan judul “Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Serta Citra Organisasi Pada Balai Pelatihan Kesehatan Provinsi Kalimantan Selatan”. Menyatakan adanya indikasi bahwa karyawan yang berkompeten dan termotivasi mempengaruhi secara baik kepada kualitas layanan.

Dengan latar belakang tersebut, Riset ini bertujuan untuk memberikan sumbangsih yang bermanfaat dalam berkembangnya ilmu dan keterampilan manajemen sumber daya manusia serta pemasaran, khususnya dalam bidang industri kedai kopi. Disamping itu, riset ini pun semoga dapat menyajikan temuan-temuan studi yang berguna bagi manajemen Kedai Kopi Tovi Kohi dan perusahaan sejenis untuk meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan, mengoptimalkan kinerja karyawan, dan memperkuat posisi kompetitif di pasar yang semakin dinamis dan kompetitif.

2. METODE

Kajian ini memakai pendekatan metode kuantitatif. Metode kuantitatif ialah riset yang selama proses pelaksanaannya banyak melibatkan angka-angka sejak

pengumpulan data, penafsiran atas data yang diperoleh, hingga hasilnya atau penyimpulannya (Machali, 2021). Pengolahan informasi berdasarkan regresi linier berganda. Regresi linear berganda akan menunjukkan apakah ada kemungkinannya 2 variabel bebas yakni Kompetensi Karyawan dan Motivasi berpengaruh kepada variabel terikat (Kualitas Pelayanan). Proses analisis regresi linear berganda dimulai dengan mengidentifikasi variabel-variabel independen yang relevan berdasarkan teori dan literatur terkait. Data dikumpulkan dari sampel sesuai desain penelitian, dan kemudian dianalisis dengan perangkat lunak SPSS *statistics*. Langkah-langkah meliputi asumsi klasik, dan pengujian signifikansi (uji-t, uji-f, dan koefisien determinasi).

Objek Penelitian

Lokasi penelitian yang kami pilih untuk mengkaji dampak kompetensi karyawan dan motivasi terhadap kualitas pelayanan adalah Kedai Kopi Tovi Kohi, yang berlokasi di kota Bandung.

Instumen Penelitian

Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Menurut Sugiyono (dalam Purwanti et al., 2021), kuesioner merupakan pendekatan penghimpunan informasi yang lebih efisien karena Peneliti memahami dengan apa variabel-variabel akan dihitung dan hal apa saja yang dapat diperkirakan dari para partisipan

Populasi

Dalam rangka mengoptimalkan efisiensi sumber daya yang terbatas, peneliti memutuskan untuk membatasi populasi yang diteliti hingga sejumlah 500 orang saja. Keputusan ini diambil dengan pertimbangan agar peneliti bisa mengatur sumber daya yang dibutuhkan seefektif dan seefisien mungkin, serta menjalankan proses penelitian dengan fokus yang lebih mendalam dan akurat terhadap populasi yang telah ditentukan. Dengan demikian, langkah ini diharapkan dapat menghasilkan hasil penelitian yang bermakna dan relevan tanpa mengorbankan kualitas analisis dan interpretasi.

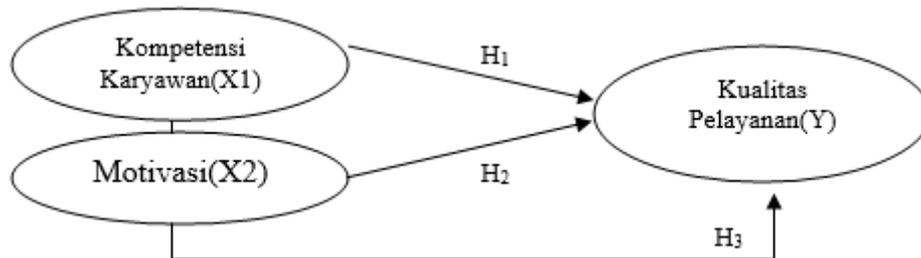
Hipotesis Penelitian

H₁: Terjadinya pengaruh Kompetensi Karyawan pada Kualitas Pelayanan.

H₂: Terjadinya pengaruh Motivasi pada Kualitas Pelayanan

H₃: Terjadinya pengaruh dari Kompetensi Karyawan dan Motivasi pada Kualitas Pelayanan

Kerangka Berpikir



Gambar 1: Kerangka Berpikir

Penentuan Sampel

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

$$n = \frac{500}{1 + 500 \times 10\%^2}$$

$$n = \frac{500}{1 + 5}$$

$$n = 83,33$$

$$n \approx 83$$

Petunjuk:

n = Ukuran Sampel

N = Total populasi

e = Batas kesalahan yang ditoleransi

Maka pada kerangka kajian yang dijalankan pada kesempatan ini, disepakati untuk menggunakan sebanyak 83 orang sebagai sampel yang mewakili populasi yang menjadi fokus penelitian.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Ciri Responden

1. Ciri Responden Mengacu Pada Jenis Kelamin

Dalam total 83 responden yang berpartisipasi, terdapat 37 responden (44.6%) yang merupakan laki-laki, sementara 46 responden (55.4%) adalah perempuan. Oleh karena itu, Jumlah peserta perempuan tercatat mendominasi ketimbang laki-laki, yang mana perbandingannya adalah 55.4% perempuan dan 44.6% laki-laki dari total responden.

2. Ciri Responden Mengacu Pada Umur

Mayoritas responden berada dalam kisaran usia 20-30 tahun, diikuti oleh responden dengan usia kurang dari 20 tahun. Kelompok usia 31-40 tahun, 41-50 tahun, dan di atas 50 tahun memiliki hasil lebih kecil dalam studi ini.

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (dalam Wira et al., 2022), uji validitas adalah proses dengan tujuan memastikan bahwa alat ukur, seperti kuesioner, dapat benar-benar mengukur aspek yang seharusnya diestimasi. Pada penelitian ini, uji validitas dipraktikkan guna memeriksa sejauh mana angket yang digunakan mampu mengungkap kompetensi karyawan dan penilaian kualitas layanan dengan baik. Uji validitas menggunakan korelasi Pearson dengan menandingi angka korelasi (r_{hitung}) dengan nilai korelasi pada tabel korelasi Pearson pada tingkat berarti tertentu. Sekiranya angka korelasinya (r_{hitung}) lebih kuat dari angka korelasi dalam daftar (r_{tabel}), maka kuesioner dianggap tepat untuk pengukuran tersebut. Dengan menggunakan uji validitas, peneliti dapat memastikan bahwa angket yang diterapkan dalam kajian ini dapat mampu akurat menentukan kompetensi karyawan dan penilaian kualitas pelayanan yang diinginkan.

Selanjutnya adalah pembahasan tabel uji validitas dari pernyataan variabel terikat (kualitas pelayanan), dan variabel bebas (kompetensi karyawan & motivasi).

Tabel 1. Bukti Validitas

Faktor-faktor	Jumlah	r_{hitung}	r_{tabel}	Kategori
Kompetensi Karyawan (X1)	1	0,681	0,213	BERLAKU
	2	0,695	0,213	BERLAKU
	3	0,665	0,213	BERLAKU
	4	0,807	0,213	BERLAKU
	5	0,657	0,213	BERLAKU
	6	0,724	0,213	BERLAKU
	7	0,757	0,213	BERLAKU
	8	0,769	0,213	BERLAKU
	9	0,750	0,213	BERLAKU
	10	0,780	0,213	BERLAKU
Motivasi (X2)	11	0,564	0,213	BERLAKU
	12	0,564	0,213	BERLAKU

Faktor-faktor	Jumlah	r _{hitung}	r _{tabel}	Kategori
	13	0,662	0,213	BERLAKU
	14	0,597	0,213	BERLAKU
	15	0,641	0,213	BERLAKU
	16	0,416	0,213	BERLAKU
	17	0,337	0,213	BERLAKU
	18	0,546	0,213	BERLAKU
	19	0,353	0,213	BERLAKU
	20	0,373	0,213	BERLAKU
	21	0,359	0,213	BERLAKU
	22	0,382	0,213	BERLAKU
	23	0,481	0,213	BERLAKU
	24	0,435	0,213	BERLAKU
	25	0,659	0,213	BERLAKU
	26	0,747	0,213	BERLAKU
	27	0,772	0,213	BERLAKU
	28	0,820	0,213	BERLAKU
	29	0,767	0,213	BERLAKU
	30	0,733	0,213	BERLAKU

Sumber: Hasil Pengujian

Dapat dijelaskan dengan merujuk tabel di atas yaitu $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka semua persoalan mampu diasumsikan tepat dan bisa dilakukan pengamatan lebih jauh.

Uji reliabilitas adalah proses pengkajian guna mengukur tingkat konsistensi atau kestabilan data pada kuesioner. Sebuah kuesioner diasumsikan reliabel atau terjamin apabila tanggapan satu orang mengenai pernyataan tetap konsisten dari masa ke masa. Uji reliabilitas bertujuan untuk menguji data yang dapat diandalkan dan konsisten (Janna & Herianto, 2021). Reliabilitas dikalkulasikan berdasarkan pengukuran logistik cronbach's alpha (α). Dianggap andal bila mencapai nilai cronbach's alpha $> 0,60$.

Tabel 2. Tes Reliabilitas (X1)
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Jumlah Pertanyaan
.901	10

Sumber: Hasil Tes

Tabel 3. Tes Reliabilitas (X2)
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Jumlah Pertanyaan
.669	10

Sumber: Hasil Tes

Tabel 4. Tes Reliabilitas (Y)
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Jumlah Pertanyaan
.815	10

Sumber: Hasil Tes

Mampu diketahui dari tabel 2 dan 3 bahwa angka Cronbach's Alpha yang dipunyai oleh Kompetensi Karyawan(X1) adalah 0,901, Motivasi(X2) adalah 0,669 dan yang dimiliki oleh Kualitas Pelayanan (Y) adalah 0,815. Dengan begitu, maka nilai Cronbach's Alpha dapat dikatakan reliabel karena melebihi standar yang diharuskan, yaitu $0,937 > 0,60(X1)$, $0,778 > 0,60(X2)$ dan $0,815 > 0,60(Y)$

Asumsi Klasik

Asumsi klasik yakni serangkaian aturan atau kaidah yang wajib tercukupi agar hasil analisis regresi linier berganda dianggap benar dan dapat diandalkan. Asumsi ini penting karena hasil analisis yang didasarkan pada asumsi yang terpenuhi akan menghasilkan estimasi parameter regresi yang efisien dan valid. Pengujian yang dilakukan untuk menguji asumsi klasik mencakup dari tiga pengamatan, ialah tes normalitas, tes heteroskedastisitas, dan tes multikolinearitas.

1. Tes Normalitas

Tes normalitas adalah salah satu aspek dari asumsi klasik yang patut diperiksa. Menurut Ghazali (dalam Setiawati, 2021), uji normalitas bermaksud untuk memeriksa apakah pada rancangan regresi variabel sisipan atau residual mempunyai penyebaran normal. Syarat agar data lolos uji normalitas adalah memiliki nilai p-value (*Asymp. Sig.*) yang cukup besar (Nilai *Asymp. Sig.* $> 0,05$) saat uji statistik normalitas. Untuk tes normalitas tersebut memakai Statistik Kolmogorov-Smirnov untuk menguji apakah distribusi residu sama dengan distribusi normal.

**Tabel 5. Tes Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual	
N		83	
Normal Parameters ^{a,b}	Rata-rata	.0000000	
	Std. Deviation	4.63717003	
Perbedaan Paling Ekstrim	Absolute	.077	
	Positive	.049	
	Negative	-.077	
Tes Statistik		.077	
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.200 ^d	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e	Sig.	.261	
	99% Interval Keyakinan	Batas Bawah	.249
		Batas Atas	.272

a. Sebaran pengujian normal.

b. Dikalkulasikan dari data.

c. Koreksi Signifikansi Lilliefors.

d. Ini adalah batas bawah dari signifikansi yang sebenarnya.

e. Metode Lilliefors berdasarkan 10000 sampel Monte Carlo dengan nilai awal 2000000.

Pendapatan: Hasil Pengujian

Diketahui berdasarkan tabel 5 (Uji Normalitas) nilai signifikansi Asymp. (2-tailed) ialah 0,200 serta memiliki nilai yang melebihi tingkat signifikansi umum 0,05. Sehingga dapat diketahui pada data tersebut berdistribusi normal yaitu $0,200 > 0,05$.

2. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas terjadi ketika fluktuasi kesalahan tidak stabil. Eksistensi heteroskedastisitas dapat memicu model regresi menjadi tidak akurat, mengakibatkan kesalahan dalam penafsiran hasil (Firdausya & Indawati, 2023). Uji heteroskedastisitas adalah suatu proses untuk mengamati apakah varians kelebihan dari model regresi linier sederhana tidak tetap (tidak homoskedastis). Asumsi klasik regresi linier sederhana mengharuskan varians residual tetap konstan di seluruh rentang nilai variabel bebas (X). Dengan kata lain, tidak boleh ada pola sistematis dalam distribusi varians residual seiring dengan perubahan nilai X. Metode yang diterapkan untuk uji heteroskedastisitas

adalah Metode Glesjer. Metode Glejser digunakan untuk mengatasi masalah heteroskedastisitas dalam regresi linier sederhana dengan mengidentifikasi pola nonkonstan dalam varians residual dan memberikan informasi tentang bagaimana varians residual berubah seiring dengan variasi nilai X.

Tabel 6. Uji Heteroskedastisitas

Model	Coefficients ^a		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	
	Unstandardized Coefficients B	Std. Error				
1	(Constant)	-.797	2.507		-.318	.751
	Kompetensi Kar- yawan	-.057	.062	-.140	-.925	.358
	Motivasi	.180	.095	.288	1.903	.061

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber: Hasil Pengujian

Jika Sig. kurang dari batas toleransi yang diberlakukan, dengan ketentuan $\alpha = 0,05$, berarti koefisien dianggap tidak mengalami gejala heteroskedastisitas. Terlihat dalam tabel 6, Motivasi (X2) memiliki Sig. yaitu 0.061, yang hampir mencapai tingkat signifikansi 0.05, sedangkan Kompetensi Karyawan (X1) memiliki Sig. sebesar 0.358, yang melebihi tingkat signifikansi 0,05. Dapat dipahami melalui analisis tersebut bahwa data lolos pengujian heteroskedastisitas.

a. Tes Multikolinearitas

Tes multikolinearitas dilaksanakan dalam rangka memastikan keterkaitan antar variabel bebas. Program regresi yang sehat semestinya tanpa adanya korelasi yang tinggi di dalam variabel independen. Uji multikolinearitas menggunakan metode tolerance dan VIF. Tolerance serta VIF (*Variance Inflation Factor*) terdapat 2 cara yang dipakai dalam mengenali dan mengukur tingkat multikolinearitas dalam model regresi.

Tabel 7. Uji Multikolinearitas

Model	Statistik Kolinearitas	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Kompetensi Karyawan	0.520	1.923
Motivasi	0.520	1.923

a. Variabel Terikat: Kualitas Pelayanan

Pendapatan: Hasil Pengujian

Indikator keberhasilan

- Apabila *Tolerance Score* > 0,100 serta *VIF* < 10.00 dapat dianggap suatu data bebas dari masalah multikolinearitas
- Apabila *Tolerance Score* < 0,100 serta *VIF* > 10.00 dapat dianggap suatu data mengalami masalah multikolinearitas

Berdasarkan tabel 7 dapat disimpulkan bahwa data lolos tes multikolinearitas

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda ditujukan sebagai alat bantu dalam memahami hubungan antar satu variabel terikat (Y, Kualitas Pelayanan) kepada dua buah variabel bebas (X1 Kompetensi Karyawan, dan X2 Motivasi) atau bisa lebih. Analisis regresi linear berganda merupakan alat yang kuat dalam mengidentifikasi, mengukur, dan menjelaskan hubungan antara variabel-variabel dalam suatu kasus, serta memberikan pandangan yang berharga untuk pengambilan keputusan dan penelitian.

Tes Hipotesis H₁ dan H₂ Dengan Uji t

Model		Koefisien ^a		Standardized Coefficients	t	Sig.
		Unstandardized Coefficients	Std. Error			
	B			Beta		
1	(Constant)	52.353	2.692		19.445	<.001
	Kompetensi Karyawan	-.175	.084	-.294	-2.097	.039
	Motivasi	-.304	.117	-.366	-2.610	.011

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Hipotesis 1

Apabila nilai *Sig.* < 0,05 kemudian bisa diambil kesimpulan untuk variabel independen memberikan pengaruh kepada variabel dependen. Dalam kasus ini, nilai *Sig.* adalah $0.39 < 0.05$, yang menunjukkan hubungan antara Kompetensi Karyawan dan Kualitas Pelayanan adalah signifikan.

Hipotesis 2

Jika nilai *Sig.* < 0,05 kemudian bisa diambil kesimpulan untuk variabel independen memberikan pengaruh kepada variabel dependen. Pernyataan variabel Motivasi serupa dengan pernyataan sebelumnya. Nilai *Sig.* adalah $0,011 < 0.05$, yang menunjukkan hubungan antara "Motivasi" dan "Kualitas Pelayanan" juga signifikan

Tes Hipotesis H₃ Berdasarkan Uji f

		ANOVA ^a				
Model		Jumlah Kuadrat	df	Rata-rata Kuadrat	F	Sig.
1	Regression	700.345	2	350.172	25.341	<.001 ^b
	Residual	1105.463	80	13.818		
	Total	1805.807	82			

a. Variabel Terikat: Kualitas Pelayanan

b. Indikator: (Konstanta), Motivasi, Kompetensi Karyawan

Hipotesis 3

Analisis uji-F ini membantu untuk memahami apakah setidaknya satu dari variabel independen berdampak penting pada variabel dependen. Dengan demikian, karena hasil p-value (*Sig.*) dari uji-F sangat kecil (<0.001), kita dapat menyimpulkan dari analisis tersebut bahwasanya kedua variabel bebas (X1 Kompetensi Karyawan, dan X2 Motivasi) keseluruhan penting bagi variabel dependen (Y Kualitas Pelayanan)

Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	R Square yang disesuaikan	Std. Error of the Estimate
1	.623 ^a	.388	.373	3.717

a. Indikator: (Konstanta), Motivasi, Kompetensi Karyawan

Uji Koefisien determinasi memberikan pemahaman tentang seberapa baik persentase dalam variabel dependen mampu diterangkan oleh variabel independen. Model tersebut mampu menjelaskan persentase sebesar 38,8% pada variabel dependen "Kualitas Pelayanan" dengan menggunakan variabel bebas "motivasi" dan "Kompetensi Karyawan"

4. SIMPULAN

Penelitian ini berhasil mengidentifikasi hubungan persesuaian antara kompetensi, motivasi, dan kualitas layanan karyawan. Kompetensi karyawan dan motivasi terbukti memberikan manfaat bagi kualitas layanan. Uji validitas dan reliabilitas mengkonfirmasi apakah instrumen penilaian yang diterapkan sudah valid dan reliabel. Selain itu, uji asumsi klasik menunjukkan bahwa data layak dilakukan analisa regresi linier berganda. Analisis regresi mengkonfirmasi bahwa kompetensi dan motivasi karyawan berperan penting dalam menjelaskan variasi dalam kualitas pelayanan. Sekitar 38,8% variasi dalam kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh variabel kompetensi karyawan dan motivasi.

Saran yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Pertama, fokus pada peningkatan kompetensi karyawan dengan menyelenggarakan kegiatan pelatihan dan pembinaan yang relevan pada pekerjaan serta tanggung jawab mereka. Selanjutnya, upayakan untuk meningkatkan motivasi karyawan dengan memberikan pengakuan, menciptakan lingkungan kerja yang mendukung, dan meningkatkan komunikasi antara manajemen dan karyawan. Terapkan sistem pemantauan dan evaluasi rutin untuk mengawasi kualitas pelayanan secara berkelanjutan dan identifikasi area yang memerlukan perbaikan. Pertimbangkan untuk berinovasi dalam cara pelayanan dilakukan, termasuk penggunaan teknologi baru atau pengembangan produk baru yang dapat memenuhi harapan pelanggan. Aktif libatkan pelanggan dalam proses perbaikan dan pengembangan pelayanan melalui umpan balik dan survei kepuasan pelanggan. Bangun budaya organisasi yang mendukung kerja tim, komunikasi terbuka, dan semangat inovasi. Pastikan langkah meningkatkan kompetensi karyawan dan motivasi menjadi bagian dari inisiatif berkelanjutan dalam jangka panjang.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Darmawan, D., & Ernawati, E. (2022). Motivasi Karyawan Dan Hasil Kerja Bagi Organisasi. *Jurnal Baruna Horizon*, 4(2), 74–78. <https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v4i2.59>
- Firdausya, F. A., & Indawati, R. (2023). Perbandingan Uji Glejser Dan Uji Park Dalam Mendeteksi Heteroskedastisitas Pada Angka Kematian Ibu Di Provinsi Jawa Timur Tahun 2020. *Jurnal Ners*, 7(1), 793–796. <https://doi.org/10.31004/jn.v7i1.14069>
- Hadi, P., & Nastiti, H. (2021). *PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN INDIHOME* (Vol. 2).
- Janna, N. M., & Herianto. (2021). Artikel Statistik yang Benar. *Jurnal Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI)*, 18210047, 1–12.
- Junaidi, J. (2018). Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen Serta Citra Organisasi Pada Balai Pelatihan Kesehatan Provinsi Kalimantan Selatan. *DIA: Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 15(1), 33. <https://doi.org/10.30996/dia.v15i1.1828>
- Kuswati, Y. (2020). The Effect of Motivation on Employee Performance. *Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal): Humanities and Social Sciences*, 3(2), 995–1002. <https://doi.org/10.33258/birci.v3i2.928>
- Machali, I. (2021). Metode Penelitian Kuantitatif. In *Laboratorium Penelitian dan Pengembangan FARMAKA TROPIS Fakultas Farmasi Universitas Mulawarman, Samarinda, Kalimantan Timur* (Issue April). [https://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/50344/1/Metode Penelitian Kuantitatif %20Panduan Praktis Merencanakan%2C Melaksa.pdf](https://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/50344/1/Metode%20Penelitian%20Kuantitatif%20Panduan%20Praktis%20Merencanakan%20Melaksa.pdf)
- Mahmood, R., Hee, O. C., Yin, O. S., & Hamli, M. S. H. (2018). The Mediating Effects of Employee Competency on the Relationship between Training Functions and Employee Performance. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 8(7), 664–676. <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v8-i7/4410>
- Mahsyar, S., & Surapati, U. (2020). Effect of Service Quality and Product Quality on Customer. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, 4(1), 204–211.
- Nurasniar, W. A. (2021). Employee Performance Improvement Through Competence and Organizational Culture with Work Motivation as A Mediation Variable. *APTISI Transactions on Management (ATM)*, 6(2), 121–131. <https://doi.org/10.33050/atm.v6i2.1743>
- Pangastuti, P. A. D., Sukirno, & Efendi, R. (2020). The Effect of Compensation and Motivation on Employee performance. *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*, 7(3), 292–299. <https://doi.org/10.54099/hbr.v1i1.13>
- Pebriyanti, D., Mahardiana, L., & Risnawati, R. (2020). Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Layanan Pada Kpknl Palu. *Jurnal Ilmu*

Manajemen Universitas Tadulako (JIMUT), 3(3), 257–266.
<https://doi.org/10.22487/jimut.v3i3.93>

- Purwanti, P., Ariyanto, A., & Ivantan, I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi dan Harga Terhadap Kepuasan Orang Tua Murid Di Lembaga Pendidikan TPA Masjid Ash Shaff Bintaro. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 4(1), 535–545. <https://doi.org/10.34007/jehss.v4i1.744>
- Ritonga, H. M., Pane, D. N., & Rahmah, C. A. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN EMOSIONAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA HONDA IDK 2 MEDAN. *Journal Manajemen Tools*, 12(2), 30–44.
- Sabuhari, R., Sudiro, A., Irawanto, D. W., & Rahayu, M. (2020). The effects of human resource flexibility, employee competency, organizational culture adaptation and job satisfaction on employee performance. *Management Science Letters*, 10(8), 1777–1786. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2020.1.001>
- Setiawati. (2021). Analisis Pengaruh Kebijakan Deviden terhadap Nilai Perusahaan pada Perusahaan Farmasi di BEI. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(8), 1581–1590. <https://stp-mataram.e-journal.id/JIP/article/view/308/261>
- USDA United States Department of Agriculture's Agricultural Research Service. (2023). *THIS REPORT CONTAINS ASSESSMENTS OF COMMODITY AND TRADE ISSUES MADE BY USDA STAFF AND NOT NECESSARILY STATEMENTS OF OFFICIAL U.S. GOVERNMENT POLICY.*
- Wira, K., Saputra, A., & Juniarta, P. P. (2022). Pengaruh Kompetensi Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Departemen Front Office Di Hotel Puri Saron Seminyak. 1(3), 182–197. <https://doi.org/10.55123/sabana.v1i3.1694>