

## **Pengaruh Keterikatan Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan**

**Randa Septiawan Putra<sup>1</sup>**

*Program Studi Psikologi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Mulawarman Samarinda*

**ABSTRACT.** *The purpose of this study was to determine how the influence of work attachment and job satisfaction to service quality. Data were collected by questionnaire and analyzed using regression's analysis to determine how the influence and the predictive ability of the two independent variables on the dependent variable. The sample in this study was 104 employees of the CV. Honda Semoga Jaya obtained using purposive sampling. The result of analysis the influence of work attachment and job satisfaction to service quality by using multiple regression test, got result  $F = 271.478 > F \text{ table} = 1.39$ ,  $R^2 = 0.843$ , Adjusted  $R^2 = 0.840$  and  $p = 0.000$  ( $p < 0.050$ ). then on the result of regression analysis got result of influence of work attachment to service quality with result of  $\beta = 0.402$ ,  $t = 5,316 > t \text{ table} = 1.660$  and  $p = 0.000$  and influence of job satisfaction to service quality with result of  $\beta = 0.550$ ,  $t = 7.272 > t \text{ table} = 1.660$  and  $p = 0.000$ , that means there is influence of work attachment and job satisfaction to service quality, if work attachment and job satisfaction higher, service quality also higher.*

**Keywords:** *work attachment, job satisfaction, service quality.*

**ABSTRAK.** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh keterikatan kerja dan kepuasan kerja terhadap kualitas layanan. Data dikumpulkan dengan kuesioner dan dianalisis menggunakan analisis regresi untuk menentukan bagaimana pengaruh dan kemampuan prediksi dua variabel independen pada variabel dependen. Sampel dalam penelitian ini adalah 104 karyawan CV. Honda Semoga Jaya diperoleh dengan menggunakan *purposive sampling*. Hasil analisis pengaruh keterikatan kerja dan kepuasan kerja terhadap kualitas layanan dengan menggunakan uji regresi berganda, didapatkan hasil  $F = 271.478 > F \text{ tabel} = 1,39$ ,  $R^2 = 0,843$ , Adjusted  $R^2 = 0,840$  dan  $p = 0,000$  ( $p < 0,050$ ). kemudian pada hasil analisis regresi didapatkan hasil pengaruh keterikatan kerja terhadap kualitas layanan dengan hasil  $\beta = 0402$ ,  $t = 5,316 > t \text{ tabel} = 1,660$  dan  $p = 0,000$  dan pengaruh kepuasan kerja terhadap kualitas layanan dengan hasil  $\beta = 0,550$ ,  $t = 7,272 > t \text{ tabel} = 1,660$  dan  $p = 0,000$ , itu berarti ada pengaruh keterikatan kerja dan kepuasan kerja terhadap kualitas layanan, jika keterikatan kerja dan kepuasan kerja lebih tinggi, kualitas layanan juga lebih tinggi.

**Kata kunci:** keterikatan kerja, kepuasan kerja, kualitas layanan.

---

<sup>1</sup> Email: septiawanputra6@gmail.com

## PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian customer terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Kepuasan *customer* dalam bidang jasa merupakan elemen yang penting dalam menentukan dan menumbuhkan berkembang agar tetap eksis dalam menghadapi persaingan saat ini. Kualitas pelayanan juga menjadi acuan berkembangnya sebuah perusahaan karena mendapat penilaian dari *customer* tetap maupun tidak. Jika dalam perusahaan tersebut memiliki kualitas pelayanan yang buruk, maka akan berdampak pada keberhasilan perusahaan itu sendiri (Hasibuan dan Hasibuan, 2016).

Fenomena yang tampak pada CV. Honda Semoga Jaya adalah terdapat penurunan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh para *customer* dari perusahaan tersebut. CV. Honda Semoga Jaya merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang otomotif. Perusahaan menyediakan produk mobil dan motor terbaru dari Honda dan berbagai pelayanan diantaranya meliputi penjualan mobil dan motor, penjualan *spare part*, pelayanan jasa bengkel, dan perangkat lain yang ada di perusahaan tersebut. Penurunan kualitas pelayanan yang ada pada perusahaan tersebut terlihat dari meningkatnya jumlah komplain atau ketidakpuasan pelanggan terhadap perusahaan. Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa jumlah komplain atau ketidakpuasan *customer* mengalami peningkatan setiap tahunnya. Alasan yang diberikan beragam, seperti pelayanan yang lambat, kurang tepat waktu maupun kurangnya keramahan dari karyawan.

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu kunci keberhasilan suatu usaha, hal ini dikarenakan dengan memuaskan pelanggan, perusahaan dapat meningkatkan pendapatan dan mendapatkan pasar yang lebih luas. Harapan pelanggan akan terpenuhi jika kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diinginkan pelanggan (Robbins, 2002). Kualitas pelayanan sebagai kunci sukses bagi perusahaan dalam menghadapi era kompetisi yang semakin tajam. Kualitas layanan adalah perbandingan dari harapan pelanggan dengan persepsi dari layanan nyata (*actual performance*) yang mereka terima.

Salah satu upaya yang dianggap efektif untuk memotivasi kinerja karyawan menurut Hasibuan dan Hasibuan (2016) adalah melalui sistem pemberian gaji dan insentif, rekan kerja yang baik dan hubungan atasan yang terjalin dengan baik. Beberapa

faktor tersebut diyakini dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan terhadap perusahaan.

Kepuasan kerja menurut Robbins (2002) adalah sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap positif terhadap kerja itu, seseorang yang tidak puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap negatif terhadap pekerjaan itu. Karyawan yang puas dengan pekerjaannya saat ini akan berkontribusi pada kualitas kerjanya. Kontribusi kepuasan kerja dapat berbentuk pelayanan yang baik dari karyawan kepada konsumen atau pelanggan. Penurunan kualitas pelayanan di dalam CV. Honda Semoga Jaya berasal dari beberapa faktor yaitu kepuasan kerja dan keterikatan kerja dan dampak pada perusahaan tersebut yang mengakibatkan para pekerja yang ada didalam perusahaan tersebut tidak sesuai dengan kualitas yang mereka berikan terhadap pelanggan. Untuk itu peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana "Pengaruh Kepuasan Kerja dan Keterikatan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan pada CV. Honda Semoga Jaya Samarinda?"

## TINJAUAN PUSTAKA

### Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2005), kualitas pelayanan adalah suatu tingkat keunggulan yang diharapkan dimana pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Menurut Usmara (2008), kualitas pelayanan adalah suatu sikap dari hasil perbandingan pengharapan kualitas jasa konsumen dengan kinerja perusahaan yang dirasakan konsumen. Brodie, dkk. (2009) dalam jurnalnya menyatakan bahwa *service quality* adalah tingkat-tingkat ukuran atas kualitas pelayanan yang diasumsikan berhubungan dengan perkembangan harga. Menurut Zeithmal (dalam Laksana, 2010), mengatakan kualitas pelayanan merupakan yang diterima pelanggan dinyatakan besarnya perbedaan antara harapan atau keinginan pelanggan dengan tingkat persepsi. Kualitas pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan pelanggan. Tjiptono (2005) menggambarkan terdapat empat karakteristik pokok pada pelayanan yang membedakannya yaitu: (1). Tidak berwujud; (2). Tidak terpisah; (3) Output tidak terstandar; (4). Tidak dapat disimpan.

Menurut Kotler dan Kevin (2007) terdapat lima indikator pokok kualitas layanan, yaitu bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Menurut Moenir (2002) terdapat beberapa faktor yang mendukung berjalannya suatu pelayanan dengan baik, yaitu: (1). Faktor kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum; (2). Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan; (3). Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan; (4). Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan; (5). Faktor keterampilan petugas; (6). Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

### Keterikatan Kerja

Rothbard (2001) menjelaskan *engagement* sebagai kehadiran psikologis tetapi lebih jauh menyatakan bahwa hal itu melibatkan dua komponen penting yaitu *attention* dan *absorption*. *Attention* mengacu pada ketersediaan kognitif dan jumlah waktu yang dihabiskan individu untuk berpikir mengenai perannya. Sementara itu *absorption* berarti individu sedang asyik dalam menjalankan perannya dan mengacu pada intensitas fokus terhadap peran tersebut.

Schaufeli (2006) menjelaskan bahwa keterikatan kerja merupakan keadaan mental individu terkait dengan pekerjaannya yang bersifat positif dan penuh yang ditandai oleh *vigor*, dedikasi, dan *absorption*. Keterikatan kerja juga ditandai dengan tingkat energi yang tinggi dan identifikasi yang kuat dengan pekerjaan seseorang. Keterikatan kerja berbeda dengan komitmen organisasi, perilaku kewarganegaraan organisasi (OCB), dan *job involvement*. Komitmen organisasi berbeda dari *engagement* karena komitmen mengacu pada sikap seseorang dan keterikatan terhadap organisasi mereka. Sedangkan *engagement* bukanlah sikap tetapi sejauh mana seorang individu memperhatikan pekerjaan dan berkonsentrasi penuh terhadap pekerjaan mereka. Sementara itu jika perilaku kewarganegaraan organisasi melibatkan perilaku sukarela dan informal yang dapat membantu rekan kerja dan organisasi, maka fokus *engagement* adalah kinerja karyawan sesuai dengan perannya dan bukan bersifat sukarela.

Schaufeli (2006) menjelaskan bahwa keterikatan kerja merupakan suatu kondisi dimana individu memiliki pikiran yang positif serta memiliki

motivasi yang tinggi dalam kaitannya dengan pekerjaannya. Kondisi tersebut ditandai dengan semangat yang tinggi (*vigor*), dedikasi (*dedication*), dan kedalaman fokus (*absorption*). Xanthopoulou, dkk. (2008) menyatakan bahwa keterikatan kerja ditentukan oleh faktor individual dan lingkungan. Faktor lingkungan terkait dengan aspek organisasi dan atau psikologis, sosial dan fisik pekerjaan, seperti otonomi, dukungan sosial, *coaching* atasan, umpan balik kinerja dan peluang pengembangan keahlian. Sedangkan faktor individu mengacu pada evaluasi diri yang positif yang berkaitan dengan *resiliency* dan rasa mampu untuk mengendalikan dan mempengaruhi lingkungan mereka dengan sukses. tujuh factor lain yang mendorong terjadinya keterikatan kerja karyawan yang dirangkum dalam 7 Drivers RESPECT Model, yaitu: *Recognition*, *Empowerment*, *Supportive feedback*, *Partnering*, *Expectations*, *Consideration* dan *Trust*. Dengan *recognition* (pengakuan), karyawan merasa kontribusi mereka diketahui dan diapresiasi, pemberian reward (hadiah) diberikan berdasarkan kinerja dan para atasan secara reguler mengakui anggota tim berhak mendapatkannya.

Dampak keterikatan kerja yang selanjutnya adalah kepuasan kerja, komitmen organisasi dan *intention to quit*. Selain itu keterikatan berhubungan dengan performa yang lebih baik, hal ini dikarenakan: 1) Karyawan sering mengalami emosi yang positif termasuk kebahagiaan, kesenangan, dan antusiasme; 2) Karyawan mengalami kesehatan psikologis dan fisik; 3) Karyawan membuat *job resources* dan *personal resources* mereka sendiri; dan 4) Menularkan keterikatan mereka kepada orang lain.

### Kepuasan Kerja

Menurut Kreitner dan Kinicki (2001), kepuasan kerja adalah "suatu efektifitas atau respons emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan". Menurut Robbins (2002), kepuasan kerja adalah "sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima". Menurut Jewell dan Siegall (1998), kepuasan kerja adalah sikap yang timbul berdasarkan penilaian terhadap situasi kerja dan merupakan generalisasi sikap-sikap terhadap pekerjaannya yang bermacam-macam. Kepuasan kerja merupakan sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan

prestasi kerja. Kepuasan kerja karyawan harus diciptakan sebaik-baiknya supaya moral kerja, dedikasi, kecintaan, dan kedisiplinan karyawan meningkat. Karyawan sendiri adalah setiap orang yang bekerja dengan menjual tenaganya (fisik dan pikiran) kepada suatu perusahaan dan memperoleh imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan.

Menurut Robbins (2002) ada lima aspek kepuasan kerja, yaitu kerja yang secara mental menantang, ganjaran yang pantas, kondisi kerja yang mendukung, rekan kerja yang mendukung dan kesesuaian kepribadian dengan pekerjaan. Kemudian ada lima faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja yaitu: 1) Pemenuhan kebutuhan; 2) Perbedaan; 3) Pencapaian nilai; 4) Keadilan; dan 5) Komponen genetik.

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif. Sampel yang dipakai dalam penelitian ini adalah 104 sampel dari seluruh karyawan CV. Honda Semoga Jaya. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan sampel jenuh. Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan model analisa regresi linier dengan program SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*) versi 22.0.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada hasil uji normalitas, nilai yang didapatkan pada variabel kualitas pelayanan yaitu nilai  $p = 0.066$ , variabel keterikatan kerja yaitu nilai  $p = 0.070$  dan variabel kepuasan kerja yaitu nilai  $p = 0.051$  yang berarti bahwa seluruh data tersebut memiliki sebaran yang normal ( $p > 0,050$ ). Hasil uji asumsi linearitas menunjukkan pada variabel kualitas pelayanan dengan keterikatan kerja mendapatkan hasil linearity  $F = 1.063$  ( $F \text{ Hitung} < F \text{ Tabel}$ ) dan  $p = 0.409 > 0.050$ . kemudian pada variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan kerja mendapatkan hasil linearity  $F = 0.880$  ( $F \text{ Hitung} < F \text{ Tabel}$ ) dan  $p = 0.679 > 0.050$ .

Uji hipotesis dalam penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh antara keterikatan kerja dan kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang sangat signifikan antara keterikatan kerja dan kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan pada karyawan CV. Honda Semoga Jaya, dengan hasil uji hipotesis yang menggunakan uji analisis regresi model penuh menyatakan bahwa hipotesis diterima yang artinya adanya pengaruh ( $F \text{ hitung} = 271.478 >$

$F \text{ tabel} = 1.39$ ;  $R^2 = 0.843$ , Adjusted  $R^2 = 0.840$ ; dan  $p = 0.000 < 0.050$ ).

Berdasarkan hasil pengujian diperoleh  $F \text{ hitung}$  diketahui dengan nilai 271.478 lebih besar dari  $F \text{ tabel}$  dengan nilai 1.39 maka hal ini berarti keterikatan kerja dan kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan pada karyawan CV. Honda semoga Jaya. Berdasarkan nilai signifikansi sebesar 0.000 ( $0.000 < 0.05$ ), hubungan tersebut dapat sangat dipercaya. Diketahui pula Adjusted  $R^2$  pada penelitian ini sebesar 0.840. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh keterikatan kerja dan kepuasan kerja sebesar 84.00%, sedangkan sisanya sebesar 16.00% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Dalam kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan, dapat mempengaruhi kepuasan karyawan yaitu hasil dari "mutu internal" yang diukur dengan perasaan yang dimiliki karyawan terhadap pekerjaan mereka, rekan kerja, dan perusahaan.

Hal ini terkait dengan sejumlah dasar yang harus hadir untuk memastikan kepuasan karyawan seperti desain tempat kerja, desain kerja, seleksi karyawan, pelatihan dan pengembangan, penghargaan dan pengakuan, dan alat untuk melayani pelanggan. Sejalan dengan penjelasan Gronos (dalam Cahyani, dkk., 2013) mengenai kualitas pelayanan yaitu merupakan serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan pelanggan. Dalam hal ini keandalan yang ada dalam karyawan sangat diharapkan oleh para konsumen dalam sebuah pelayanan yang baik.

Selanjutnya pada hasil uji analisis regresi model bertahap atau sederhana menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang sangat signifikan pada variabel keterikatan kerja terhadap kualitas pelayanan pada karyawan CV. Honda Semoga Jaya dengan nilai  $\beta = 0.402$ ;  $t \text{ hitung} = 5.316$ ; dan  $p = 0.000$ . Artinya semakin tinggi pengaruh keterikatan kerja maka semakin tinggi pula tingkat kualitas pelayanan pada karyawan CV. Honda Semoga Jaya. Hipotesis tersebut sejalan dengan penelitian. Lingkungan dimana karyawan bekerja akan dipersepsikan dan membentuk pengalaman pada kondisi yang ada pada lingkungan kerjanya. Persepsi karyawan terhadap kondisi-kondisi pada lingkungan kerja ini akan membentuk penghayatan karyawan

terhadap iklim organisasi yang kemudian mempengaruhi kualitas pelayanan (Wirawan, 2007).

Kemudian pada hasil uji analisis regresi model bertahap atau sederhana menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang sangat signifikan pada variabel kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan pada karyawan CV. Honda Semoga Jaya dengan nilai beta = 0.550; t hitung = 7.272; dan p = 0.000. Artinya semakin tinggi pengaruh kepuasan kerja maka semakin tinggi pula tingkat kualitas pelayanan pada karyawan CV. Honda Semoga Jaya. Karyawan yang puas dapat memberikan pelayanan berkualitas tinggi baik untuk perusahaan maupun untuk konsumen eksternal, daripada karyawan yang tidak puas dengan pekerjaannya (Barnes, 2003). Kepuasan kerja tampaknya menjadi pendorong utama kinerja kerja, komitmen organisasi, dan kepuasan hidup, penting bagi pengelola untuk memahami betapa puas karyawannya (Colquitt, dkk., 2009). Menumbuhkan dan mempertahankan tenaga kerja yang berorientasi konsumen dan berfokus pada memberikan kualitas, organisasi harus mengembangkan karyawan untuk memberikan kualitas pelayanan. Artinya, setelah mempekerjakan karyawan yang tepat, organisasi harus melatih dan bekerja dengan orang-orang ini untuk memastikan kinerja pelayanan (Zeithaml, dkk., 2009).

Hasil uji analisis regresi multivariat model penuh menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan oleh aspek-aspek pada variabel bebas pada aspek pertama variabel tergantung yaitu bukti langsung dengan nilai F hitung = 123.163 ( $> F$  tabel);  $R^2 = 0.912$ ; dan  $p = 0.000$  ( $< 0.050$ ). Seluruh aspek pada variabel bebas tersebut yaitu semangat, penyerapan, dedikasi, kerja menantang, ganjaran yang pantas, kondisi yang mendukung dan kesesuaian. Lebih lanjut dijelaskan bahwa bukti langsung dalam sebuah kualitas pelayanan harus tampak karena berhubungan langsung dengan apa yang diterima pelanggan dinyatakan besarnya perbedaan antara harapan atau keinginan pelanggan dengan tingkat persepsi (Laksana, 2010).

Hasil uji analisis regresi multivariat model penuh menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan oleh aspek-aspek pada variabel bebas pada aspek kedua variabel tergantung yaitu keandalan dengan nilai F hitung = 30.430 ( $> F$  tabel);  $R^2 = 0.719$ ; dan  $p = 0.000$  ( $< 0.050$ ). Seluruh aspek pada variabel bebas tersebut yaitu semangat, penyerapan, dedikasi, kerja menantang, ganjaran yang pantas, kondisi yang mendukung dan kesesuaian. Sejalan dengan penjelasan Gronos

(dalam Cahyani, dkk., 2008) mengenai kualitas pelayanan yaitu merupakan serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan pelanggan. Dalam hal ini keandalan yang ada dalam karyawan sangat diharapkan oleh para konsumen dalam sebuah pelayanan yang baik.

Hasil uji analisis regresi multivariat model penuh menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan oleh aspek-aspek pada variabel bebas pada aspek ketiga variabel tergantung yaitu ketanggapan dengan nilai F hitung = 1145.685 ( $> F$  tabel);  $R^2 = 0.990$ ; dan  $p = 0.000$  ( $< 0.050$ ). Seluruh aspek pada variabel bebas tersebut yaitu semangat, penyerapan, dedikasi, kerja menantang, ganjaran yang pantas, kondisi yang mendukung dan kesesuaian. Sejalan dengan pemaparan Kotler dan Kevin (2007) bahwa daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan. Termasuk didalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian jasa, pihak penyedia jasa berusaha memperbaiki atau meminimalkan kerugian konsumen dengan segera. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan karyawan yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan konsumen.

Hasil uji analisis regresi multivariat model penuh menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan oleh aspek-aspek pada variabel bebas pada aspek keempat variabel tergantung yaitu jaminan dengan nilai F hitung = 3082.667 ( $> F$  tabel);  $R^2 = 0.996$ ; dan  $p = 0.000$  ( $< 0.050$ ). Seluruh aspek pada variabel bebas tersebut yaitu semangat, penyerapan, dedikasi, kerja menantang, ganjaran yang pantas, kondisi yang mendukung dan kesesuaian.

Sejalan terhadap paparan Kotler dan Kevin (2007) dijelaskan bahwa jaminan merupakan pengetahuan dan perilaku *employee* untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan. Dimensi ini sangat penting karena melibatkan persepsi konsumen terhadap resiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan penyedia jasa. Perusahaan membangun kepercayaan dan kesetiaan konsumen melalui karyawan yang terlibat langsung menangani konsumen.

Hasil uji analisis regresi multivariat model penuh menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan oleh aspek-aspek pada variabel bebas pada aspek kelima variabel tergantung yaitu perhatian dengan nilai F hitung = 45.139 ( $> F$  tabel);  $R^2 = 0.792$ ; dan  $p = 0.000$  ( $< 0.050$ ). Seluruh aspek pada variabel bebas tersebut yaitu semangat, penyerapan, dedikasi, kerja menantang, ganjaran yang pantas, kondisi yang mendukung dan kesesuaian. Sejalan dengan pemaparan Kotler dan Kevin (2007) bahwa komponen dari dimensi ini merupakan gabungan dari akses yaitu kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan, komunikasi merupakan kemampuan melakukan untuk menyampaikan informasi kepada konsumen atau memperoleh masukan dari konsumen dan pemahaman merupakan usaha untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen. Pada aspek semangat menurut Schaufeli (2006), yaitu kemauan karyawan untuk menginvestasikan segala upaya dalam suatu pekerjaan, dan tetap bertahan meskipun menghadapi kesulitan sehingga akan mendapatkan sebuah perhatian khusus dan mampu memberikan kualitas pelayanan yang baik. Kemudian pada penyerapan yaitu dalam bekerja karyawan selalu penuh konsentrasi dan serius terhadap suatu pekerjaan juga berpengaruh pada pemberian perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen. Jadi komponen dari dimensi ini merupakan gabungan dari akses yaitu kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan, komunikasi merupakan kemampuan melakukan untuk menyampaikan informasi kepada konsumen atau memperoleh masukan dari konsumen dan pemahaman merupakan usaha untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan, peneliti menyimpulkan bahwa:

1. Terdapat pengaruh antara keterikatan kerja terhadap kualitas pelayanan pada karyawan CV. Honda Semoga Jaya Samarinda. Artinya semakin tinggi keterikatan kerja maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan pada karyawan CV. Honda Semoga Jaya Samarinda.
2. Terdapat pengaruh antara kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan pada karyawan CV. Honda Semoga Jaya Samarinda. Artinya semakin tinggi keterikatan kerja maka semakin

tinggi pula kualitas pelayanan pada karyawan CV. Honda Semoga Jaya Samarinda.

3. Terdapat pengaruh antara keterikatan kerja dan kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan pada karyawan CV. Honda Semoga Jaya Samarinda. Artinya semakin tinggi keterikatan kerja maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan pada karyawan CV. Honda Semoga Jaya Samarinda.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti ingin memberikan saran untuk beberapa orang yang terlibat dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagi Karyawan
  - a. Diharapkan subjek yang memiliki keterikatan kerja yang cenderung rendah agar lebih meningkatkannya dengan cara lebih mengenal diri sendiri dan mengasah kemampuan yang dimiliki sehingga dengan cara tersebut akan bermanfaat didalam dunia kerja setelahnya. Mengikuti pelatihan yang sesuai dengan bidang kerja.
  - b. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang dimiliki mengarah kepada pekerjaan apa, diharapkan para subjek agar lebih selektif yang nantinya akan mempengaruhi kepuasan kerja yang dimiliki.
2. Bagi Perusahaan
  - a. Berdasarkan hasil penelitian diketahui keterikatan kerja dan kepuasan kerja mempengaruhi kualitas pelayanan sehingga disarankan agar lebih meningkatkan fasilitas untuk para *customer* serta fasilitas bagi karyawan sendiri agar terciptanya kepuasan kerja yang sangat baik sehingga kualitas perusahaan juga meningkat untuk meningkatkan keterikatan kerja.
  - b. Bagi perusahaan agar membuat kegiatan *outbound* untuk mengurangi kejenuhan para karyawan agar berdampak pada layanan yang semakin baik

### DAFTAR PUSTAKA

- Barnes, J. G. (2003). *Secrets of Customer Relationship Management (Terjemahan Andreas Winardi)*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Colquitt, J. A. J. A., & Jeffery, A. Lepine. Michael J. Wesson (2011). *Organization Behavior*. Singapore: McGraw-Hill.

- Hasibuan, M. S., & Hasibuan, H. M. S. (2016). *Manajemen sumber daya manusia*. Bumi Aksara.
- Jewell, L. N., & Siegall, M. (1998). *Psikologi Industri-Organisasi Modern: Psikologi Terapan Untuk Memecahkan Berbagai Masalah di Tempat Kerja, Perusahaan, Industri dan Organisasi*. Penerjemah: AH Pudjaatmaka & Meitasari. Jakarta: Arcan.
- Kotler, P., & Kevin, L. K. (2007). *Manajemen Pemasaran. dialihbahasakan oleh Benjamin Molan*. Jakarta: PT Indeks.
- Kreitner, R. & Kinicki. (2001). *Organizational behavior fifth edition*. New Jersey: Mc Graw Hill.
- Laksana, N. A. (2010). *Analisis Kualitas Pelayanan Waiter/ss Terhadap Kepuasan Tamu Pada Nic's Cozy Plaze Resto And Cafe Di Bekasi*.
- Moenir, H. A. S. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, edisi pertama*, penerbit Bumi Aksara.
- Robbins, P. S. (2002). *Perilaku organisasi*. Jakarta: Prenhalindo.
- Brodie, R. J., Whittome, J. R., & Brush, G. J. (2009). Investigating the service brand: A customer value perspective. *Journal of business research*, 62(3), 345-355.
- Rothbard, N. P. (2001). Enriching or depleting? The dynamics of engagement in work and family roles. *Administrative science quarterly*, 46(4), 655-684.
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Salanova, M. (2006). The measurement of work engagement with a short questionnaire: A cross-national study. *Educational and psychological measurement*, 66(4), 701-716.
- Tjiptono, F. (2005). *Pemasaran Jasa, edisi pertama*. Malang: Bayu Media Publishing.
- Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B. (2009). Reciprocal relationships between job resources, personal resources, and work engagement. *Journal of Vocational behavior*, 74(3), 235-244.
- Cahyani, A. F., Saryadi, S., & Nurseto, S. (2013). Pengaruh persepsi bunga bank dan kualitas pelayanan terhadap minat menabung pada Bank BNI Syariah di Kota Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 2(3), 371-379.
- Wirawan, N. (2007). *Budaya dan Iklim Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Usmara, A. (2008). *Strategi Baru Manajemen Pemasaran, cetakan pertama*. Penerbit: Amara Books, Yogyakarta.
- Zeithaml, V. Bitner & Gremler.(2009). *Services Marketing-Integrating Customer Focus Across the Firm*.