

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Sampai saat ini PT. Matahari Department Store telah membuka beberapa cabang retailnya di Kalimantan Timur, yaitu berada di kota Samarinda dan Balikpapan. Untuk melihat lebih jelas, beberapa cabang retail dari Matahari akan ditampilkan pada tabel di bawah :

Tabel 4.1 Cabang Perusahaan di Kalimantan Timur

No	Perusahaan	Daerah	Alamat	Bidang
1	PT. Matahari Department Store	Samarinda	Jl. Pangeran Untung Suropati No. 8, 76114 Samarinda	Jasa penjualan pakaian ritel, perlengkapan fashion, aksesoris, dan kecantikan
2	PT. Matahari Department Store	Samarinda	Jl. Bhayangkara No 58, 75242 Samarinda	Jasa penjualan pakaian ritel, perlengkapan fashion, aksesoris, dan kecantikan
3	PT. Matahari Department Store	Samarinda	Jl. M Yamin No 1, 75243	Jasa penjualan pakaian ritel, perlengkapan fashion, aksesoris, dan kecantikan
4	PT. Matahari Department Store	Samarinda	Jl. S Parman, Komplek Mall Lembuswana, 75123 Samarinda	Jasa penjualan pakaian ritel, perlengkapan fashion, aksesoris, dan kecantikan
5	PT. Matahari Department Store	Samarinda	Jl. Jendral Sudirman No. 1, 76144 Balikpapan	Jasa penjualan pakaian ritel, perlengkapan fashion, aksesoris, dan kecantikan

Sumber : Data Primer Perusahaan Diolah Juni 2020

Berdasarkan jumlah total seluruh karyawan pada PT. Matahari Department Store Plaza Mulia di Samarinda sebanyak 92 orang maka, ditemukan jumlah sampel sebanyak 75 orang karyawan yang akan menjadi responden penelitian. Jumlah ini didapat berdasarkan jumlah penghitungan menggunakan rumus seperti yang dibahas pada bab sebelumnya. Dengan demikian maka, akan dibagikan kuesioner kepada 75 orang karyawan yang dilakukan secara *online* dengan menggunakan *google form*. Setiap pernyataan akan diberikan 5 (lima) pilihan jawaban yang harus dipilih salah – satunya sesuai dengan jawaban responden, pilihan jawaban itu antara lain : sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

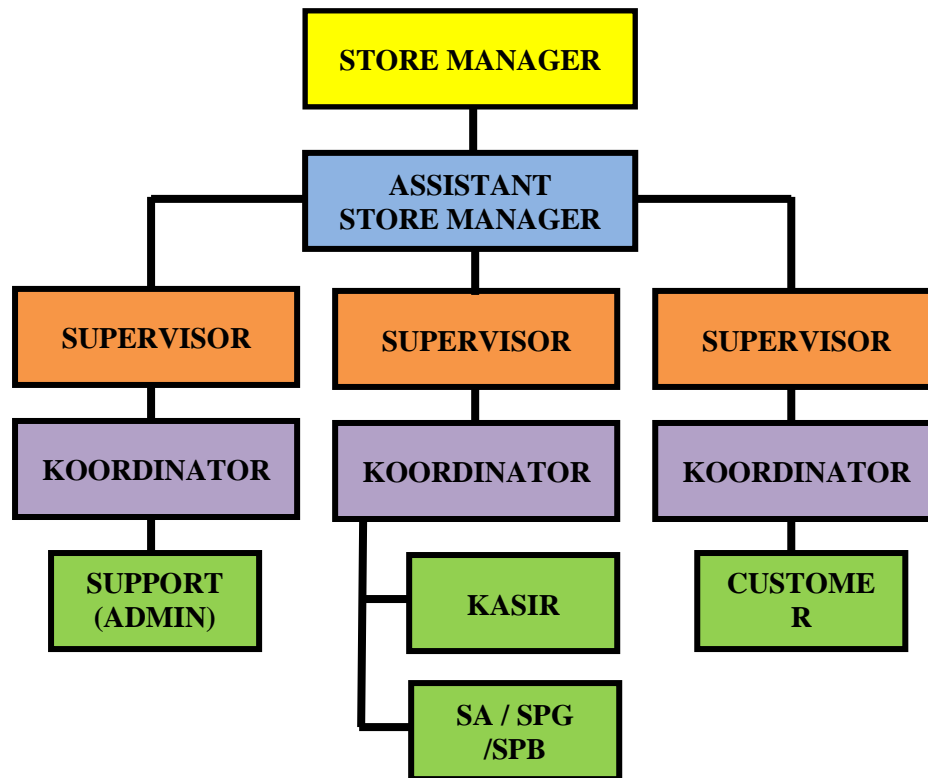
B. GAMBARAN STRUKTUR ORGANISASI PERUSAHAAN

Struktur organisasi merupakan susunan dan pembagian tugas serta tanggung jawab setiap individu maupun setiap divisi di dalam sebuah perusahaan. Dengan adanya struktur organisasi setiap orang yang berada di dalam perusahaan tersebut akan lebih mengerti dalam, hal apa saja yang harus dilakukannya, apa yang menjadi tanggung jawabnya, dan hal – hal apa saja yang tidak boleh dilakukannya sesuai dengan pembagian tugas pekerjaannya atau sesuai dengan *job description* masing – masing.

Struktur organisasi yang ada pada PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda yaitu, di posisi teratas adalah *store manager* atau kepala toko, kemudian dilanjutkan *Asisten Store Manager* atau Asisten Kepala Toko, *Supervisor*, koordinator, *Support* (Admin), kasir, SPG (*Sales Promotion Girl*), SPB (*Sales Promotion Boy*), dan *Customer Service*. Untuk lebih jelas dan mudah

dipahami, struktur organisasi diatas kamis sajikan struktur organisasi pada tabel berikut :

Tabel 4. 2 Struktur Organisasi Perusahaan



Sumber: Data Primer Perusahaan Diolah Mei 2020

Tugas, wewenang dan tanggung jawab dari masing – masing jabatan diatas dijelaskan sebagai berikut :

1. *Store Manager*

Store Manager bertugas merencanakan dan mengarahkan operasi sehari – hari toko, mengembangkan strategi untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan, mendorong penjualan toko, membuat kebijakan toko, meningkatkan -

profitabilitas, membuat kebijakan toko dan pemasaran untuk meningkatkan penjualan.

2. *Assistant Store Manager*

Assistant Store Manager bertugas membantu *manager* menjaga perusahaan atau toko tetap berjalan dengan lancar dengan mengambil beberapa tugas manajerial, seperti mengawasi karyawan, bertindak dalam peran seorang manajer jika manajer tidak ada.

3. *Supervisor*

Supervisor bertugas mengatur staf bawahan, sebagai perantara antara manajer dan staf pelaksana, *supervisor* harus mampu mengatur pekerjaan – pekerjaan yang akan diselesaikan oleh tim pelaksana, mampu menerangkan *job description* dengan baik, melakukan *briefing* atau pengarahan ke staf bawahan, mengontrol dan memberikan evaluasi dan memberikan motivasi.

4. *Koordinator*

Koordinator bertugas melakukan pengawasan terhadap berbagai macam kegiatan pramuniaga yang ada di toko, meneliti dan memberikan pengarahan pekerjaan. Memberi pengarahan terhadap pramuniaga, memastikan sejauh mana pekerjaan berjalan, apakah pelanggan yang datang terlayani atau tidak.

5. Admin

Admin bertugas mengerjakan tugas – tugas administrasi kantor, seperti mengatur arus dokumen, melakukan surat menyurat, menyiapkan bahan presentasi, menginput dan menginformasikan pada team leader jika ada promo atau informasi penting lainnya.

6. Kasir

Tugas seorang kasir adalah memastikan uang yang masuk sesuai dengan jumlah transaksi yang dilakukan oleh pelanggan, menyimpan uang, melakukan pencatatan secara detail jumlah uang yang diterima dan membuat laporan keuangan.

7. *Customer Service*

Seorang *Customer Service* memiliki tugas yaitu memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan cara mendengarkan keluhan dan pertanyaan yang disampaikan karena adanya hal yang kurang memuaskan pelanggan. *Customer Service* juga bertugas memberikan informasi kepada pelanggan tentang produk dan layanan, menerima pesanan dan memproses pengembalian produk atau retur karena barang yang diterima pelanggan rusak.

8. SPB/SPG (Pramuniaga)

Ada beberapa nama lain pramuniaga yaitu, *Sales Promotion Boy (SPB)* bagi laki – laki dan *Show Promotion Girl (SPG)* bagi perempuan, ada beberapa tugas seorang pramuniaga antara lain yaitu : memberikan pelayanan terhadap pelanggan, menata barang yang akan dijual, menjaga dengan teliti untuk menghindari tindak pencurian yang akan merugikan perusahaan.

9. *Sales Advisor*

Tugas seorang *Sales Advisor* yaitu harus pandai membangun relasi ketika mengenalkan produk atau melakukan presentasi atas produk yang dijualnya, menemukan prospek penjualan yang tepat, mencapai target yang ditentukan. Dalam penelitian kami ini memilih memfokuskan penelitian kepada bagian *Show*

Promotion Girl (SPG) dan *Show Promotion Boy (SPB)* karena pada bagian pekerjaan mereka dapat bertemu dan berinteraksi langsung dengan pelanggan sehingga, sangat relevan jika kami jadikan responden.

C. GAMBARAN KARAKTERISTIK PENELITIAN

Gambaran karakteristik berdasarkan responden penelitian melalui *google form* yang didapat dari 75 responden, karyawan perusahaan maka responden akan diukur melalui beberapa karakteristik antara lain, berdasarkan usia, jabatan dan jenis kelamin, akan dijelaskan berikut dibawah ini :

1. Responden berdasarkan pendidikan

Berdasarkan hasil data yang diperoleh pada kuesioner penelitian dengan karakteristik tingkat pendidikan disajikan pada tabel 4.3 di bawah ini :

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Responden	Persentase
S1	14	57 %
D3	17	23 %
SLTA	43	19 %
SMA	1	0.1
Jumlah	75	100 %

Sumber : Lampiran 4.3 Data Diolah Juni 2020

Dengan melihat tabel diatas maka dapat diketahui bahwa dari jumlah 75 responden, maka dapat diambil kesimpulan bahwa karyawan dengan latar belakang pendidikan Strata 1 sebanyak 14 orang dengan persentase 19 %, kemudian karyawan dengan pendidikan terakhir D3 sebanyak 17 orang dengan persentase 23 %, berikutnya dengan latar belakang pendidikan SLTA sebanyak 43 orang dengan persentase 57 % dan yang terakhir SMA berjumlah 1 orang dengan persentase 1 %.

2. Responden berdasarkan Usia

Dari hasil data yang diperoleh pada kuesioner penelitian untuk karakteristik berdasar pada usia karyawan yang mengisi kuesioner, dapat diketahui berdasarkan data yang diterima pada tabel 4.2 berikut ini :

Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Usia

Usia	Responden	Persentase
20 – 23	45 orang	60 %
24 -27	30 orang	40 %
Jumlah	75 orang	100 %

Sumber : Lampiran 4 Data Diolah Juni 2020

Berdasarkan diatas dapat diketahui bahwa berdasarkan dari jumlah responden sebanyak 75 orang karyawan pada PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda pada bagian SPB dan SPG, yang terbagi berdasarkan kategori usia yaitu sebanyak 75 responden dengan jumlah sebesar 60 % responden berusia 20 - 23 tahun dengan responden sebanyak 45 orang dan kemudian 30 responden atau sebesar 40 % responden berusia 24- 27 tahun.

Berdasarkan hasil data tersebut dapat dikatakan bahwa PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda telah mempekerjakan karyawan dengan usia kerja yang masuk kedalam kategori produktif karena sebesar 90%.Karyawan berusia 20 - 25 tahun merupakan usia produktif yang dapat diandalkan untuk menunjang produktivitas dalam sebuah perusahaan, karena akan berpengaruh terhadap hasil kerja atau kinerja yang dihasilkan seorang karyawan secara maksimal, karena perusahaan sangat mengharapkan para karyawannya untuk dapat bekerja secara maksimal demi kesuksesan dalam pencapaian target perusahaan.

1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil data yang diterima dari 75 responden penelitian, dapat diketahui jenis kelamin karyawan yang bersedia mengisi kuesioner, dapat dilihat pada tabel 4.5 :

Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Responden
Laki – laki	32
Perempuan	43
Jumlah	75

Sumber :Lampiran 5 Data Diolah Juni 2020

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui jenis kelamin dari 75 responden, jenis kelamin laki – laki sebanyak 32 orang atau dengan persentase 43 % dan untuk jenis kelamin perempuan lebih sedikit yaitu sebanyak 43 orang atau sebanyak 57 %.

D. HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

Pengertian atau definisi dari uji validitas itu sendiri adalah ketepatan antara data yang terjadi dengan objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh seorang peneliti, bahwa diketahui dari peneliti terdahulu bahwa sebuah pernyataan dapat dikatakan valid atau tidak valid, hal ini dapat dilihat menurut pendapat dari para ahli, yaitu menurut Ghozali (2011), jika korelasi r hitung positif atau dikatakan lebih besar dari r tabel maka butir pernyataan yang diuji adalah valid, sebaliknya jika r hitung lebih kecil dari r tabel maka dapat dikatakan bahwa butir pernyataan tersebut tidak valid.

Pengertian dari uji reliabilitas adalah pengujian instrumen yang dapat dilakukan dengan cara eksternal dan juga secara internal. Pengujian reliabilitas berguna untuk mengetahui tingkatan kehandalan suatu alat ukur yang digunakan untuk mengukur suatu variabel penelitian. Berdasarkan pendapat para ahli yaitu Arikunto (2016), menjelaskan bahwa sebuah pernyataan atau instrumen penelitian dapat dikatakan reliabel jika nilai *alpha cronbach* > 0,6.

1. UJI VALIDITAS

Dalam penelitian ini uji validitas suatu data dinyatakan valid apabila memenuhi syarat, nilai r hitung (*loading analysis*) bernilai positif dan r hitung > r korelasi, dan r korelasi adalah sebesar > 0.5 hasilnya dapat dilihat pada tabel 4.6 :

Tabel 4.6 Uji Validitas Pelatihan

Indikator Variabel	Butir Pernyataan	Loading Analysis	Keterangan
Instruktur (X1)	P1	0.914	Valid
Peserta (X2)	P2	0.846	Valid
Materi (X3)	P3	0.912	Valid
Metode (X4)	P4	0.856	Valid
Tujuan (X5)	P5	0.882	Valid

Sumber : Lampiran 6 Data Diolah Juni 2020

Dilihat dari hasil tabel 4.6 dapat disimpulkan, bahwa semua butir pernyataan variabel kepuasan kerja (X) adalah valid, dimana nilai pada setiap butir pernyataan tersebut mempunyai nilai r korelasi > 0,5. Namun pada nilai validitas indikator untuk pernyataan performa adalah tergolong paling rendah diantara nilai indikator lainnya, hal ini dapat disebabkan karena ada beberapa karyawan pada perusahaan masih merasa belum mampu untuk memberikan performa terbaiknya dalam bekerja sesuai dengan keinginan perusahaan.

Selanjutnya adalah hasil uji validitas untuk variabel Kualitas Pelayanan dapat dilihat pada tabel 4.7:

Tabel 4.7 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

Indikator Variabel	Bukti Pernyataan	Loading Analysis	Keterangan
Bukti fisik (Y1)	KP1	0.893	Valid
Empati (Y2)	KP2	0.888	Valid
Kehandalan (Y3)	KP3	0.831	Valid
Cepat tanggap (Y4)	KP4	0.888	Valid
Jaminan (Y5)	KP5	0.905	Valid

Sumber: Lampiran 7 Data Diolah Juni 2020

Dilihat hasil dari tabel 4.7 maka dapat disimpulkan bahwa semua butir pernyataan untuk variabel kualitas pelayanan adalah valid, dimana nilai pada item-item pernyataan tersebut mempunyai nilai r korelasi > 0.5 dilihat dari hasil nilai validitas tersebut, untuk indikator kehandalan memiliki nilai validitas yang paling rendah, diantara indikator lainnya, hal ini dapat disebabkan oleh ketidakmampuan atau kurangnya informasi terhadap penguasaan produk (*product knowledge*) atau pekerjaan sehingga berpengaruh terhadap kualitas pelayanannya.

2. UJI RELIABILITAS

Dalam uji reliabilitas sebuah instrumen dapat dikatakan reliabel atau tidak dari sebuah pernyataan dapat dilihat dari nilai koefisien reliabilitas, yaitu nilai koefisien tersebut berada antara 0 hingga 1. Jika nilai koefisien semakin mendekati angka 1 maka sebuah instrumen semakin menunjukkan reliabel. Untuk mengukur setiap variabel agar semakin reliabel adalah jika nilai *Cronbach's Alpha* ≥ 0.6 berikut ini hasil uji reliabilitas penelitian dilihat pada tabel 4.8 :

Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Penelitian

Variabel	Koefisien Reliabilitas	Hasil Uji
Pelatihan (X)	0.823	Reliable
Kualitas Pelayanan (Y)	0.823	Reliable

Sumber : Lampiran 8 Data Diolah Juni 2020

Dilihat dari tabel 4.8 di atas, berdasar pada data responden yang telah diterima, yaitu hasil uji reliabilitas penelitian menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* dari keseluruhan indikator pada variabel Pelatihan dan Kualitas Pelayanan adalah lebih besar dari 0.6 sehingga dapat dikatakan dan disimpulkan bahwa kedua variabel penelitian dapat dinyatakan reliabel karena nilai yang dihasilkan melebihi 0.6 atau semakin mendekati angka 1.

A. HASIL ANALISIS RENTANG SKALA

Dari hasil analisis rentang skala pada penelitian yang digunakan yaitu untuk mengetahui seberapa besar rentang skala variabel Pelatihan dan kualitas pelayanan pada PT.Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda karena rentang skala pada variabel ini digunakan untuk mengetahui tingkat jawaban dari para responden penelitian tentunya berhubungan dengan pelatihan yang dirasakan para karyawan dan juga kualitas pelayanan yang ada pada perusahaan. Berikut ini akan disajikan hasilnya secara lengkap untuk analisis rentang skala

1. Pelatihan (X)

Berdasar pada hasil jawaban responden yang diterima diketahui skor dari skala likert untuk variabel Pelatihan, dan selanjutnya akan dicari hasil rata-rata skor untuk setiap butir pernyataan indikator tersebut,

variabel Pelatihan terbagi menjadi lima indikator yaitu Instruktur, Peserta, Materi, Metode, dan Tujuan dengan lima item pernyataan, berikut ini:

a) Indikator Instruktur

Berdasar pada hasil data penelitian yang telah didapatkan, untuk penilaian terhadap indikator pekerjaan itu sendiri dapat dilihat pada tabel 4.9 berikut:

Tabel 4.9 Indikator Instruktur

Kode	Pernyataan	Skala	Responden	Jumlah (n)	Skor	Penilaian
P1	Instruktur bekerja	SS	34	75	4.99	Sangat tinggi
	secara profesional	S	39			
	dalam pelatihan	N	0.6			
		TS	0			
		STS	3			

Sumber : Lampiran 9 Data Diolah Juni 2020

Berdasar pada hasil pada tabel 4.8 maka dapat diketahui bahwa skor untuk indikator instruktur dengan pernyataan, Instruktur bekerja secara profesional dalam pelatihan (P₁) dari pernyataan tersebut diperoleh rata-rata skor sebesar 4,99 yang berada pada rentang skala 4,24 – 5 yang masuk pada kategori sangat tinggi.

b) Indikator Peserta

Dari hasil data yang didapatkan atas 75 orang responden penelitian yaitu karyawan pada PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda, menghasilkan uji analisis untuk indikator

peserta yang akan disajikan didalam tabel, maka hasil perhitungan atas tanggapan responden terhadap upah/gaji dapat dilihat pada tabel 4.10 berikut dibawah:

Tabel 4.10 Indikator Peserta

Kode	Pernyataan	Skala	Responden	Jumlah (n)	Skor	Penilaian
P2	Saya	SS	24	75	5	Sangat tinggi
	berpartisipasi	S	45			
	dalam dalam	N	3			
	pelaksanaan	TS	0			
	program pelatihan	STS	3			

Sumber : Lampiran 10 Data Diolah Juni 2020

Dilihat dari hasil yang terdapat pada tabel 4.9 maka dapat diketahui bahwa skor yang didapatkan pada rentang skala yang disajikan berdasar dari hasil jawaban responden penelitian yang diterima, untuk indikator Saya berpartisipasi dalam dalam pelaksanaan program pelatihan(P₂) dari pernyataan tersebut diperoleh rata-rata skor sebesar 5 yang berada pada rentang skala 4,24 – 5 dan masuk pada kategori tinggi.

c) Indikator Materi

Dari hasil analisis indikator materi berdasarkan pada data yang -

diterima, hasil perhitungan terhadap indikator materi dilihat pada tabel 4.11:

Tabel 4.11 Indikator Materi

Kode	Pernyataan	Skala	Responden	Jumlah (n)	Skor	Penilaian
P3	Materi pelatihan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan	SS	30	75	4.99	Sangat tinggi
		S	38			
		N	4			
		TS	0			
		STS	3			

Sumber :Lampiran 11 Data Diolah Juni 2020

Dilihat dari hasil tabel 4.11 maka diketahui untuk skor indikator materi dengan pernyataan yaitu, Materi pelatihan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan (P₃) diperoleh rata-rata skor sebesar 4,99 yang berada pada rentang 4,24 – 5 yang masuk dalam kategori sangat tinggi.

d) Indikator Metode

Berdasar pada hasil analisis data yang diterima dari responden penelitian, untuk indikator metode dapat dilihat pada tabel 4.12 dibawah:

Tabel 4.12 Indikator Metode

Kode	Pernyataan	Skala	Responden	Jumlah (n)	Skor	Penilaian
P4	Tingkat ketepatan metode pelatihan yang digunakan dalam penyampaian materi	SS	12	75	4.98	Sangat tinggi
		S	52			
		N	8			
		TS	1			
		STS	2			

Sumber :Lampiran 12 Data Diolah Juni 2020

Dilihat dari hasil tabel 4.12 maka perhitungan rentang skala dapat diketahui untuk skor indikator Tingkat ketepatan metode pelatihan yang

digunakan dalam penyampaian materi. (P₄) diperoleh rata-rata skor sebesar 4,98 yang berada pada rentang 4,24 - 5 dengan keterangan kriteria kategori sangat tinggi.

e) Indikator Tujuan

Dari hasil analisis indikator tujuan berdasarkan dari data penelitian yang diterima atas 75 orang responden penelitian yaitu karyawan PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda, berikut ini akan disajikan hasil perhitungan atas tanggapan responden terhadap indikator tujuan yang dapat dilihat pada tabel 4.13 dibawah:

Tabel 4.13 Indikator Tujuan

Kode	Pernyataan	Skala	Responden	Jumlah (n)	Skor	Penilaian
P5	Pelatihan	SS	33	75	4.98	Sangat tinggi
	memotivasi	S	31			
	karyawan	N	7			
	agar dapat	TS	1			
	bekerja lebih baik lagi	STS	3			

Sumber : Lampiran 12 Data Diolah Juni 2020

Berdasar hasil tabel diatas maka dapat dilihat bahwasannya indikator tujuan dengan pernyataan Pelatihan memotivasi karyawan agar dapat bekerja lebih baik lagi dan memiliki skor yang sangat tinggi yaitu sebesar 4.98 hal ini menunjukkan bahwa tujuan dari pelatihan disini tercapai dengan sangat baik bagi para responden.

2. Kualitas Pelayanan (Y)

Berdasarkan hasil jawaban responden yang telah diterima, pernyataan untuk variabel kualitas pelayanan, yang berisi tentang jumlah skor dari skala

likert dan akan dicari hasil rata-rata skornya untuk setiap butir pernyataan pada kuesioner penelitian. Dalam variabel penelitian ini terbagi menjadi lima indikator yaitu bukti fisik, empati, kehandalan, cepat tanggap, dan jaminan dengan lima item pernyataan, dibahas satu persatu secara urut sebagai berikut:

a) Indikator Bukti Fisik

Dari hasil analisis indikator bukti fisik berdasarkan dari data penelitian yang diterima atas 75 orang responden penelitian, yaitu karyawan PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda, hasil perhitungan atas tanggapan responden terhadap keamanan dalam kerja dilihat pada tabel 4.14 :

Tabel 4.14 Indikator Bukti Fisik

Kode	pernyataan	Skala	Responden	Jumlah (n)	Skor	Penilaian
KP1	Perusahaan	SS	52	75	4.62	Sangat Tinggi
	memiliki	S	16			
	lokasi yang	N	6			
	strategis	TS	0			
	dan ruang	STS	1			
kantor						
	yang bersih					

*Sumber:*Lampiran 14 Data primer diolah Juni 2020

Dilihat dari hasil tabel 4.14 yang didapatkan dari responden penelitian, maka untuk skor indikator bukti fisik dengan pernyataan saya bahwa perusahaan memiliki lokasi yang strategis dan ruang kantor yang bersih (KP₁) diperoleh rata-rata skor sebesar 4,62 yang masuk dalam rentang 4,24 – 5 dengan keterangan kriteria sangat tinggi.

b) Indikator Empati

Dari hasil analisis indikator empati dari data penelitian yang diterima,

atas 75 orang responden penelitian, yaitu karyawan PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda akan disajikan pada tabel penilaian indikator empati dalam kerja, tabel atas hasil perhitungan dari tanggapan responden terhadap empati dalam kerja dapat dilihat pada tabel 4.15 dibawah :

Tabel 4.15 Indikator Empati

Kode	Pernyataan	Skala	Responden	Jumlah (n)	Skor	Penilaian
KP2	Pelayanan kepada pelanggan tidak membedakan status sosial	SS	38	75	4.98	Sangat Tinggi
		S	28			
		N	5			
		TS	3			
		STS	1			

*Sumber:*Lampiran 15 Data Primer Diolah Juni 2020

Dilihat dari hasil tabel 4.15 diatas, maka dapat dikatakan atau disimpulkan bahwa skor untuk indikator empati dengan pernyataan bahwa pelayanan kepada pelanggan tidak membedakan status sosial (KP₂) diperoleh rata-rata skor sebesar 4,98 yang masuk dalam rentang 4,24 - 5 dengan keterangan kriteria kategori sangat tinggi.

c) Indikator kehandalan

Dari hasil analisis indikator kehandalan berdasarkan dari data penelitian yang diterima, atas 75 orang responden penelitian yaitu karyawan PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda, yaitu hasil perhitungan atas tanggapan responden terhadap indikator kehandalan dalam bekerja akan disajikan dan dapat dilihat pada tabel 4.16 di bawah ini:

Tabel 4.16 Indikator Keandalan

Kode	Pernyataan	Skala	Responden	Jumlah (n)	Skor	Penilaian
KP3	Karyawan menginformasikan kepada pelanggan tentang produk-produknya	SS	27	75	4.99	Sangat Tinggi
		S	43			
		N	3			
		TS	0			
		STS	2			

*Sumber:*Lampiran 16 Data Primer Diolah Juni 2020

Dilihat dari hasil tabel 4.16 diatas, maka perhitungan rentang skala untuk skor indikator keandalan dengan pernyataan bahwa karyawan menginformasikan kepada pelanggan tentang produk-produknya (KP₃) diperoleh rata-rata skor sebesar 4,99 yang masuk dalam rentang 4,24 - 5 dengan keterangan kriteria kategori sangat tinggi.

d) Indikator cepat tanggap

Dari hasil analisis indikator cepat tanggap atas data yang telah diterima dari data responden penelitian karyawan PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda, didapatkan perhitungan untuk indikator tanggung jawab, dapat dilihat pada tabel 4.17 berikut:

Tabel 4.17 Indikator Cepat Tanggap

Kode	Pernyataan	Skala	Responden	Jumlah (n)	Skor	penilaian
P4	Karyawan merespon permintaan pelanggan dengan cepat, tepat dan efisien	SS	35	75	4.98	Sangat Tinggi
		S	36			
		N	1			
		TS	2			
		STS	1			

*Sumber:*Lampiran 17 Data Primer Diolah Juni 2020

Dilihat dari hasil tabel 4.17 diatas, maka dapat diketahui untuk skor indikator cepat tanggap dengan pernyataan bahwa karyawan merespon permintaan pelanggan dengan cepat, tepat dan efisien (KP₄) diperoleh rata-rata skor sebesar 4,98 yang berada pada rentang 4,24 - 5 dengan keterangan kriteria kategori sangat tinggi.

e) Indikator jaminan

Dari hasil analisis indikator jaminan atas data yang telah diterima dari data responden penelitian karyawan PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda, didapatkan perhitungan untuk indikator tanggung jawab, dapat dilihat pada tabel 4.18berikut:

Tabel 4.18 Jaminan

Kode	pernyataan	Skala	Responden	Jumlah (n)	Skor	Penilaian
KP5	Karyawan memiliki kompetensi dan profesional dalam melayani pelanggan	SS	47	175	4.92	Sangat Tinggi
		S	21			
		N	3			
		TS	1			
		STS	2			

*Sumber:*Lampiran 18 Data Primer Diolah Juni 2020

Dilihat dari hasil tabel 4.18 diatas, maka dapat diketahui untuk skor indikator jaminan dengan pernyataan bahwa karyawan memiliki kompetensi dan profesional dalam melayani pelanggan (KP₅) diperoleh rata-rata skor sebesar 4,92 yang berada pada rentang 4,24 - 5 dengan keterangan kriteria kategori sangat tinggi.

Setelah mengetahui rentang skala untuk setiap jawaban responden terhadap indikator penelitian kepuasan kerja dan kualitas pelayanan di atas, maka untuk hasil analisis penelitian secara keseluruhan dapat dilihat berdasarkan atas hasil total rata-rata skor untuk setiap pernyataan indikator penelitian, berikut ini akan disajikan skor keseluruhan variabel kepuasan kerja dan kualitas pelayanan, yang pertama adalah tabel 4.19 penilaian skor untuk variabel pelatihan :

Tabel 4.19 Tabel Penilain Skor Variabel Pelatihan

Indikator	Skor
Instruktur	4.99
Peserta	5
Materi	4.99
Metode	4.98
Tujuan	4.98
Rata – rata skor	4.99

*Sumber:*Data Primer Diolah Juni 2020

Dari hasil rata-rata skor perhitungan rentang skala pada variabel pelatihan yaitu dengan lima indikator menghasilkan nilai sebesar 4.99 yang berada pada rentang kategori skor 4.24 - 5 atau berada pada kategori kriteria sangat tinggi. Kondisi ini menunjukkan bahwa karyawan PT. Matahari

Department Store Plaza Mulia Samarinda, sangat mengikuti perkembangan saat ini dengan cara menerapkan metode pelatihan yang sangat baik, yang diterapkan di PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda, sehingga karyawan dapat bekerja dengan maksimal dan memberikan hasil terbaik bagi perusahaan.

Selanjutnya adalah penilaian total skor untuk variabel kualitas pelayanan berdasarkan lima indikator penelitian, yaitu bukti fisik, empati, kehandalan, cepat tanggap, dan jaminan yang akan disajikan dan dapat dilihat pada tabel 4.20 berikut di bawah:

Tabel 4.20 Skor Penilaian Kualitas Pelayanan

Indikator	Skor
Bukti fisik	4.62
Empati	4.98
Kehandalan	4.99
Cepat tanggap	4.98
Jaminan	4.92
Rata – rata skor	4.89

*Sumber:*Data Primer Diolah Juni 2020

Dari hasil tabel 4.20 diatas, rata-rata skor dari perhitungan rentang skala pada variabel Kualitas Pelayanan adalah sebesar 4.97 yang berada pada rentang kategori skor 4.24 - 5 atau berada pada kategori kriteria sangat tinggi. Kondisi ini menunjukkan bahwa karyawan PT. Matahari Department Store Plaza Mulia telah memberikan kualitas pelayanan yang terbaik bagi pelanggan Matahari Department Store di Plaza Mulia Samarinda, sehingga perusahaan dapat terus berkembang dalam kesuksesan menghadapi persaingan yang semakin ketat.

F. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Untuk hasil analisis regresi sederhana pada penelitian ini, akan disajikan pada tabel berdasarkan hasil perhitungan SPSS 23. Hasil analisis regresi linier sederhana yang telah dilakukan disajikan pada tabel 4.21 yang dapat dilihat di bawah:

Tabel 4.21 Tabel Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Variabel bebas	Koefisien Regresi	t hitung	Probabilitas (sig. t)
Pelatihan (X)	0.802	14.924	0.000
Konstanta	5.320		
F Hitung	222.717		
R ²	0.753		
Adjusted R ²	0.750		
R	0.868		
Kualitas Pelayanan (Y)			

Sumber: Lampiran 21 Data primer diolah April 2020

Dilihat dari hasil pada tabel di atas, bahwa perhitungan analisis regresi sederhana yang telah dilakukan menunjukkan terdapat pengaruh antara variabel kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan, dapat dilihat pada nilai koefisien determinasi (R^2) yaitu sebesar 0,753 maka dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh Pelatihan sebesar 76% sedangkan sisanya yaitu sebesar 24% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. yang sudah jelas bahwa variabel tersebut memiliki pengaruh yang cukup besar pada penelitian ini dan juga telah diketahui hasil analisis regresi sederhana penelitian ini adalah $Y = 0.532 + (0,802 X)$.

Maka dari hasil tersebut dapat diartikan bahwa koefisien regresi variabel pelatihan (X) sebesar 0.532 artinya pelatihan mengalami kenaikan sebesar 1%

maka kualitas pelayanan (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0. dan juga diketahui pada regresi linier sederhana tersebut nilai (a) = 0,802 nilai konstanta, yaitu estimasi dari kualitas pelayanan, (b) = 0.532 nilai koefisien dua arah, yaitu variabel kepuasan kerja (X) terhadap kualitas layanan (Y), diketahui (b) sebesar 0.532 adalah angka yang positif, artinya kepuasan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas layanan pada PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda.

B. Hasil Pengujian Hipotesis (Uji T)

Uji hipotesis adalah sebuah uji yang sering digunakan dalam sebuah penelitian biasa juga dikatakan sebagai uji statistik, karena uji ini digunakan untuk membuktikan signifikansi atau ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara individu. Pengambilan keputusan pada penelitian ini didasarkan dengan hasil uji t output dari aplikasi SPSS versi 23, dapat dikatakan:

- a. Jika nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} maka H_a diterima yaitu ada pengaruh yang signifikan antara variabel pelatihan terhadap kualitas pelayanan karyawan.
- b. Jika nilai t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} maka H_o diterima yaitu tidak ada pengaruh signifikan antara variabel pelatihan terhadap kualitas pelayanan.
- c. Jika nilai t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} maka H_o diterima yaitu tidak ada pengaruh signifikan antara pelatihan terhadap kualitas pelayanan.

Untuk menguji apakah variabel pelatihan mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan atau tidak berpengaruh maka digunakan uji t (*t-test*) yaitu dengan cara membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} ,

dari hasil analisis diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 14.924 dengan tingkat signifikansi 0,000, dengan menggunakan tingkat keyakinan 95% ($\alpha = 0.05$) dan derajat kebebasan atau $df = n-2 = 138 - 2 = 136$ diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1,656, maka $13,603 > 1,656$ ($\alpha = 0.05$) dapat dikatakan bahwa, t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} .

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil rata-rata skor keseluruhan untuk variabel pelatihan dengan lima indikator yaitu instruktur, metode, peserta, tujuan dan materi memiliki total skor sebesar 4.98 yang berada pada rentang skala 4,24– 5 atau berada pada kategori dengan keterangan sangat tinggi. Kondisi ini menunjukkan bahwa karyawan PT. Matahari Department Store telah mengikuti dan membawa pelatihan sebagai pedoman dan diimplementasikan dalam bekerja. sehingga karyawan dapat bekerja dengan maksimal dan dapat memberikan hasil terbaik bagi perusahaan.

Setelah mengetahui total skor untuk variabel pelatihan kemudian dilanjutkan berdasarkan pada hasil total skor untuk variabel kualitas pelayanan yaitu dengan lima indikator yaitu bukti fisik, empati, kehandalan, cepat tanggap, dan jaminan adalah sebesar 4.98 yang berada pada rentang kategori skor 4.24 - 5 atau berada pada kategori kriteria sangat tinggi. Kondisi ini menunjukkan bahwa karyawan PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda telah memberikan kualitas pelayanan yang terbaik dalam pekerjaan dan kewajibannya sebagai karyawan, sehingga perusahaan dapat terus berkembang dimasa yang akan datang.

Dengan demikian hal ini akan menjadi langkah yang baik dalam mewujudkan visi-misi perusahaan, yaitu salah satunya dengan menciptakan pelatihan yang baik sebagai usaha untuk meningkatkan kemampuan kualitas pelayanan karyawan dan juga sebagai tolak ukur dan pedoman dalam setiap pelaksanaan kerja, agar target perusahaan dapat tercapai dan juga memberikan dampak positif bagi karyawan untuk terus bekerja dan berkarir pada perusahaan secara berkelanjutan, karena berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara pelatihan terhadap kualitas pelayanan.

Melihat semakin banyaknya pesaing dan kompetitor dengan bidang bisnis yang sama seperti sekarang ini, membuat setiap perusahaan akan berlomba-lomba dalam melakukan persaingan, segala sesuatu akan dilakukan agar perusahaan mampu untuk tetap bertahan, salah satu hal yang dapat dilakukan oleh sebuah perusahaan adalah dengan memperhatikan asetnya yang paling utama yaitu sumber daya manusianya, salah satunya dengan menciptakan pelatihan sebagai citra yang baik yang dapat dilaksanakan dan dijadikan pedoman oleh karyawan dalam pekerjaannya sehari-hari, agar karyawan memiliki tolak ukur dalam pelaksanaan tugas-tugas dan kewajibannya di perusahaan. hal ini akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang dihasilkan bagi perusahaan.

Dengan adanya antusias yang tinggi terhadap pelatihan oleh seluruh karyawan, maka dengan sendirinya akan tumbuh rasa memiliki, loyalitas serta tanggung jawab terhadap perusahaan, maka karyawan pun dapat bekerja maksimal dan memberikan hasil kerja yang berkualitas. Hal ini tentu saja berdampak baik bagi perusahaan karena akan berpengaruh terhadap pencapaian

tujuan yang ingin diraih. Dengan demikian, suatu perusahaan dituntut untuk dapat menciptakan pelatihan yang baik sebagai citra dari perusahaan, yang dapat dilaksanakan dan tercermin pada setiap perilaku maupun pekerjaan yang dilakukan oleh seluruh karyawannya, sehingga citra perusahaan semakin dikenal dengan baik oleh pelanggan dan khalayak ramai.

Berikut ini adalah penjelasan dan penjabaran atas hasil analisis yang didapatkan dari variabel pelatihan, terhadap kualitas pelayanan pada PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda, penjelasannya adalah sebagai berikut:

1. Variabel Pelatihan

Berdasarkan dari data hasil perhitungan analisis regresi sederhana yang telah dilakukan, menunjukkan terdapat pengaruh yang positif antara variabel pelatihan terhadap kualitas pelayanan. Indikator-indikator hasil pelatihan dijabarkan sebagai berikut:

a) Indikator Instruktur (P1)

Berdasarkan pada hasil tabel 4.9 diatas tersebut, maka dapat diketahui bahwa skor untuk indikator instruktur bahwasannya setiap instruktur harus mampu memberikan atau menyampaikan materi secara informatif dan edukatif (P1), dari hasil skala likert dan perhitungan rentang skala yang telah dilakukan untuk pernyataan tersebut, diperoleh rata-rata skor sebesar 4,99 angka tersebut berada pada rentang skala 4,24 – 5 dan termasuk pada kategori dengan keterangan rentang skala tinggi.

Dari hasil tersebut terlihat bahwa indikator instruktur yang diterima karyawan pada PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda sudah

sangat baik, sehingga dapat membantu dalam proses menyelesaikan pekerjaannya. Hal ini diperlukan oleh setiap karyawan untuk melaksanakan pekerjaannya sebagai tolak ukur dalam tindakan dan pengambilan keputusan terkait penyelesaian pekerjaan, sehingga dapat memberikan efek positif kepada karyawan untuk dapat bekerja dengan maksimal.

b) Indikator Peserta (P₂)

Berdasarkan pada hasil tabel 4.10 diatas tersebut, maka dapat diketahui bahwa skor untuk indikator peserta dengan pernyataan yang dibagikan kepada responden penelitian yaitu setiap karyawan harus berpartisipasi aktif dalam proses pelatihan yang diberikan (P₂), dari hasil skala likert dan perhitungan rentang skala yang telah dilakukan untuk pernyataan tersebut, diperoleh rata-rata skor sebesar 5 angka tersebut berada pada rentang skala 3,43– 4,23 dan termasuk pada kategori dengan keterangan rentang skala paling tinggi.

Melihat hasil perhitungan rentang skala tersebut, dapat diketahui bahwa tingkat kemampuan karyawan yang mengikuti kegiatan pelatihan pada perusahaan PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda tergolong tinggi, karena hampir mendekati nilai rentang skala sempurna tertinggi yaitu angka 5 (lima), dengan begitu dapat disimpulkan bahwa hampir seluruh karyawan yang menjadi responden penelitian sangat setuju dengan partisipasi karyawan dalam mengikuti pelatihan. Indikator ini memiliki poin tertinggi jika dibandingkan dengan indikator lain. Hal ini menunjukkan bahwa antusias karyawan dalam berkontribusi dan berpartisipasi dalam kegiatan pelatihan sangat tinggi. Sehingga indikator ini paling banyak dipilih oleh responden.

c) Indikator Materi (P3)

Berdasarkan pada hasil tabel 4.11 diatas, maka dapat diketahui bahwa skor untuk indikator materi dengan pernyataan yang dibagikan kepada responden penelitian yaitu materi yang diberikan sesuai dengan jabatan dalam perusahaan atau pekerjaan (P₃), dari hasil skala likert dan perhitungan rentang skala yang telah dilakukan untuk pernyataan tersebut, diperoleh rata-rata skor sebesar 4,99 angka tersebut berada pada rentang skala 4,24 – 5 dan termasuk pada kategori dengan keterangan rentang skala sangat tinggi.

Dari perhitungan rentang skala tersebut, dapat dilihat bahwa sebagian karyawan setuju materi yang diberikan pada saat pelatihan sesuai dengan kebutuhan akan pengalaman ataupun solusi penyelesaian masalah dalam kegiatan pekerjaan sehari – hari mereka. Materi yang disampaikan berguna bagi karyawan dalam menambah pengetahuan tentang hal – hal apa saja yang harus dikerjakannya dalam bekerja. Hal inilah yang menyebabkan indikator ini mendapatkan skor yang tinggi.

d) Indikator Metode (P4)

Berdasarkan pada hasil tabel 4.12 tersebut diatas, maka dapat diketahui bahwa skor untuk indikator metode dengan pernyataan yang dibagikan kepada responden penelitian yaitu metode yang digunakan itu sangat menarik. (pk₄), dari hasil skala likert dan perhitungan rentang skala yang telah dilakukan untuk pernyataan tersebut, diperoleh rata-rata skor sebesar 4,98 angka tersebut berada pada rentang skala 4,24 – 5 dan termasuk pada kategori dengan keterangan rentang skala sangat tinggi.

Dari pernyataan diatas dapat dikatakan bahwa metode yang dimaksud adalah tata cara penyampaian materi yang digunakan dalam kegiatan pelatihan sangat menarik minat para karyawan untuk dapat mengikuti kegiatan tersebut. Berbeda halnya ketika sebuah pelatihan tidak memiliki metode yang baik maka tidak akan memberikan efek positif terhadap perkembangan kemampuan karyawan dalam hal melakukan pelayanan terbaik.

e) Indikator Tujuan (P5)

Berdasarkan pada hasil tabel 4.13 diatas tersebut, maka dapat diketahui bahwa skor untuk indikator tujuan dengan pernyataan yang dibagikan kepada responden penelitian yaitu pelatihan dapat memotivasi karyawan untuk lebih baik lagi (P5), dari hasil skala likert dan perhitungan rentang skala yang telah dilakukan untuk pernyataan tersebut, diperoleh rata-rata skor sebesar 4,98 angka tersebut berada pada rentang skala 4,24 – 5 dan termasuk pada kategori dengan keterangan rentang skala sangat tinggi.

77

Dapat dikatakan bahwa tujuan yang dimaksud adalah pelatihan ini mampu merubah tata cara seorang karyawan dalam bekerja. indikator ini adalah indikator yang mendapatkan nilai yang cukup tinggi variabel pelatihan. Oleh sebab itu, maka tujuan pelatihan yang dilaksanakan harus jelas kepada siapa dan untuk apa untuk nantinya dapat dilihat sejauh mana pelatihan ini berpengaruh terhadap cara bekerja setiap karyawan yang ada.

1. Variabel Kualitas Pelayanan

Berdasarkan dari hasil perhitungan analisis regresi sederhana yang telah dilakukan dalam penelitian ini, maka hasilnya adalah menunjukkan terdapat

pengaruh yang positif antara variabel pelatihan terhadap kualitas pelayanan. berikut ini adalah pembahasan indikator hasil analisis penelitian tentang variabel kualitas pelayanan. Sebagai berikut:

a) Indikator Bukti Fisik (KP1)

Dari hasil analisis indikator bukti fisik berdasarkan dari data penelitian yang diterima atas 75 orang responden penelitian, yaitu karyawan PT. Matahari Department Store Samarinda, hasil perhitungan atas tanggapan responden terhadap keamanan dalam kerja dapat dilihat pada tabel 4.14 yang menghasilkan rentang skala dengan pernyataan perusahaan memiliki lokasi yang strategis dan ruang kantor yang bersih (Kp₁) diperoleh rata-rata skor sebesar 4,97 yang masuk dalam rentang 4,24 - 5 dengan keterangan kriteria sangat tinggi.

Melihat hasil tersebut dapat dikatakan bahwa fasilitas yang disediakan oleh perusahaan sudah sangat memadai, hal ini dibuktikan dengan lokasi perusahaan yang strategis dan ruang kantor yang bersih. Dari hasil skor yang diperoleh menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan sangat setuju dengan pernyataan tersebut. Dengan bukti fisik yang ada berupa kantor yang bersih dan lokasi yang strategis diharapkan karyawan dapat memanfaatkan hal tersebut untuk bekerja dengan maksimal dan berkualitas agar dapat mencapai tujuan dari perusahaan.

b) Indikator Empati (KP2)

Dari hasil analisis indikator empati dari data penelitian yang diterima untuk hasil perhitungan atas tanggapan responden terhadap empati dalam bekerja berdasar pada hasil tabel 4.15 diatas, maka dapat disimpulkan bahwa skor untuk indikator empati dengan pernyataan pelayanan kepada pelanggan tidak

membedakan status sosial (KP₂) diperoleh rata-rata skor sebesar 4.97 yang masuk dalam rentang 4.24 - 5 dengan keterangan kriteria kategori sangat tinggi.

Melihat hasil rentang skala tersebut, bahwa indikator untuk empati memiliki rentang skala dengan kategori sangat tinggi, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa, mayoritas karyawan sangat setuju dengan pernyataan yang diberikan peneliti, bahwa karyawan perusahaan yang menjadi responden penelitian ini dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, tidak membanding-bandingkan status sosial konsumennya. Hal ini membantu menjaga citra baik perusahaan di hadapan khalayak ramai atau konsumen.

c) Indikator Kehandalan (KP3)

Dari hasil analisis indikator kehandalan berdasarkan dari data penelitian yang diterima, terhadap indikator kehandalan dapat dilihat dari hasil tabel 4.16 diatas, hasil untuk indikator kehandalan dengan pernyataannya adalah karyawan menginformasikan kepada pelanggan tentang produk-produknya (KP3) diperoleh rata-rata skor sebesar 4,98 yang masuk dalam rentang 4,24 - 5 dengan keterangan kriteria kategori sangat tinggi.

Mengetahui hasil rentang skala tersebut, berarti hampir semua karyawan perusahaan sangat setuju dengan pernyataan yang diberikan peneliti, bahwa karyawan perusahaan senantiasa memberikan informasi yang akurat tentang produk yang ditawarkan. Dengan informasi tersebut tentunya akan sangat membantu konsumen dalam memilih produk yang ditawarkan, sehingga akan berdampak positif terhadap perusahaan.

d) Indikator Cepat Tanggap(KP4)

Dari hasil analisis indikator cepat tanggap yang diterima, perhitungan atas tanggapan responden dapat dilihat kembali pada tabel 4.17 diatas, dari hasil perhitungan tabel rentang skala tersebut dapat diketahui untuk skor indikator cepat tanggap dengan pernyataan karyawan merespon permintaan pelanggan dengan cepat, tepat dan efisien (Kp₄) diperoleh rata-rata skor sebesar 4.97 yang masuk dalam rentang 4.24 - 5 dengan keterangan kriteria kategori sangat tinggi.

Dari hasil tabel tersebut dapat dikatakan bahwa hampir semua karyawan yang menjadi responden penelitian sangat setuju dengan pernyataan pada indikator cepat tanggap dalam bekerja, karyawan memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap pelanggan dengan cepat, tepat dan efisien, hal tersebut sudah mencerminkan bahwa sebagian besar karyawan perusahaan telah memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi terhadap pekerjaannya.

e) Indikator Jaminan(KP5)

Dari hasil analisis indikator jaminan yang diterima, perhitungan atas tanggapan responden dapat dilihat kembali pada tabel 4.18 diatas, dari hasil perhitungan tabel rentang skala tersebut dapat diketahui untuk skor indikator jaminan dengan pernyataan karyawan memiliki kompetensi dan profesional dalam melayani pelanggan (Kp₅) diperoleh rata-rata skor sebesar 4.97 yang masuk dalam rentang 4.24 - 5 dengan keterangan kriteria kategori sangat tinggi.

Dari hasil tabel tersebut dapat dikatakan bahwa hampir semua karyawan yang menjadi responden penelitian sangat setuju dengan pernyataan pada indikator jaminan dalam bekerja. Perusahaan menjamin bahwa karyawannya

dalam melayani pelanggan bekerja dengan kompetensi yang baik dan profesional, karena perusahaan sangat berharap bahwa karyawan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggannya. Dengan pelayanan yang berkualitas, diharapkan pelanggan akan percaya kepada perusahaan dan pada akhirnya akan loyal kepada perusahaan, hal ini baik bagi pertumbuhan perusahaan dimasa yang akan datang.

Dengan adanya hasil dari analisa masing – masing indikator diatas, dapat memberikan informasi bahwa pelatihan yang baik akan memberikan pengaruh yang positif kepada perusahaan, karena pelatihan dapat menjadi pedoman dan tolak ukur setiap karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya. Pelatihan yang baik yang dapat dipahami dan dilaksanakan oleh seluruh karyawan akan menjadikan karyawan bekerja dengan penuh tanggung jawab dan loyalitas yang tinggi, karena karyawan memiliki pedoman dalam bekerja.

Setiap karyawan yang dapat mengimplementasikan pelatihan yang didapat dalam pekerjaannya sehari-hari, bisa dipastikan mampu untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Hal tersebut tentunya akan sangat berpengaruh terhadap keberlangsungan hidup bagi sebuah organisasi ataupun di dalam sebuah perusahaan.

