

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bosowa Berlian Motor Cabang Palopo

Jeni ^{1*}, Arianto Dangkung ²

^{1,2} Universitas Mega Buana Palopo, Indonesia

* jj5361690@gmail.com

Abstrak

Urgensi penelitian ini adalah pentingnya memahami pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan sebagai upaya meningkatkan kepuasan pelanggan, daya saing perusahaan, dan pencapaian tujuan organisasi di PT Bosowa Berlian Motor Cabang Palopo. Persaingan bisnis jasa otomotif menuntut perusahaan meningkatkan kualitas pelayanan karena pelayanan yang baik berperan penting dalam membentuk kepuasan pelanggan dan meningkatkan kinerja karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan di PT. Bosowa Berlian Motor Cabang Palopo. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner kepada 50 responden yang dipilih menggunakan teknik random sampling. Analisis data dilakukan menggunakan uji validitas, reliabilitas, regresi linear sederhana, uji t, dan koefisien determinasi dengan bantuan *software* SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,366 dan nilai signifikansi 0,009 ($<0,05$). Nilai t-hitung sebesar 2,732 lebih besar dibandingkan t-tabel 1,677 yang menunjukkan bahwa hipotesis diterima. Koefisien determinasi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan kontribusi sebesar 11,7% terhadap kinerja karyawan, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan melalui pelatihan, komunikasi efektif, sikap responsif, serta budaya kerja berorientasi pelanggan untuk meningkatkan kinerja. Meskipun terbatas pada satu perusahaan dan satu variabel, penelitian ini menjadi dasar bagi pengembangan riset yang lebih luas dengan melibatkan variabel serta metode penelitian yang lebih beragam.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kinerja Karyawan, PT Bosowa*

Pendahuluan

Persaingan bisnis pada sektor jasa di era globalisasi semakin meningkat sehingga perusahaan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas guna mempertahankan kepuasan pelanggan dan menjaga keberlangsungan usaha. Dalam kondisi persaingan yang kompetitif, pelanggan tidak hanya menilai kualitas produk, tetapi juga menilai bagaimana perusahaan memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan responsif. Pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan serta membangun citra positif perusahaan, sedangkan pelayanan yang buruk dapat menurunkan tingkat kepercayaan konsumen dan berdampak pada menurunnya loyalitas pelanggan (Davis et al., 2020). Oleh karena itu, perusahaan jasa perlu menjaga konsistensi pelayanan agar mampu mempertahankan pelanggan di tengah persaingan bisnis yang semakin dinamis (Dam & Dam, 2021).

Kualitas pelayanan dalam perusahaan jasa sangat dipengaruhi oleh kinerja karyawan karena karyawan merupakan pihak yang berinteraksi langsung dengan pelanggan (Oktaviani et

al., 2026). Karyawan tidak hanya berfungsi sebagai pelaksana pekerjaan, tetapi juga menjadi representasi perusahaan dalam memberikan pengalaman pelayanan kepada konsumen. Kemampuan karyawan dalam berkomunikasi, merespons kebutuhan pelanggan, serta menyelesaikan keluhan secara profesional akan memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan terhadap perusahaan. Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan karena pelayanan yang baik mampu menciptakan hubungan positif antara perusahaan dan pelanggan (Fatari et al., 2022).

Pelayanan yang optimal juga dapat meningkatkan motivasi kerja dan keterlibatan emosional karyawan karena mereka merasa dihargai atas kontribusi yang diberikan kepada pelanggan (Hur et al., 2022). Penelitian lain menjelaskan bahwa keterlibatan karyawan dalam pelayanan mampu meningkatkan efektivitas kerja dan produktivitas organisasi secara keseluruhan (Karatepe et al., 2020). Perusahaan yang mampu mengelola sumber daya manusia secara efektif cenderung memiliki kualitas pelayanan yang lebih baik. Pengelolaan sumber daya manusia tidak hanya berkaitan dengan pembagian tugas, tetapi juga mencakup pembinaan, pengembangan kompetensi, dan penciptaan lingkungan kerja yang mendukung peningkatan produktivitas karyawan (Sriyanti et al., 2026).

Karyawan yang memperoleh dukungan organisasi, pelatihan, dan sistem kerja yang jelas akan lebih mampu memberikan pelayanan secara maksimal kepada pelanggan. Penelitian menunjukkan bahwa praktik manajemen sumber daya manusia yang efektif dapat meningkatkan keterlibatan kerja, kepuasan kerja, dan performa karyawan dalam organisasi (Awan et al., 2020). Selain itu, pengelolaan sumber daya manusia yang baik juga berpengaruh terhadap peningkatan fleksibilitas kerja dan kemampuan karyawan dalam menghadapi perubahan lingkungan bisnis (Sabuhari et al., 2020). Penelitian lain menyebutkan bahwa dukungan organisasi terhadap pengembangan karyawan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan (Anwar & Abdullah, 2021).

Kualitas pelayanan juga memiliki hubungan erat dengan keberhasilan perusahaan dalam membangun loyalitas pelanggan. Pelayanan yang baik akan menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan sehingga mendorong terjadinya pembelian ulang dan rekomendasi dari mulut ke mulut. Dalam perusahaan jasa, kualitas pelayanan dapat dilihat melalui aspek kehandalan, daya tanggap, empati, jaminan, dan bukti fisik yang diberikan kepada pelanggan. Kualitas pelayanan yang optimal dapat meningkatkan kepuasan pelanggan sekaligus mendukung peningkatan performa karyawan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen (Najam et al., 2020). Selain itu, penerapan *service-oriented human resource practices* juga terbukti mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan efektivitas kerja karyawan secara berkelanjutan (Gürlek & Uygur, 2020). Penelitian lain menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi (Cuong, 2021).

PT. Bosowa Berlian Motor Cabang Palopo merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang otomotif, meliputi penjualan kendaraan Mitsubishi, penjualan suku cadang, dan jasa perawatan kendaraan. Sebagai perusahaan jasa yang berhubungan langsung dengan pelanggan, kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam menjaga kepuasan konsumen dan mempertahankan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Tingginya jumlah pengunjung yang terlihat dari kondisi area parkir yang sering penuh pada hari-hari tertentu menunjukkan bahwa aktivitas pelayanan di perusahaan tersebut cukup tinggi. Namun demikian, masih terdapat beberapa pelanggan yang merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan sehingga perusahaan perlu meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja karyawan agar

mampu memenuhi harapan pelanggan secara optimal. Penelitian lain juga menunjukkan bahwa kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan sekaligus memperkuat citra perusahaan di tengah persaingan bisnis yang semakin kompetitif (Wibisono et al., 2022). Selain itu, sektor otomotif merupakan industri yang sangat bergantung pada kualitas pelayanan karena kepuasan pelanggan menjadi faktor penting dalam mempertahankan loyalitas konsumen terhadap merek kendaraan tertentu (Suhartanto et al., 2020).

Permasalahan kualitas pelayanan dan kinerja karyawan menjadi penting untuk diteliti karena keberhasilan perusahaan jasa sangat dipengaruhi oleh kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada pelanggan. Komunikasi yang kurang efektif, sikap karyawan yang kurang responsif, serta pelayanan yang belum maksimal dapat memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dan menurunkan citra perusahaan. Kinerja karyawan yang baik menjadi salah satu faktor utama dalam menciptakan kualitas pelayanan yang optimal karena karyawan merupakan ujung tombak perusahaan dalam melayani pelanggan. Penelitian sebelumnya menjelaskan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap efektivitas kinerja pegawai dalam memberikan layanan kepada masyarakat maupun pelanggan (Yudiatmaja, 2020). Penelitian lain juga menyebutkan bahwa kualitas pelayanan yang rendah dapat memengaruhi persepsi pelanggan terhadap profesionalisme perusahaan dan menurunkan kepercayaan pelanggan terhadap layanan yang diberikan (Slack et al., 2021).

Penelitian mengenai kualitas pelayanan dan kinerja karyawan telah banyak dilakukan pada berbagai sektor jasa maupun perusahaan. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan internal dan motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Rusvitawati, 2022). Budaya organisasi memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan, sedangkan kepemimpinan dan motivasi kerja tidak memberikan pengaruh yang signifikan. Selain itu, kualitas pelayanan juga terbukti berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen dan loyalitas pelanggan pada berbagai sektor usaha (Winarto, 2023). Penelitian lainnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan maupun nasabah pada sektor perbankan dan layanan publik (Rahmawati et al., 2022). Hasil penelitian tersebut memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja karyawan memiliki hubungan yang erat dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Penelitian terdahulu lebih banyak berfokus pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan atau loyalitas konsumen. Penelitian yang secara khusus membahas pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan pada perusahaan otomotif masih relatif terbatas. Selain itu, objek penelitian sebelumnya lebih banyak dilakukan pada sektor perbankan, perpustakaan, dan perusahaan umum sehingga hasil penelitian belum tentu dapat menggambarkan kondisi pada perusahaan otomotif, khususnya dealer kendaraan bermotor. Berdasarkan kondisi tersebut, terdapat research gap yang menunjukkan bahwa penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan pada perusahaan otomotif masih perlu dikaji lebih lanjut, terutama pada PT. Bosowa Berlian Motor Cabang Palopo.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan pada PT. Bosowa Berlian Motor Cabang Palopo. Penelitian ini penting dilakukan karena kualitas pelayanan dan kinerja karyawan merupakan dua aspek yang saling berkaitan dalam menciptakan kepuasan pelanggan dan meningkatkan daya saing perusahaan. Kebaruan (*novelty*) penelitian ini terletak pada fokus penelitian yang mengkaji hubungan langsung antara kualitas pelayanan dan kinerja karyawan pada perusahaan otomotif Mitsubishi di wilayah Palopo. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan

kontribusi bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan efektivitas kerja karyawan sehingga mampu menciptakan pelayanan yang lebih optimal bagi pelanggan.

Metode

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Bosowa Berlian Motor Cabang Palopo yang berlokasi di Jl. Andi Djemma No. 65 Kota Palopo, Sulawesi Selatan, Indonesia. Waktu pelaksanaan penelitian dimulai pada bulan Mei hingga Juli. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif karena bertujuan untuk mengukur dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan secara objektif melalui pengolahan data statistik. Pendekatan kuantitatif dipilih karena mampu memberikan gambaran yang sistematis mengenai hubungan antarvariabel berdasarkan data yang diperoleh dari responden.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner kepada pelanggan PT. Bosowa Berlian Motor Cabang Palopo. Data ini digunakan untuk mengetahui tanggapan responden terkait kualitas pelayanan dan kinerja karyawan perusahaan. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari berbagai sumber pendukung seperti buku, jurnal ilmiah, artikel, dokumen perusahaan, dan sumber lain yang relevan dengan penelitian. Penggunaan kedua jenis data tersebut bertujuan untuk mendukung kelengkapan informasi dan memperkuat hasil penelitian.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan PT. Bosowa Berlian Motor Cabang Palopo. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik random sampling, yaitu teknik pengambilan sampel secara acak sehingga setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi responden penelitian. Penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan metode Slovin sehingga diperoleh sebanyak 50 responden. Penggunaan teknik sampling tersebut diharapkan mampu menghasilkan data yang representatif dan dapat menggambarkan kondisi populasi secara umum.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan angket atau kuesioner. Kuesioner diberikan kepada responden dalam bentuk pertanyaan tertulis yang berkaitan dengan variabel kualitas pelayanan dan kinerja karyawan. Instrumen penelitian disusun berdasarkan indikator-indikator yang sesuai dengan variabel penelitian sehingga mampu mengukur tanggapan responden secara sistematis. Sebelum digunakan dalam penelitian, instrumen terlebih dahulu diuji melalui uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana instrumen mampu mengukur variabel yang diteliti, sedangkan uji reliabilitas digunakan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat konsistensi yang baik dalam pengukuran data.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear sederhana dengan bantuan *software* SPSS. Analisis tersebut digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan sebagai variabel independen terhadap kinerja karyawan sebagai variabel dependen. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan uji hipotesis melalui uji parsial (uji t) untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Selanjutnya, koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa besar kontribusi kualitas pelayanan dalam memengaruhi kinerja karyawan pada PT. Bosowa Berlian Motor Cabang Palopo.

Hasil

Karakteristik Responden

Data yang digunakan di dalam penelitian ini merupakan data yang diperoleh dari kuesioner berupa pertanyaan yang terkait dengan variabel yang diteliti yaitu variabel kualitas pelayanan dan variabel kinerja karyawan pada PT. Bosowa Berlian Motor Cabang Palopo

Tabel 1. Karakteristik Responden Sesuai Dengan Usia

No	Usia	Frekuensi	Persentase (%)
1	25 – 29	17	34%
2	30 – 39	17	34%
3	40 – 52	16	32%
Total		50	100

Berdasarkan Tabel 1, diketahui bahwa ada 50 responden yang mengisi kuesioner penelitian dimana sebanyak 17 orang responden berusia sekitar 25 – 29 tahun atau sebesar 34%, sementara responden berusia 30 – 39 tahun sebanyak 17 orang dan responden dengan usia sekitar 40 – 52 tahun atau sebesar 32%.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-Laki	39	78%
2	Perempuan	11	22%
Total		50	100%

Berdasarkan tabel 2, dapat diketahui bahwa jumlah sampel terbanyak dalam penelitian ini di dominasi oleh laki-laki yang berjumlah 39 responden atau sekitar 78%, sedangkan perempuan hanya berjumlah 11 responden atau sekitar 22%.

Analisis Data

Uji Validitas

Uji validitas merupakan prosedur untuk memastikan apakah kuesioner yang akan dipakai untuk mengukur variabel penelitian valid atau tidak valid. Sugiyono (2019) mengatakan bahwa ukuran sampel untuk uji validitas dan reliabilitas adalah 30 responden. Kuesioner dapat dikatakan valid dan layak digunakan untuk apabila nilai signifikansinya $\leq 0,05$ dan R-hitungnya lebih besar dari R-tabel. Pada penelitian ini, digunakan sebanyak 30 sampel untuk melakukan pengujian validitas. Pengujian ini dihitung melalui perbandingan antara signifikansinya menggunakan korelasi Pearson Product Moment dengan taraf signifikan 5%. Adapun hasil uji validitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	r-hitung	Signifikansi	r-tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan	X1	0.526	0.003	0.361	Valid
	X2	0.642	0.000	0.361	Valid
	X3	0.628	0.000	0.361	Valid
	X4	0.641	0.000	0.361	Valid
	X5	0.722	0.000	0.361	Valid
Kinerja Karyawan	Y1	0.795	0.000	0.361	Valid
	Y2	0.703	0.000	0.361	Valid
	Y3	0.689	0.000	0.361	Valid
	Y4	0.865	0.000	0.361	Valid
	Y5	0.723	0.000	0.361	Valid

Tabel 3 menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan dari variabel kualitas pelayanan dan kinerja karyawan sudah dinyatakan valid. Dilihat dari hasil pengujiannya dimana nilai signifikansinya $< 0,05$ dan nilai $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan dalam kuesioner penelitian ini sudah layak untuk dipakai.

Uji Reliabilitas

Uji realibilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Uji reliabilitas dapat dilakukan dengan metode Alpha Cronbach yakni suatu instrumen penelitian dapat dikatakan reliabel apabila nilainya sebesar 0,60 atau lebih (Sugiyono, 2022). Hasil pengujian reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,627	Reliabel
Kinerja Karyawan	0,805	Reliabel

Tabel 4. menunjukkan bahwa nilai Cronbach Alpha dari variabel kualitas pelayanan dan kinerja karyawan lebih dari 0,60 sehingga dapat disimpulkan bahwa kedua variabel tersebut sudah reliabel.

Analisis Regresi Linear Sederhana

Tujuan utama dari analisis regresi linear sederhana adalah untuk mengetahui nilai variabel terikat (dependen) berdasarkan variabel bebas (independen), serta untuk memahami hubungan antara kedua variabel tersebut. Hasil pengujiannya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Model	Coefficients ^a			T	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	13.299	2.692		4.940	.000
Kualitas Pelayanan	.366	.134	.367	2.732	.009

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Pada tabel 5 menunjukkan bahwa nilai constant (α) sebesar 13.299 sedangkan nilai kualitas pelayanan (X) menunjukkan nilai sebesar 0,366. Maka persamaan regresi linearnya sebagai berikut:

$$Y = 13,299 (\alpha) + 0,366 (X) + e$$

Menunjukkan bahwa nilai constanta (α) 13,299 yang artinya apabila kualitas pelayanan itu constant atau tetap, maka kinerja karyawan sebesar 13,299. Dan nilai koefisien regresi sebesar 0,366 yang artinya apabila kualitas pelayanan meningkat satu (1) satuan, maka kinerja karyawan mengalami peningkatan sebesar 0,366.

Berdasarkan pada tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai vaiabel kualitas pelayanan memiliki nilai t-hitung sebesar 2,732 lebih besar dari t-tabel 1,677 dan nilai signifikansi 0,009 lebih kecil dari 0,05, maka hipotesis diterima. Hal ini juga dapat dilihat dari hasil jawaban responden, dimana mayoritas responden dalam penelitian ini mengisi kuesioner pernyataan pada pilihan sangat setuju, setuju, cukup setuju dan hanya sebagian saja yang mengisi pada pilihan tidak setuju.

Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Bosowa Berlian Motor Cabang Palopo. Hasil penelitian ini

menunjukkan bahwa semakin bagus kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan maka kinerja karyawan akan semakin meningkat.

Uji Parsial (Uji T)

Uji t umumnya digunakan untuk mengetahui pengaruh secara parsial (Individu) variabel bebas dan variabel terikat, apakah terdapat signifikan. Dalam menentukan nilai t-tabel pengujian ini menggunakan tingkat signifikansi sebesar 0,05, sehingga: 1). Jika nilai sig < 0,05 atau nilai t-hitung > t-tabel, maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y. 2). Jika nilai sig > 0,05 atau nilai t-hitung < t-tabel, maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap Variabel Y.

Tabel 6. Hasil Uji T

Model	Coefficients ^a			T	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	13.299	2.692		4.940	.000
Kualitas Pelayanan	.366	.134	.367	2.732	.009

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 6, maka diperoleh hasil t-hitung > t-tabel, yaitu 2,732 > 1,667, sementara nilai signifikannya 0,009 < 0,05 maka terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan. sehingga dapat disimpulkan bahwa Ho ditolak dan Ha diterima, artinya variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Y). Kualitas pelayanan di PT. Bosowa Berlian Motor Cabang Palopo cukup mempengaruhi kinerja karyawan berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan diatas. Kualitas pelayanan yang baik menjadi prioritas bagi sebuah perusahaan. Mereka berkompetisi untuk menyajikan sebuah pelayanan yang lebih baik, ramah dan lebih mendekatkan antara perusahaan dan pelanggannya

Uji Determinasi

Analisis koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa besar variabel independen kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap variabel dependen kinerja karyawan (Y).

Tabel 7. Hasil Uji Determinasi

Model	R	R Square	Model Summary		Std. Error of the Estimate
			Adjusted R Square		
1	.367 ^a	.135	.117		1.830

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Sesuai dengan hasil pengujian dengan spss yang telah dilakukan diatas, maka di peroleh koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,117. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) memberikan kontribusi sebesar 11,7% terhadap variabel kinerja karyawan (Y), sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak disebutkan dalam penelitian ini. Berbagai faktor lain yang turut berperan dalam mempengaruhi kinerja karyawan mencakup motivasi kerja, gaya kepemimpinan, budaya organisasi, tingkat kepuasan kerja, pelatihan serta pengembangan karyawan, kondisi lingkungan kerja, sistem kompensasi dan penghargaan.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Bosowa Berlian Motor Cabang Palopo. Berdasarkan hasil

analisis regresi linear sederhana diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,366 dengan nilai signifikansi sebesar 0,009 yang lebih kecil dari 0,05. Selain itu, hasil uji t menunjukkan bahwa nilai t-hitung sebesar 2,732 lebih besar dibandingkan t-tabel sebesar 1,677 dengan tingkat probabilitas $0,009 < 0,05$ sehingga hipotesis penelitian diterima. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh nyata terhadap peningkatan kinerja karyawan. Dengan demikian, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada pelanggan, maka semakin meningkat pula kinerja karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan bukan hanya berkaitan dengan kepuasan pelanggan, tetapi juga berkaitan erat dengan efektivitas kerja karyawan dalam perusahaan jasa (Dam & Dam, 2021).

Hasil penelitian ini dapat dikatakan masuk akal dan didukung oleh kondisi empiris yang terjadi di lapangan. Dalam perusahaan jasa seperti PT. Bosowa Berlian Motor Cabang Palopo, karyawan merupakan pihak yang berinteraksi langsung dengan pelanggan sehingga kualitas pelayanan yang diberikan akan sangat memengaruhi penilaian pelanggan terhadap perusahaan. Pelanggan yang memperoleh pelayanan secara cepat, ramah, responsif, dan profesional cenderung memberikan penilaian positif terhadap kinerja karyawan. Sebaliknya, pelayanan yang kurang maksimal dapat memengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas kerja karyawan maupun citra perusahaan secara keseluruhan. Penelitian sebelumnya juga menjelaskan bahwa kualitas pelayanan yang baik mampu meningkatkan hubungan positif antara perusahaan dan pelanggan serta mendorong peningkatan performa kerja karyawan (Slack et al., 2021). Oleh karena itu, hasil penelitian ini mendukung asumsi bahwa kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan kinerja karyawan pada perusahaan jasa.

Penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dipengaruhi oleh kemampuan perusahaan memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan pada umumnya mengharapkan pelayanan yang cepat, tepat, komunikatif, dan mampu memberikan solusi terhadap kebutuhan maupun keluhan mereka. Ketika harapan tersebut terpenuhi, pelanggan akan memberikan respons positif terhadap perusahaan maupun terhadap karyawan yang memberikan pelayanan. Kondisi tersebut dapat meningkatkan motivasi kerja karyawan karena mereka merasa dihargai dan diapresiasi oleh pelanggan atas pelayanan yang diberikan. Penelitian menjelaskan bahwa umpan balik positif dari pelanggan mampu meningkatkan keterlibatan emosional dan motivasi kerja karyawan sehingga berdampak pada peningkatan performa kerja mereka (Hur et al., 2022). Dengan demikian, kualitas pelayanan tidak hanya berdampak pada pelanggan, tetapi juga memberikan pengaruh terhadap kondisi psikologis dan produktivitas karyawan.

Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan seperti *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* secara bersama-sama berkontribusi terhadap peningkatan kinerja karyawan. Penampilan fisik yang baik, fasilitas yang memadai, kemampuan memberikan pelayanan secara akurat, respons cepat terhadap kebutuhan pelanggan, serta sikap empati dari karyawan menjadi faktor penting dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas. Dalam praktiknya, pelanggan akan lebih percaya terhadap perusahaan yang mampu memberikan pelayanan secara profesional dan konsisten. Penelitian lain juga menyebutkan bahwa dimensi kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap efektivitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dalam perusahaan jasa (Prentice et al., 2019). Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan pada setiap dimensi dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan kualitas kerja karyawan secara menyeluruh.

Hasil penelitian ini juga memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih positif bagi karyawan. Ketika perusahaan mampu membangun sistem pelayanan yang baik, karyawan akan memiliki pedoman kerja yang lebih jelas dalam melayani pelanggan. Hal tersebut dapat membantu karyawan bekerja lebih percaya diri, terarah, dan mampu menyelesaikan tugas secara efektif. Penelitian sebelumnya menjelaskan bahwa perusahaan yang berorientasi pada pelayanan cenderung memiliki tingkat keterlibatan kerja karyawan yang lebih tinggi karena karyawan merasa memiliki tanggung jawab terhadap kepuasan pelanggan (Karatepe et al., 2020). Dengan demikian, kualitas pelayanan tidak hanya berfungsi sebagai strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi juga sebagai sarana untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia dalam perusahaan.

Temuan penelitian ini juga berkaitan dengan teori kualitas pelayanan yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan kemampuan perusahaan dalam memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Teori tersebut menjelaskan bahwa pelanggan akan merasa puas apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan mereka. Dalam konteks penelitian ini, pelanggan yang merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan cenderung memberikan penilaian positif terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian ini mendukung teori *service quality* yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan erat dengan kepuasan pelanggan dan performa organisasi (Cuong, 2021). Dengan demikian, hasil penelitian tidak bertentangan dengan teori sebelumnya, melainkan memperkuat teori bahwa kualitas pelayanan memiliki dampak terhadap keberhasilan perusahaan dalam meningkatkan kinerja internal organisasi.

Selain mendukung teori kualitas pelayanan, hasil penelitian ini juga sejalan dengan teori manajemen sumber daya manusia yang menyatakan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh lingkungan kerja, dukungan organisasi, dan sistem kerja yang diterapkan perusahaan. Perusahaan yang mampu menciptakan budaya pelayanan yang baik akan lebih mudah meningkatkan motivasi, disiplin, dan produktivitas karyawan. Penelitian menunjukkan bahwa praktik manajemen sumber daya manusia yang efektif dapat meningkatkan kepuasan kerja dan performa karyawan dalam organisasi (Awan et al., 2020). Penelitian lain juga menjelaskan bahwa dukungan organisasi terhadap pelayanan berkualitas mampu meningkatkan loyalitas dan komitmen kerja karyawan terhadap perusahaan (Anwar & Abdullah, 2021). Oleh sebab itu, hasil penelitian ini memperkuat teori bahwa kualitas pelayanan dan pengelolaan sumber daya manusia memiliki hubungan yang saling berkaitan dalam meningkatkan efektivitas organisasi.

Hasil penelitian ini juga relevan dengan penelitian terdahulu yang menunjukkan adanya hubungan positif antara kualitas pelayanan dan kinerja karyawan. Penelitian terdahulu menemukan bahwa kualitas pelayanan internal dan motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Rusvitawati, 2022). Penelitian lainnya juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan sekaligus meningkatkan efektivitas kerja karyawan dalam perusahaan jasa (Suryani et al., 2023). Selain itu, penelitian terdahulu menjelaskan bahwa kualitas layanan dan kinerja karyawan memiliki hubungan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan (Rahmawati et al., 2022). Hasil penelitian ini memperkuat penelitian sebelumnya karena menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh nyata terhadap peningkatan performa kerja karyawan, khususnya pada perusahaan otomotif.

Penelitian ini memiliki perbedaan dengan beberapa penelitian terdahulu yang lebih banyak menitikberatkan pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini lebih berfokus pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan sebagai variabel

utama. Dengan demikian, penelitian ini memberikan sudut pandang baru bahwa kualitas pelayanan tidak hanya berdampak pada pelanggan, tetapi juga memengaruhi perilaku dan produktivitas karyawan dalam perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang baik dapat menciptakan hubungan timbal balik yang positif antara pelanggan, karyawan, dan perusahaan sehingga mampu meningkatkan efektivitas organisasi secara keseluruhan.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat dipahami bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang perlu diperhatikan perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan. Pelayanan yang baik mampu menciptakan kepuasan pelanggan, meningkatkan motivasi kerja karyawan, serta memperkuat citra perusahaan di tengah persaingan bisnis yang semakin kompetitif. Oleh karena itu, PT. Bosowa Berlian Motor Cabang Palopo perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan melalui pelatihan karyawan, peningkatan kemampuan komunikasi, penguatan sikap responsif, dan penyediaan fasilitas pelayanan yang memadai agar kinerja karyawan dapat terus meningkat. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta efektivitas kerja karyawan untuk mencapai tujuan organisasi secara optimal.

Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Bosowa Berlian Motor Cabang Palopo. Hal ini dibuktikan melalui hasil uji regresi linear sederhana dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,366 dan nilai signifikansi $0,009 < 0,05$. Hasil uji t juga menunjukkan bahwa t-hitung sebesar 2,732 lebih besar dari t-tabel 1,677 sehingga hipotesis penelitian diterima. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan, maka semakin meningkat pula kinerja karyawan. Kualitas pelayanan yang baik dapat dilihat dari kemampuan karyawan dalam memenuhi harapan pelanggan melalui pelayanan yang cepat, ramah, komunikatif, dan responsif dalam menyelesaikan masalah. Selain itu, dimensi kualitas pelayanan seperti *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terbukti berkontribusi terhadap peningkatan kinerja karyawan. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap peningkatan kinerja internal perusahaan.

Penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya dilakukan pada PT. Bosowa Berlian Motor Cabang Palopo dan menggunakan satu variabel independen, yaitu kualitas pelayanan, sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan secara luas. Namun, penelitian ini memberikan implikasi bahwa peningkatan kualitas pelayanan melalui pelatihan, penguatan komunikasi, sikap responsif, dan budaya kerja yang berorientasi pada pelanggan dapat meningkatkan kinerja karyawan. Bagi penelitian selanjutnya, disarankan menambahkan variabel lain seperti motivasi kerja, kepuasan kerja, kepemimpinan, atau lingkungan kerja serta memperluas objek penelitian pada sektor jasa lainnya. Penelitian berikutnya juga dapat menggunakan metode kualitatif atau mixed methods agar memperoleh hasil yang lebih mendalam dan komprehensif.

Acknowledgment

-

Daftar Pustaka

- Anwar, G., & Abdullah, N. N. (2021). The impact of human resource management practice on organizational performance. *International Journal of Engineering, Business and Management*, 5(1), 35–47. <https://doi.org/10.22161/ijebm.5.1.4>
- Awan, S. H., Habib, N., Akhtar, C. S., & Naveed, S. (2020). Effectiveness of performance management system for employee performance through engagement. *SAGE Open*, 10(4). <https://doi.org/10.1177/2158244020969383>
- Cuong, D. T. (2021). The impact of service quality, customer satisfaction and switching costs on customer loyalty. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(2), 911–921. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no2.0911>
- Cuong, D. T. (2021). The relationship between service quality, satisfaction, trust and customer loyalty: A study of convenience stores in Vietnam. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(1), 327–335. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no1.327>
- Dam, S. M., & Dam, T. C. (2021). Relationships between service quality, brand image, customer satisfaction, and customer loyalty. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(3), 585–593. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no3.0585>
- Davis, D. R., Siguaw, J. A., & Sheng, X. (2020). Service productivity, satisfaction, and the impact on service firm performance. *Services Marketing Quarterly*, 41(4), 344–357. <https://doi.org/10.1080/15332969.2020.1830640>
- Fatari, F., Maharani, S., & Hartoko, G. (2022). Effect of service quality and customer satisfaction on employee performance at PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero). *International Journal of Multidisciplinary Research and Literature*, 1(1), 24–33. <https://doi.org/10.53067/ijomral.v1i1.3>
- Gürlek, M., & Uygur, A. (2020). Service-oriented high-performance human resource practices and employee service performance: A test of serial mediation and moderation models. *Journal of Management & Organization*. <https://doi.org/10.1017/jmo.2020.8>
- Hur, W.-M., Moon, T. W., & Jung, Y. S. (2022). Customer response to employee emotional labor: The structural relationship between emotional labor, job satisfaction, and service quality. *Sustainability*, 14(3), 1325. <https://doi.org/10.3390/su14031325>
- Hur, W.-M., Shin, Y., & Moon, T. W. (2022). Linking motivation, emotional labor, and service performance from a self-determination perspective. *Journal of Service Research*, 25(2), 227–241. <https://doi.org/10.1177/1094670520975204>
- Karatepe, O. M., Rezapouraghdam, H., & Hassannia, R. (2020). Job insecurity, work engagement and their effects on hotel employees' non-green and nonattendance behaviors. *International Journal of Hospitality Management*, 87, 102472. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102472>
- Karatepe, O. M., Saydam, M. B., & Okumus, F. (2020). COVID-19, mental health problems, and their detrimental effects on hotel employees' propensity to be late for work, absenteeism, and life satisfaction. *Current Issues in Tourism*, 24(7), 934–951. <https://doi.org/10.1080/13683500.2020.1744259>
- Najam, U., Ishaque, S., Irshad, S., Salik, Q., Khakwani, M. S., & Liaquat, M. (2020). A link between human resource management practices and customer satisfaction: A

moderated mediation model. SAGE Open, 10(4).
<https://doi.org/10.1177/2158244020968785>

- Oktaviani, T., Aprianto, R., Effendi, M., & Surajiyo, S. (2026). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian dimoderasi oleh Variabel Kepuasan Konsumen pada Percetakan di Lubuklinggau. *Journal Social Society*, 6(2), 1270–1248. <https://doi.org/10.54065/jss.6.2.2026.1228>
- Prentice, C., Dominique Lopes, S., & Wang, X. (2019). The impact of artificial intelligence and employee service quality on customer satisfaction and loyalty. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 49, 177–186. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2019.03.018>
- Rahmawati, C., Fitriani, D., Haira, F., & Panorama, M. (2022). Pengaruh kualitas layanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas nasabah. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*, 20(4), 289–300. <https://doi.org/10.29259/jmbs.v20i4.18725>
- Rusvitawati, D. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan internal dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di PT NS Tractors. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 11(2), 101–110. <https://doi.org/10.35797/jab.11.2.2022.38901.101-110>
- 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, 1777–1786. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2020.1.001>
- Slack, N. J., Singh, G., & Sharma, S. (2021). The effect of supermarket service quality dimensions and customer satisfaction on customer loyalty and disloyalty dimensions. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 13(1), 65–83. <https://doi.org/10.1108/IJQSS-10-2019-0114>
- Sriyanti, E., Nurhayati, N., & Zahra, S. (2026). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Inovasi terhadap Kepuasan Pelanggan pada Tokoh Besi Dansink Kabupaten Dharmasraya. *Journal Social Society*, 6(1), 424–434. <https://doi.org/10.54065/jss.6.1.2026.1057>
- Suhartanto, D., Dean, D., Wibisono, N., Astor, Y., Muflih, M., Kartikasari, A., & Sutrisno, R. (2020). Tourist experience in halal tourism: What leads to loyalty? *Current Issues in Tourism*, 24(14), 1976–1990. <https://doi.org/10.1080/13683500.2020.1813092>
- Suryani, R., Wijayanto, G., Zulkarnain, & Alwie, A. F. (2023). The effect of service quality and employee performance on customer satisfaction. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research*, 7(1), 412–420. <https://doi.org/10.29040/ijebar.v7i1.8732>
- Wibisono, N., Senalasari, W., & Elliott-White, M. (2022). Investigation of the physical environment and employee performance toward customer satisfaction in the luxury hotel: A study in Bandung, Indonesia. *Journal of Marketing Innovation*, 2(1). <https://doi.org/10.35313/jmi.v2i1.31>
- Winarto, H. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen UMKM di Kabupaten Sleman. *Jurnal Sosial dan Sains*, 3(1), 49–55. <https://doi.org/10.59188/jurnalsosains.v3i1.671>
- Yudiatmaja, W. E. (2020). Public service motivation and service quality of local government employees: A moderated mediation analysis. *Policy & Governance Review*, 5(1). <https://doi.org/10.30589/pgr.v5i1.357>