

## The Effect of Quality of Work Life, Work Motivation and Job Satisfaction on Employee Performance at Hypermart Bengkulu

### Pengaruh *Quality Of Work Life*, Motivasi Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hypermart Bengkulu

Aldha Pebriana Aziz<sup>1)</sup>; Merta Kusuma<sup>2)</sup>

<sup>1)</sup>Departement of Manajement Faculty of Ekonomic and Busnis, Universitas Muhammadiyah Of Bengkulu

<sup>2)</sup>Study Program of Management Faculty of Ekonomic and Busnis, Universitas Muhammadiyah Of Bengkulu

Email: [aldha.febriana00@gmail.com](mailto:aldha.febriana00@gmail.com)<sup>1)</sup> [mertakusuma@umb.ac.id](mailto:mertakusuma@umb.ac.id)<sup>2)</sup>

**How to Cite :**

Aziz, A.P., Kusuma, M., (2024). The Effect of Quality of Work Life, Work Motivation and Job Satisfaction on Employee Performance at Hypermart Bengkulu. JURNAL EMAK, 5(2). DOI: <https://doi.org/10.53697/emak.v5i2>

**ARTICLE HISTORY**

Received [20 Maret 2024]  
Revised [21 April 2024]  
Accepted [25 April 2024]

**KEYWORDS**

Pricing Policy, Service Quality, Customer Satisfaction.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh *Quality Of Work Life*, Motivasi Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hypermart Bengkulu. Populasi dalam penelitian ini adalah 50 orang karyawan Hypermart Bengkulu. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan total sampling dimana semua jumlah populasi dijadikan sampel yaitu sebanyak 50 orang karyawan. Metode pengumpulan data dengan menggunakan observasi dan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda, koefisien determinasi dan hipotesis. Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat variabel *Quality Of Work Life* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Hypermart Bengkulu dilihat dari nilai signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Kemudian motivasi kerja berpengaruh karena nilai signifikan sebesar 0,028 lebih kecil dari 0,05. Dan Kepuasan kerja berpengaruh juga karena nilai signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Koefisien determinasi dari *R square* yaitu sebesar 0,461. Hal ini berarti bahwa kinerja karyawan pada Hypermart Bengkulu dapat dijelaskan sebesar 46,1% oleh variabel independen yaitu Pengaruh *Quality Of Work Life*, Motivasi Kerja Dan Kepuasan Kerja. Sedangkan sisanya (100-46,1% = 53,9%) dipengaruhi oleh faktor-faktor penyebab lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**ABSTRACT**

This research aims to determine the influence of Quality of Work Life, Work Motivation and Job Satisfaction on Employee Performance at Hypermart Bengkulu. The population in this study was Hypermart Bengkulu employees, totaling 50 people. The sampling technique in this research is to use total sampling where the entire population is sampled, namely 50 employees. Data collection methods use observation and questionnaires. The data analysis technique used is multiple linear regression, coefficient of determination and hypothesis. Based on the research results, it can be seen that the Quality of Work Life variable has a significant effect on employee performance at Hypermart Bengkulu, seen from the significant value of 0.000, which is smaller than 0.05. Then work motivation has an influence because the significant value of 0.028 is smaller than 0.05. And job satisfaction also has an influence because the

significance value of 0.000 is smaller than 0.05. The coefficient of determination R square is 0.461. This means that the performance of Hypermart Bengkulu employees can be explained by 46.1% by independent variables, namely the influence of quality of work life, work motivation and job satisfaction. Meanwhile, the remainder (100-46.1% = 53.9%) was influenced by other causal factors not examined in this study.

## PENDAHULUAN

Kondisi sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya yang paling menentukan sukses tidaknya suatu organisasi. Dalam menghadapi persaingan bisnis di era globalisasi, banyak perusahaan melakukan pengembangan sumber daya manusia dalam upaya untuk mencapai tujuannya.

Perusahaan sangat tergantung pada baik dan buruknya sumber daya manusia yang dimilikinya, oleh karena itu pelaksanaan suatu pengembangan sumber daya manusia dimaksudkan agar karyawan dapat meningkatkan kinerjanya sehingga mereka dapat lebih produktif dalam melaksanakan pekerjaannya. Sehubungan dengan hal tersebut maka wajarlah apabila permasalahan yang menyangkut tentang pengembangan sumber daya manusia mendapat penanganan dan pemikiran yang lebih serius.

Dari hasil observasi yang dilakukan peneliti pada tanggal 15 November 2023 dengan bapak Irwan selaku Manajer di Hypermart Bengkulu. Ditemukan masalah bahwa kinerja kerja karyawan belum sesuai target yang ditentukan dan kualitas kerja belum sesuai harapan, hal tersebut merupakan bagian dari kinerja karyawan. Salah satunya kinerja karyawan yang mengalami pasang surut.

Kinerja karyawan yang belum optimal tersebut disebabkan oleh kualitas kehidupan kerja atau *quality of work life*, rendahnya motivasi kerja karyawan dari pemimpin dan kurangnya kepuasan kerja. Sumber ini berdasarkan hasil dari wawancara kepada karyawan.

Di Hypermart Bengkulu Kualitas kehidupan kerja atau *quality of work life* masih kurang diperhatikan. Dapat dinilai bahwa masih ada beberapa karyawan yang merasa kurang puas terhadap perlakuan perusahaan terhadap dirinya. Ketidakpuasan tersebut terjadi karena kualitas kehidupan kerja yang kurang baik seperti kurangnya keikutsertaan karyawan dalam pengambilan keputusan dan dalam pemecahan masalah didalam perusahaan..

Motivasi yang rendah cenderung akan melemah semangat kerja karyawan hal ini disebabkan karena kurangnya motivasi atau dorongan dari atasan agar secara sadar dan punya rasa tanggung jawab akan pekerjaan, masih kurangnya perhatian dari atasan pada karyawannya yang kurang memberikan motivasi yang lebih, seperti memberikan kata-kata dukungan kepada karyawan agar mencapai target dalam perusahaan, serta kurangnya inisiatif dan kreatifitas karyawan dalam melaksanakan tugas, sehingga berakibat pada menurunnya kinerja karyawan.

Kepuasan kerja karyawan yang ada di Hypermart Bengkulu masih kurang, dapat dilihat dari kurang puasnya dengan besaran gaji yang diterima karyawan, karyawan kurang bersemangat dalam melakukan pekerjaannya, karyawan susah menerima kenaikan jabatan, serta kurangnya reward bagi karyawan yang berprestasi.

## LANDASAN TEORI

### Kinerja Karyawan

Pada hakekatnya penilaian kinerja karyawan merupakan kegiatan manajemen SDM adalah suatu proses pengamatan (observasi) terhadap pelaksanaan pekerjaan oleh seorang pekerja yang memiliki hak-hak asasi yang dilindungi Nawawi (2005).

### Faktor-Faktor Kinerja Karyawan

Menurut Prawirosentono (2011) ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, yaitu:

1. Efektifitas dan efisiensi

2. Otoritas (wewenang)
3. Disiplin
4. Inisiatif
5. Budaya organisasi
6. Stress

### **Tujuan Kinerja Karyawan**

Menurut Werther dan Davis dalam Suwatno dan Priansa (2013:197), penilaian kinerja mempunyai beberapa tujuan dan manfaat bagi perusahaan dan karyawan yang dinilai, antara lain:

1. Peningkatan kinerja.
2. Penyesuaian kompensasi
3. Perencanaan dan pengembangan karir

### **Indikator Kinerja Karyawan**

Indikator kinerja karyawan menurut Mathis (2002) sebagai berikut:

1. Kuantitas  
merupakan jumlah keluaran yang dihasilkan oleh karyawan dalam membuat barang untuk dikonsumsi oleh konsumen.
2. Kualitas  
Kualitas merupakan spesifikasi dari barang, misalnya bahan baku, desain dan manfaat dari barang yang dihasilkan karyawan dibandingkan dengan standar kualitas yang telah ditentukan oleh perusahaan.
3. Keandalan karyawan  
Keandalan karyawan adalah kemampuan melakukan pekerjaan yang diisyaratkan dengan supervisi minimum.
4. Kehadiran  
Kehadiran adalah keyakinan akan masuk kerja setiap hari dan sesuai dengan jam kerja.

### **Quality Of Work Life**

Menurut Langoy et al. (2019) bahwa *quality of work life* sebuah proses yang merespons pada kebutuhan karyawan dengan mengembangkan suatu mekanisme yang memberikan kesempatan secara penuh pada karyawan dan pengambilan keputusan dan merencanakan kehidupan kerja mereka

### **Faktor-Faktor Quality Of Work Life**

Menurut Angga (2018) mengemukakan beberapa tujuan pengembangan karir sebagai berikut:

1. Restrukturisasi kerja.
2. Partisipasi Kerja
3. Sistem Imbalan
4. Lingkungan Kerja

### **Manfaat Quality Of Work Life**

Manfaat Organisasi yang mempraktikkan program kualitas kehidupan kerja dengan efektif akan memperoleh beberapa keunggulan Robbins (2012):

1. Meningkatkan moral kerja, mengurangi stress, dan turn over moral kerja karyawan dapat ditingkatkan, tingkat stress menurun dan turn over dapat ditekan dengan mengembangkan program-program
2. Meningkatkan motivasi merupakan faktor yang cukup berperan dalam menciptakan prestasi kerja.
3. Meningkatkan kebanggaan kerja, berbagai praktik pengelolaan sumber daya manusia yang memberikan kesempatan partisipasi terhadap desain program seperti sistem benefit, penilaian prestasi kerja, kebijakan shift kerja dan praktik lain akan meningkatkan kebanggaan kerja.

4. Meningkatkan kompetensi, peningkatan kompetensi karyawan secara berkesinambungan dapat tercapai dalam organisasi yang mampu menghilangkan hambatan-hambatan pengembangan karir mereka.
5. Meningkatkan kepuasan, karyawan yang merasakan kepuasan kerja akan menunjukkan sikap perilaku positif dan mengarah kepada peningkatan kinerja.

### **Indikator *Quality Of Work Life***

Indikator yang dipakai peneliti adalah indikator yang dikembangkan oleh Zin (2004) yang meliputi antara lain :

1. Pertumbuhan dan pengembangan, yaitu terdapatnya kemungkinan untuk mengembangkan kemampuan dan tersedianya kesempatan untuk menggunakan keterampilan atau pengetahuan yang dimiliki karyawan.
2. Partisipasi, yaitu adanya kesempatan untuk berpartisipasi atau terlibat dalam pengambilan keputusan yang mempengaruhi langsung maupun tidak langsung terhadap pekerjaan.
3. Sistem imbalan yang inovatif, yaitu bahwa imbalan yang diberikan kepada karyawan yang dapat memungkinkan mereka untuk memuaskan berbagai kebutuhannya sesuai dengan standar hidup karyawan yang bersangkutan dan sesuai dengan standar pengupahan dan penggajian yang berlaku di pasaran kerja.
4. Lingkungan kerja , yaitu tersedianya lingkungan kerja yang kondusif, termasuk di dalamnya penetapan jam kerja yang jelas, peraturan yang berlaku kepemimpinan serta lingkungan fisik.

### **Motivasi Kerja**

Menurut Firmansyah (2022) menyatakan definisi dari motivasi yaitu kondisi atau energi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah dan tertuju untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan. Motivasi biasanya timbul karena adanya kebutuhan yang tidak terpuaskan atau kebutuhan yang belum terpenuhi. Kebutuhan ini akan menimbulkan tekanan dan tegangan sehingga akan menciptakan dorongan atau upaya untuk memenuhi kebutuhan tersebut.

### **Jenis-jenis motivasi**

1. Motivasi Positif  
Dalam motivasi positif pimpinan memotivasi (merangsang) bawahan dengan memberikan hadiah kepada mereka yang berprestasi diatas prestasi standar, dengan motivasi positif ini semangat kerja bawahan akan meningkat, intensif yang diberikan kepada karyawan di atas standar dapat berupa uang, barang, dan lain-lain.
2. Motivasi Negatif  
Dalam motivasi negatif, pimpinan memotivasi dengan memberikan hukuman bagi mereka yang bekerja di bawah standar yang ditentukan. Dengan motivasi negatif semangat bawahan dalam jangka waktu pendek akan meningkat karena takut dihukum, tetapi untuk jangka waktu yang panjang dapat berakibat kurang baik.

### **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi**

Motivasi dalam proses batin atau proses psikologi dalam diri seseorang, sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor-faktor tersebut antara lain :

1. Faktor Ekstern : lingkungan, pemimpin dan kepemimpinan, tuntutan perkembangan organisasi atau tugas, dorongan atau bimbingan atasan.
2. Faktor Internal : pembawaan individu, tingkat pendidikan, pengalaman masa lampau, keinginan atau harapan masa depan.

### **Indikator Motivasi**

Indikator - indikator untuk mengukur motivasi kerja menurut Syahyuti (2010) adalah:

1. Dorongan mencapai tujuan.

- Seseorang yang mempunyai motivasi kerja yang tinggi maka dalam dirinya mempunyai dorongan yang kuat untuk mencapai kinerja yang maksimal, yang nantinya akan berpengaruh terhadap tujuan dari suatu perusahaan atau instansi
2. Semangat kerja.  
Semangat kerja sebagai keadaan psikologis yang baik apabila semangat kerja tersebut menimbulkan kesenangan yang mendorong seseorang untuk bekerja lebih giat dan lebih baik serta konsekuen dalam mencapai tujuan yang ditetapkan oleh perusahaan atau instansi.
  3. Inisiatif dan kreatifitas.  
Inisiatif diartikan sebagai kekuatan atau kemampuan seseorang karyawan atau pegawai untuk memulai atau meneruskan suatu pekerjaan dengan penuh energi tanpa ada dorongan dari orang lain atau atas kehendak sendiri, sedangkan kreatifitas adalah kemampuan seseorang pegawai atau karyawan untuk menemukan hubungan-hubungan baru dan membuat kombinasi-kombinasi yang baru.
  4. Rasa tanggung jawab. Sikap individu karyawan yang mempunyai motivasi kerja yang baik harus mempunyai rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan yang mereka lakukan sehingga pekerjaan tersebut mampu diselesaikan secara tepat waktu.

### **Kepuasan kerja**

Menurut Robbins (2003) "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". Kepuasan kerja dapat diukur dari perbandingan antara apa yang diharapkan oleh seorang karyawan dengan hasil yang didapatkannya sebagai imbalan atas pekerjaannya.

### **Faktor-faktor Kepuasan kerja**

Menurut Wijono (2012) faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja dibagi menjadi dua yaitu:

1. Karakteristik individu yaitu perbedaan individu, usia, pendidikan dan kecerdasan, jenis kelamin dan jabatan.
2. Karakteristik pekerjaan terdiri dari supervisi langsung, lingkungan sosial, penghasilan, pekerjaan yang monoton, organisasi dan manajemen, komunikasi, keamanan.

### **Indikator kepuasan kerja**

Indikator kepuasan kerja yang dipakai peneliti adalah indikator yang dikembangkan oleh Celluci dan De Vries dalam Mas'ud (2004) yang meliputi antara lain :

1. Kepuasan apabila menerima gaji, yaitu senang atau tidak senang karyawan akan gaji yang diterima.
2. Kepuasan dengan promosi, yaitu sikap senang atau tidak senang karyawan akan promosi yang dilakukan karyawan
3. Kepuasan terhadap rekan kerja, yaitu sikap senang atau tidak senang karyawan akan dukungan dari rekan kerjanya.
4. Kepuasan terhadap supervisor, yaitu sikap senang atau tidak senang karyawan akan perlakuan dari pimpinan.

### **Kepuasan Pelanggan**

Menurut ibu Diah kualitas pelayanan yang diberikan masih kurang baik seperti karyawan bunga laundry yang kurang ramah kepada pelanggan saat ada pelanggan yang ingin menggunakan jasa bunga laundry dan jangka waktu pengerjaan yang masih terlalu lama, terdapat pula kelalaian yang dilakukan oleh bunga laundry seperti sering tertukarnya pakaian pelanggan dengan pelanggan lainnya.

Menurut (Tjiptono, 2012) kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen, Pelayanan yang baik adalah kemampuan apabila pelayanan yang diterima perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada konsumen dengan standard yang ditetapkan.

### **Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan**

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan ekspektasi pelanggan terdiri dari:

1. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen jasa.
2. Pengalaman masa lalu (terdahulu) ketika menggunakan jasa pelayanan dari organisasi jasa maupun pesaing-pesaingnya.
3. Pengalaman dari teman-teman, yang menceritakan mengenai kualitas layanan jasa yang dirasakan oleh pelanggan itu
4. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi pelanggan

### **Pengukuran Kepuasan Pelanggan**

Perusahaan perlu mengukur kepuasan pelanggan guna melihat umpan balik maupun masukan yang dapat diambil oleh perusahaan untuk keperluan pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan pelanggan Kotler (2014: 154) mengemukakan bahwa terdapat empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:

1. Sistem keluhan dan saran. Setiap perusahaan yang berpusat pada pelanggan (customer centered) perlu memberikan kesempatan bagi pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka.
2. Survei kepuasan pelanggan. Perusahaan tidak dapat beranggapan bahwa sistem keluhan dan saran dapat menggambarkan secara lengkap kepuasan dan kekecewaan pelanggan. Perusahaan yang responsive mengukur kepuasan pelanggan dengan mengadakan survey berkala. Mereka mengirimkan daftar pertanyaan atau menelpon suatu kelompok acak dari pembeli mereka untuk mengetahui perasaan mereka terhadap berbagai aspek kinerja perusahaan. Perusahaan juga menanyakan pendapat pembeli mengenai kinerja perusahaan pesaing.
3. Ghost Shopping (pembeli bayangan). Metode ini dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (ghost shopper) untuk berperan sebagai pelanggan atau pembeli potensial produk perusahaan pesaing untuk melaporkan titik-titik kuat maupun titik-titik lemah yang mereka alami waktu membeli produk perusahaan maupun produk pesaing. Ghost shopper juga dapat mengamati cara penanganan setiap keluhan
4. Lost customer analysis (analisis pelanggan yang beralih). Perusahaan sebaiknya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah berpindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal ini terjadi dan supaya dapat mengambil kebijaksanaan perbaikan atau penyempurnaan selanjutnya.

### **Indikator Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan konsumen atau pelanggan tidak bisa terlaksana tanpa adanya dukungan sumber daya manusia organisasi. Sebagai ujung tombak perusahaan yang berinteraksi langsung dengan para pelanggan dan berkewajiban memuaskan mereka, karyawan juga harus dipuaskan kebutuhannya. Menurut (Tjiptono, 2016:101), ada beberapa indikator dari variabel kepuasan konsumen diantaranya:

1. Kesesuaian harapan
2. Semua konsumen pasti selalu menginginkan harapan yang sesuai dengan produk yang akan dibelinya.
3. Minat membeli Kembali
4. Kedaan ini biasanya terjadi ketika seorang konsumen sudah merasa puas dengan layanan dan produk dari suatu perusahaan.
5. Kesiediaan merekomendasikan

6. Suatu perusahaan biasanya akan mencoba meminta para konsumen tetap mereka untuk merekomendasikan barang atau produk mereka, baik produk baru mereka maupun yang lama.
7. Menciptakan keputusan pembelian pada perusahaan yang sama
8. Jika seorang konsumen sudah merasa puas pada produk suatu perusahaan, maka seorang konsumen pasti akan mencari produk yang lain pada perusahaan tersebut dikarenakan konsumen sudah menilai produk dari perusahaan tersebut bagus dan sesuai dengan apa yang inginkan konsumen
9. Menciptakan citra merk
10. Merk pada suatu perusahaan bisa dikenal oleh khalayak umum apabila produk dari nama merk tersebut sudah bisa membuat kepuasan pada semua konsumennya.

### **kebijakan penetapan harga**

Harga adalah bagian penting dan tidak bisa dipisahkan dari marketing mix (bauran pemasaran). Oleh karena itu setiap kali menyusun strategi harga perusahaan wajib memperhatikan kebijaksanaan perusahaan secara keseluruhan serta strategi produk, distribusi, dan promosi penjualan. Menurut (Sutojo, 2016) "harga menurut konsumen adalah sejumlah uang yang dibayarkan atas barang atau jasa. Harga bagi perusahaan adalah sejumlah uang yang ditentukan perusahaan sebagai imbalan atas barang dan jasa yang mereka perdagangkan dan sesuatu yang lain yang diadakan perusahaan untuk memuaskan keinginan konsumen". Sesuatu yang lain itu dapat berupa kebanggaan memiliki produk yang telah benar mereknya, jaminan mutu, perasaan aman karena memiliki produk tersebut.

Adapun menurut (Kotler dan Armstrong, 2001) mengatakan bahwa harga adalah jumlah uang yang dibebankan untuk sebuah produk atau jasa atau jumlah nilai yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut, Menurut (Tjiptono, 2015) penetapan harga merupakan salah satu komponen terpenting pemasaran. Harga merupakan satu-satunya unsur bauran pemasaran yang mendatangkan pemasukan atau pendapatan bagi perusahaan, sedangkan ketiga unsur (produk, distribusi, dan promosi) menyebabkan timbulnya biaya (pengeluaran). Penetapan harga secara tepat merupakan faktor penting dalam menentukan kesuksesan perusahaan dalam jangka pendek dan jangka panjang. Dalam proses penetapan harga sebaiknya dilakukan perusahaan berdasarkan banyak pertimbangan.

### **Faktor-faktor kebijakan penetapan harga**

Faktor-faktor yang mempengaruhi kebijakan penetapan harga adalah sebagai berikut:

1. Faktor biaya dalam penetapan harga
2. Kebijaksanaan harga
3. Kebijakan harga produsen
4. Harga penarik konsumen

### **Tujuan penetapan harga**

Tujuan penetapan harga pada setiap perusahaan berbeda-beda, sesuai dengan kepentingan. Menurut Kotler dan Keller dalam Sabran (2012:76) pada dasarnya terdapat empat jenis penetapan harga, yaitu:

1. Tujuan Berorientasi pada Laba  
Tujuan ini disebut dengan istilah maksimisasi harga. Dalam era persaingan global yang kondisinya sangat kompleks dan banyak variabel yang berpengaruh terhadap daya saing setiap perusahaan, maksimisasi laba sangat sulit dicapai, karena sukar sekali untuk dapat memperkirakan secara akurat jumlah penjualan yang dapat dicapai pada tingkat harga tertentu.
2. Tujuan Berorientasi pada Volume  
Selain tujuan berorientasi pada laba, ada pula perusahaan yang menetapkan harganya berdasarkan tujuan yang berorientasi pada volume tertentu atau yang biasa dikenal dengan istilah volume pricing objectives. Harga ditetapkan sedemikian rupa agar dapat mencapai target

volume penjualan, nilai penjualan, atau pangsa pasar. Tujuan ini banyak diterapkan oleh perusahaan penerbangan, lembaga pendidikan, perusahaan tour and travel, penyelenggara seminar.

3. Tujuan Berorientasi pada Citra  
Citra suatu perusahaan dapat dibentuk melalui strategi penetapan harga. Perusahaan dapat menetapkan harga tinggi untuk membentuk atau mempertahankan citra prestisius.
4. Tujuan Stabilisasi Harga  
Dalam pasar yang konsumennya sangat sensitif terhadap harga. Bila suatu perusahaan menurunkan harganya, maka para pesaingnya harus menurunkan harga. Kondisi seperti ini yang mendasari terbentuknya tujuan stabilisasi harga dalam industri-industri tertentu yang produknya sangat terstandarisasi (misalnya minyak bumi).
5. Tujuan Stabilisasi Harga  
Harga dapat pula ditetapkan dengan tujuan mencegah masuknya pesaing, mempertahankan loyalitas pelanggan, mendukung penjualan ulang atau menghindari campur tangan pemerintah.

Tujuan di atas memiliki implikasi penting terhadap strategi bersaing perusahaan. Tujuan yang ditetapkan oleh perusahaan haruslah konsisten dengan cara yang telah ditempuh untuk dapat menentukan posisi relatifnya dalam bersaing.

### **Indikator kebijakan penetapan harga**

Menurut (Tjiptono, 2008) yang diterjemahkan oleh Sabran ada empat indikator yang mencirikan harga yaitu :

1. Keterjangkauan harga
2. Harga yang diberikan perusahaan terhadap produk mereka dapat dijangkau oleh konsumennya.
3. Kesesuaian harga dengan kualitas produk
4. Harga yang diberikan oleh perusahaan terhadap produknya sesuai dengan kualitas produk yang mereka hasilkan, misalnya jika harganya tinggi maka kualitas produk yang diberikan pun memiliki kualitas yang tinggi sehingga konsumen tidak merasa keberatan jika membeli produk tersebut.
5. Daya saing harga
6. Dalam pasar, perusahaan sebaiknya juga memperhatikan bahwa harga yang diberikan memiliki daya saing yang tinggi terhadap para kompetitornya.
7. Kesesuaian harga dengan manfaat
8. Manfaat produk yang dimiliki harus sesuai dengan harga yang diberikan oleh perusahaan terhadap produk mereka.
9. Indikator merupakan suatu ukuran dalam menentukan suatu harga yang pas, sehingga diminati oleh konsumen, ukuran tersebut tentunya sebagai tolak ukur dalam menentukan harga sebuah produk.

Menurut Kotler dan Armstrong (2016:278), ada empat indikator yang harga yaitu:

1. Keterjangkauan harga. Banyaknya konsumen yang menyukai salah satu produk dikarenakan adanya khasiat bagi produk tersebut, serta keterjangkauan harga yang sesuai dengan isi kantong konsumen.
2. Seimbang dengan kualitas dan mutu. Harga yang ditawarkan oleh suatu produk tidak semua sama dengan hasil yang di dapatkan. Konsumen menyukai suatu produk tertentu karena harga yang ditawarkan setara dengan hasil yang ia dapatnya.
3. Daya saing harga. Daya saing harga di pasaran sangat ketat, sehingga penjual meminimalisir harga pada suatu produk dengan produk lainnya agar konsumen tidak terkecoh dengan harga yang ditawarkan.
4. Kesesuaian harga dengan manfaat. Manfaat produk yang dimiliki harus sesuai dengan harga yang diberikan oleh perusahaan terhadap produk mereka.

### **Kualitas Pelayanan**

Menurut (Tjiptono, 2012) kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen, Pelayanan yang baik adalah kemampuan apabila pelayanan yang diterima perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada konsumen dengan standard yang ditetapkan (Kasmir, 2011:31). Kualitas pelayanan adalah berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan, serta ketetapan penyampainnya mengimbangi harapan dari konsumen, (Tjiptono, 2014). Sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika pelayanan diterima melampaui harapan konsumen maka kualitas ideal. Jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan konsumen, maka kualitasnya dipersepsikan buruk. Dengan demikian kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan pemilihan jasa dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten namun dinamis dengan memenuhi kebutuhan konsumen. Dalam menarik minat beli konsumen, produk atau jasa yang ditawarkan harus lah berkualitas. Dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dapat mendorong penjualan jasa dan menciptakan keunggulan tersendiri dibandingkan pesaing kualitas yang harus dimulai dari kebutuhan konsumen dan berakhir pada persepsi konsumen, (Tjiptono, 2006).

### **Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan**

Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2008), terdapat 4 peranan atau pengaruh dari aspek konsumen yang akan mempengaruhi konsumen lain yaitu:

1. Contractors, yaitu calon pelanggan baru sering berinteraksi dengan pelanggan lama yang dapat mendorong keputusan pembelian.
2. Modifier, yaitu calon pelanggan baru sering berhubungan dengan konsumen lain dengan berbagai karakter.
3. Influencer, yaitu mempengaruhi konsumen secara tidak langsung melalui kontak yang ada.
4. Isolated, yaitu calon konsumen ikut serta dalam bauran pemasaran walaupun mereka tidak pernah bertemu dengan konsumen yang lain.

### **Kriteria kualitas pelayanan**

Menurut (Tjiptono, 2016) definisi dari kualitas pelayanan yaitu upaya dalam pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut. Dalam kualitas pelayanan yang baik, terdapat beberapa jenis kriteria pelayanan, antara lain adalah sebagai berikut :

1. Ketepatan waktu pelayanan. Termasuk didalamnya waktu untuk menunggu selama transaksi maupun proses pembayaran.
2. Akurasi pelayanan, yaitu meminimalkan kesalahan dalam pelayanan maupun transaksi.
3. Sopan santun dan keramahan ketika memberikan pelayanan.
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, seperti tersedianya sumber daya manusia untuk membantu melayani konsumen, serta fasilitas pendukung seperti computer untuk mencari ketersediaan suatu produk.
5. Kenyamanan konsumen, yaitu seperti lokasi, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman, aspek kebersihan, ketersediaan informasi, ketersediaan tempat ibadah dan lainnya.

### **Indikator kualitas pelayanan**

Menurut Kotler (2012), menyebutkan lima dimensi Kualitas Pelayanan jasa yang harus dipenuhi yaitu: "Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness, Assurance".

1. Bukti Fisik, yaitu penampilan fisik layanan perusahaan, seperti penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, kebersihan, kerapian dan media komunikasi.
2. Empati, yaitu kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan.

3. Keandalan, yaitu kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
4. Cepat tanggap, yaitu daya tanggap perusahaan dalam memberi layanan bagi pelanggan dan memberikan jasa dengan sigap dan cepat dalam melayani menangani transaksi dan penanganan keluhanpelanggan.
5. Jaminan, yaitu kemampuan perusahaan memberi jaminan pelayanan yang merupakan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.

## METODE PENELITIAN

### Metode Analisis

Jenis penelitian ini di kategorikan sebagai jenis penelitian explanatory research yaitu penelitian yang bertujuan menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis. Metode penelitian yang akan dilakukan ialah penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Pada Hypermart Bengkulu berjumlah 50 orang. Sampel penelitian ini ditentukan sebanyak 50 karyawan Hypermart Bengkulu dengan alasan populasinya di bawah 100 yaitu apabila populasi kurang dari 100, maka sampel yang diambil dari keseluruhan populasi yang ada sehingga disebut penelitian populasi atau total sampling. Populasi dan sampel ini adalah bahan objek untuk memulai penelitian dan sebagai sumber untuk mendapatkan dan mencari data penelitian. Teknik Pengumpulan Data menggunakan Observasi dan Kuesioner.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

#### Karakteristik Respon Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase %
Laki-laki	26	52%
Perempuan	24	48%
Total	50	100%

Sumber: Hasil penelitian dan data diolah,2024

Berdasarkan table1. di atas, maka jenis kelamin responden tidak memiliki selisih yang begitu besar yaitu karyawan laki-laki sebanyak 26 orang dan perempuan sebanyak 24 orang. Karyawan laki-laki sebanyak 26 orang lebih dominan karena banyak dibutuhkan pada bagian gudang dan juga dibutuhkan untuk posisi lainnya seperti *cashier* sedangkan untuk karyawan perempuan tidak ada dibagian gudang, kebanyakan bagian admin dan pramuniaga.

#### Karakteristik Respon Berdasarkan Umur

**Tabel 2. Karakteristik responden berdasarkan umur**

Umur	Jumlah	Persentase %
18-25 tahun	29	58%
26-30 tahun	10	20%
31-40 tahun	9	18%
> 40 tahun	2	4%
Total	50	100%

Sumber: Hasil penelitian dan data diolah,2024

Berdasarkan hasil perhitungan pada table 2. di atas, didapatkan bahwa usia karyawan paling dominan

pada Hypermart Kota Bengkulu adalah usia 18-25 tahun. Untuk usia 18-25 tahun terdapat 29 orang karyawan karena pada usia 18-25 tahun adalah usia yang masih fresh. Untuk usia karyawan 26-30 tahun sebanyak 10 orang karena ini adalah usia yang juga relatif masih muda, untuk usia 31-40 tahun hanya terdapat 9 karyawan dan untuk usia > 40 tahun hanya terdapat 2 orang karyawan karena pada usia ini karyawan sudah menjabat sebagai senior dan biasanya yang awalnya karyawan masuk pada usia muda, tetapi yang bertahan hanya beberapa saja. Karyawan berusia 18-25 tahun ini adalah usia yang paling dominan.

### Uji Instrumen

**Tabel 3. Uji Validitas**

Variabel	Item Pernyataan	Person correlation	R <sub>tabel</sub>	Keterangan
Quality Of Work Life (X1)	1	0,509	0,278	Valid
	2	0,686	0,278	Valid
	3	0,599	0,278	Valid
	4	0,592	0,278	Valid
	5	0,732	0,278	Valid
	6	0,440	0,278	Valid
	7	0,729	0,278	Valid
	8	0,548	0,278	Valid
	9	0,652	0,278	Valid
	10	0,363	0,278	Valid
Motivasi Kerja (X2)	1	0,493	0,278	Valid
	2	0,667	0,278	Valid
	3	0,505	0,278	Valid
	4	0,728	0,278	Valid
	5	0,703	0,278	Valid
	6	0,653	0,278	Valid
	7	0,630	0,278	Valid
	8	0,723	0,278	Valid
	9	0,651	0,278	Valid
	10	0,582	0,278	Valid
Kepuasan Kerja (X3)	1	0,698	0,278	Valid
	2	0,561	0,278	Valid
	3	0,711	0,278	Valid
	4	0,583	0,278	Valid
	5	0,711	0,278	Valid
	6	0,527	0,278	Valid
	7	0,736	0,278	Valid
	8	0,729	0,278	Valid
	9	0,711	0,278	Valid
Kinerja Karyawan (Y)	1	0,685	0,278	Valid
	2	0,769	0,278	Valid
	3	0,829	0,278	Valid
	4	0,772	0,278	Valid
	5	0,745	0,278	Valid
	6	0,638	0,278	Valid
	7	0,658	0,278	Valid
	8	0,455	0,278	Valid

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa butir instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel-variabel dalam penelitian ini mempunyai koefisien lebih besar dari r tabel yaitu 0.278 sehingga semua butir instrumen tersebut dinyatakan valid.

**Tabel 4. Uji Reabilitas**

Variabel	Cronbach'Alpha	Coreted item-total correlation	Keterangan
<i>Quality Of Work Life</i> (X1)	0,785	0,60	Reliabel
Motivasi Kerja (X2)	0,836	0,60	Reliabel
Kepuasan Kerja (X3)	0,846	0,60	Reliabel
Kinerja Karyawan (Y)	0,847	0,60	Reliabel

Dari tabel di atas, terlihat bahwa semua variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0.60. Maka dapat disimpulkan bahwa penelitian ini reabilitas.

### Analisis Tanggapan Berdasarkan Variabel Penelitian

**Tabel 5. Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel Kinerja Karyawan (Y)**

No	Pernyataan	Tanggapan Responden					Total Skor	Rata-rata	Kriteria
		STS	TS	CS	S	SS			
1	Semua pekerjaan yang diberikan sudah diselesaikan pada hari itu juga		5	12	27	6	184	3,68	Baik
2	Semua pekerjaan yang diselesaikan sudah sesuai target yang ditentukan perusahaan		5	14	22	9	185	3,70	Baik
3	Kualitas hasil pekerjaan yang diselesaikan sudah sesuai dengan standar yang ada	1	1	14	22	12	193	3,86	Baik
4	Proses penyelesaian pekerjaan saya sesuai dengan prosedur yang ditetapkan		1	9	26	14	203	4,06	Baik
5	Semua pekerjaan yang diberikan sudah diselesaikan dengan konsisten	1	1	10	26	12	197	3,94	Baik
6	Pekerjaan yang saya kerjakan sudah optimal			5	26	19	214	4,28	Sangat Baik
7	Saya hadir dan pulang kerja sesuai dengan jam yang telah ditentukan	1	1	5	27	16	206	4,12	Baik
8	Jam kerja yang ditetapkan membuat saya nyaman di tempat kerja		1	14	18	17	201	4,02	Baik
Rata-rata								3,95	Baik

Berdasarkan Tabel di atas menunjukkan bahwa rata-rata tanggapan responden terhadap variabel Kinerja Karyawan (Y) sebesar 3,95 dengan kriteria penilaian baik karena angka tersebut terletak pada interval 3,40 – 4,19. Dengan nilai pernyataan terbesar yaitu 4,28 pada item pernyataan nomor 6 "Pekerjaan yang saya kerjakan sudah optimal" dan nilai terkecil 3,68 terdapat pada item pernyataan nomor 1 "Semua pekerjaan yang diberikan sudah diselesaikan pada hari itu juga". Hal tersebut menunjukkan bahwa rata-rata pernyataan penilaian responden mengenai variabel kinerja karyawan adalah pada kategori baik.

**Tabel 6. Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel *Quality Of Work Life* (X1)**

No	Pernyataan	Tanggapan Responden					Total Skor	Rata-rata	Kriteria
		STS	TS	CS	S	SS			
1	Perusahaan menyediakan program jenjang karier yang terbuka untuk semua karyawan		6	11	22	11	188	3,75	Baik
2	Saya diberikan kebebasan untuk menggunakan keterampilan yang saya miliki untuk menyelesaikan tugas pekerjaan		1	13	25	11	196	3,92	Baik
3	Perusahaan memberi program pelatihan dan pengembangan yang dilakukan secara berkala		1	15	18	16	198	3,96	Baik
4	Dalam membuat kebijakan atasan mengutamakan hasil bersama		3	13	23	11	192	3,84	Baik
5	Karyawan selalu dilibatkan dalam pengambilan keputusan		5	17	16	12	185	3,70	Baik
6	Gaji yang saya terima sudah sesuai standar kebutuhan hidup		6	13	24	7	182	3,64	Baik
7	Gaji yang saya terima sudah sesuai UMR yang berlaku		8	13	22	11	198	3,96	Baik
8	Peraturan yang berlaku di perusahaan mudah untuk saya mengerti	1	2	5	30	12	200	4,00	Baik
9	Fasilitas penunjang yang disediakan oleh perusahaan untuk membantu saya menyelesaikan tugas berfungsi dengan baik	1	1	11	22	15	199	3,98	Baik
10	Pencahayaan didalam ruangan saya bekerja sangatlah baik		2	17	15	16	195	3,90	Baik
Rata-rata								3,86	Baik

Berdasarkan Tabel di atas menunjukkan bahwa rata-rata tanggapan responden terhadap variabel *Quality Of Work Life* (X<sub>1</sub>) sebesar 3,86 dengan kriteria penilaian baik karena angka tersebut terletak pada interval 3,40 – 4,19. Dengan nilai pernyataan terbesar yaitu 4,00 pada item pernyataan nomor 8 “Peraturan yang berlaku di perusahaan mudah untuk saya mengerti” dan nilai terkecil 3,64 terdapat pada item pernyataan nomor 6 “Gaji yang saya terima sudah sesuai standar kebutuhan hidup”. Hal ini menunjukkan bahwa *Quality Of Work Life* (X<sub>1</sub>) yang diterima oleh karyawan pada Hypermart Bengkulu sudah baik.

**Tabel 7. Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel Motivasi Kerja (X2)**

No	Pernyataan	Tanggapan Responden					Total Skor	Rata-rata	kriteria
		STS	TS	CS	S	SS			
1	Saya selalu berusaha sekuat tenaga dan fokus seperti yang di ajarkan atasan dalam mengerjakan tugas agar hasil yang di capai sangat memuaskan dan optimal		1	7	28	14	205	4,10	Baik

2	Saya selalu bekerja penuh perhitungan agar pekerjaan selesai sesuai tujuannya		2	9	21	18	205	4,10	Baik
3	Apabila saya menemui masalah dalam bekerja saya tidak segan untuk bertanya keatasan maupun rekan kerja supaya hasilnya memuaskan		1	9	26	14	203	4,06	Baik
4	Saya selalu bersemangat seperti atasan saya dan rekan kerja saya dalam mengerjakan tugas dengan hasil yang baik agar saya menjadi karyawan yang berprestasi	1	2	10	25	12	195	3,90	Baik
5	Saya bersemangat ingin mengetahui bagaimana saya mencapai kemajuan Ketika saya menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan	1	1	8	32	8	195	3,90	Baik
6	Saya selalu mendapatkan dorongan dari atasan maupun rekan kerja supaya bersemangat ingin mencapai kesuksesan dalam bekerja	1	4	19	19	7	177	3,54	Baik
7	Saya selalu melakukan inisiatif dan kreatif dalam melaksanakan tugas agar saya dapat mengerjakan suatu pekerjaan dengan cara yang lebih mudah		3	9	25	13	198	3,96	Baik
8	Saya selalu membuat hal-hal yang baru atau melakukan inovasi dalam bekerja agar lebih menantang		4	12	26	8	188	3,76	Baik
9	Saya bersedia dan bertanggung jawab apabila diberi tambahan pekerjaan diluar jam kerja	3	5	18	22	2	165	3,30	Baik
10	Keluhan dan kenyamanan dari konsumen menjadi tanggung jawab saya untuk cepat menyelesaikan		1	10	23	16	204	4,08	Baik
Rata-rata								3,87	Baik

Berdasarkan Tabel 7. di atas menunjukkan bahwa rata-rata tanggapan responden terhadap variabel Motivasi Kerja ( $X_2$ ) sebesar 3,87 dengan kriteria penilaian baik karena angka tersebut terletak pada interval 3,40 – 4,19. Dengan nilai pernyataan terbesar yaitu 4,10 pada 2 item pernyataan, item pertama pada pernyataan nomor 1 “Saya selalu berusaha sekuat tenaga dan fokus seperti yang di ajarkan atasan dalam mengerjakan tugas agar hasil yang di capai sangat memuaskan dan optimal” dan item pernyataan nomor 2 “Saya selalu bekerja penuh perhitungan agar pekerjaan selesai sesuai tujuannya” sedangkan nilai terkecil 3,54 terdapat pada item pernyataan nomor 6 “Saya selalu mendapatkan dorongan dari atasan maupun rekan kerja supaya bersemangat ingin mencapai kesuksesan dalam bekerja”. Hal ini menunjukkan bahwa Motivasi Kerja ( $X_2$ ) yang diterima oleh karyawan pada Hypermart Bengkulu sudah baik.

**Tabel 8. Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel Kepuasan Kerja (X3)**

No	Pernyataan	Tanggapan Responden					Total Skor	Rata-rata	Kriteria
		STS	TS	CS	S	SS			
1	Perusahaan memberi gaji sesuai dengan kinerja saya		3	13	22	12	193	3,86	Baik
2	Gaji saya cukup mengingat tanggung jawab yang saya pikul		6	18	18	8	178	3,56	Baik
3	Perusahaan dalam memberikan gaji tidak membedakan karyawan satu dengan karyawan yang lain		4	11	20	15	196	3,92	Baik
4	Promosi sering terjadi di perusahaan saya		5	13	21	11	198	3,96	Baik
5	Karyawan yang dipromosikan harus sesuai dengan syarat-syarat yang layak untuk dipromosikan		1	11	16	22	209	4,18	Baik
6	Rekan kerja saya memberi dukungan			19	21	10	191	3,82	Baik
7	Rekan kerja bisa diajak bekerja sama dengan baik		1	15	22	12	195	3,90	Baik
8	Supervisor/atasan mempunyai motivasi yang tinggi terhadap karyawan		3	7	27	13	200	4,00	Baik
9	Keadilan pimpinan terhadap karyawan		3	10	22	15	179	3,58	Baik
Rata-rata								3,86	Baik

Berdasarkan Tabel 8. menunjukkan bahwa rata-rata tanggapan responden terhadap variabel Kepuasan Kerja (X<sub>3</sub>) sebesar 3,86 dengan kriteria penilaian baik karena angka tersebut terletak pada interval 3,40 – 4,19. Dengan nilai pernyataan terbesar yaitu 3,96 pada item pernyataan nomor 4 “Promosi sering terjadi di perusahaan saya” dan nilai terkecil 3,56 terdapat pada item pernyataan nomor 2 “Gaji saya cukup mengingat tanggung jawab yang saya pikul”. Hal ini menunjukkan bahwa Kepuasan Kerja (X<sub>3</sub>) yang diterima oleh karyawan pada Hypermart Bengkulu sudah baik

**Analisis Regresi Linier Berganda**

**Tabel 8. Coefficients**

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	10.716	4.139		2.589	.013		
	X1	.732	.136	.811	5.399	.000	.520	1.925
	X2	.297	.128	.349	2.319	.028	.213	4.703
	X3	.633	.157	.609	4.041	.000	.213	4.703

a. Dependent Variable: Y

Dari perhitungan hasil diatas didapatkan persamaan regresinya adalah sebagai berikut:

$$Y = 10.716 + 0,732 (X_1) + 0,297 (X_2) + 0,633 (X_3)$$

Berdasarkan persamaan regresi diatas, maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta 10.716 mempunyai arti bahwa apabila variabel *Quality Of Work Life* ( $X_1$ ), Motivasi Kerja ( $X_2$ ) dan Kepuasan Kerja ( $X_3$ ) Terhadap Kinerja Karyawan (Y) sama dengan nol, maka variabel Kinerja Karyawan (Y) akan tetap sama yaitu 10.716 . Hal ini berlaku saat dilaksanakannya penelitian
2. Koefisien regresi variabel *Quality Of Work Life* ( $X_1$ ) 0,732. Hal ini berarti bahwa variabel *Quality Of Work Life* ( $X_1$ ) mempunyai pengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan (Y) pada Hypermart Bengkulu. Apabila variabel *Quality Of Work Life* ( $X_1$ ) naik sebesar satu satuan, maka variabel Kinerja Karyawan (Y) Hypermart Bengkulu dapat meningkat sebesar 0,732 dengan asumsi Motivasi Kerja ( $X_2$ ) dan Kepuasan Kerja ( $X_3$ ) tetap.
3. Koefisien regresi variabel Motivasi Kerja ( $X_2$ ) 0,297. Hal ini berarti bahwa variabel Motivasi Kerja ( $X_2$ ) mempunyai pengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan (Y) pada Hypermart Bengkulu. Apabila variabel Motivasi Kerja ( $X_2$ ) naik sebesar satu satuan, maka variabel Kinerja Karyawan (Y) Hypermart Bengkulu dapat meningkat sebesar 0,297 dengan asumsi *Quality Of Work Life* ( $X_1$ ) dan Kepuasan Kerja ( $X_3$ ) tetap.
4. Koefisien regresi variabel Kepuasan Kerja ( $X_3$ ) 0,633. Hal ini berarti bahwa variabel Kepuasan Kerja ( $X_3$ ) mempunyai pengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan (Y) pada Hypermart Bengkulu. Apabila variabel Kepuasan Kerja ( $X_3$ ) naik sebesar satu satuan, maka variabel Kinerja Karyawan (Y) Hypermart Bengkulu dapat meningkat sebesar 0,633 dengan asumsi *Quality Of Work Life* ( $X_1$ ) dan Motivasi Kerja ( $X_2$ ) tetap.

**Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Untuk mengetahui besarnya persentase keterkaitan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, maka digunakan uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang dapat dilihat pada Tabel 9. :

**Table 9. Koefisien Determinasi**

<b>Model Summary<sup>b</sup></b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.679 <sup>a</sup>	.461	.426	3.517
a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2				

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Output SPSS 24 yang diolah, 2024

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan program komputer *SPSS for window versi 2.6* dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (R Square) yang diperoleh sebesar 0,461. Hal ini berarti 46,1% Kinerja Karyawan (Y) dapat dipengaruhi oleh *Quality Of Work Life* ( $X_1$ ), Motivasi Kerja ( $X_2$ ) dan Kepuasan Kerja ( $X_3$ ) sedangkan sisanya (100% - 46,1 % = 53,9%) dapat dipengaruhi oleh variabel-variabel diluar variabel independen penelitian ini.

**Uji T (Parsial)**

**Tabel 10. Uji T (Uji Secara Parsial)**

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	10.716	4.139		2.589	.013		
	X1	.732	.136	.811	5.399	.000	.520	1.925
	X2	.297	.128	.349	2.319	.028	.213	4.703
	X3	.633	.157	.609	4.041	.000	.213	4.703
a. Dependent Variable: Y								

Sumber: Output SPSS 24 yang diolah, 2024

**Uji F (Simultan)**

**Tabel 11. Uji F (Uji Secara Simultan)**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	487.109	3	162.370	13.129	.000 <sup>b</sup>
	Residual	568.891	46	12.367		
	Total	1056.000	49			

a. Dependent Variable: Y  
b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Sumber: Output SPSS 24 yang diolah, 2024

**Pembahasan**

**1. Pengaruh *Quality Of Work Life* (X<sub>1</sub>) Terhadap Kinerja Karyawan (Y)**

Berdasarkan hasil penelitian, *Quality Of Work Life* (X<sub>1</sub>) berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y). Hal ini berarti semakin baik *Quality Of Work Life* (X<sub>1</sub>) maka Kinerja Karyawan (Y) pada Hypermart Bengkulu akan semakin baik dan begitu juga sebaliknya. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rizky Nurul P & Rahardja (2019) yang menyatakan bahwa *Quality Of Work Life* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Sehingga perusahaan dapat mempertahankan dan meningkatkan kinerja karyawan dengan menjaga *Quality Of Work Life*. Jadi, dari penjelasan secara teori dan hasil statistik dari penelitian diketahui bahwa *Quality Of Work Life* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan pada Hypermart Bengkulu. Hal ini menunjukkan bahwa *Quality Of Work Life* yang diberikan dari hasil uji t yang menunjukkan nilai  $t_{sig} < \alpha$  yaitu  $0,000 < 0,05$ .

**2. Pengaruh Motivasi Kerja (X<sub>2</sub>) Terhadap Kinerja Karyawan (Y)**

Berdasarkan hasil pengujian, diketahui bahwa motivasi kerja (X<sub>2</sub>) berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan (Y), artinya kenaikan motivasi kerja akan diikuti oleh kenaikan kinerja karyawan. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurhayana (2019) yang menyimpulkan bahwa motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Jadi, penjelasan secara teori menunjukkan bahwa motivasi kerja yang dimiliki Hypermart Bengkulu memiliki pengaruh secara positif dan signifikan, maka semakin baik motivasi kerja semakin besar kinerja karyawannya. Hal ini menunjukkan bahwa motivasi kerja yang diberikan Hypermart Bengkulu sudah baik. Hal ini dibuktikan dari hasil uji t yang menunjukkan nilai  $t_{sig} < \alpha$  yaitu  $0,028 < 0,05$ .

**3. Pengaruh Kepuasan Kerja (X<sub>3</sub>) Terhadap Kinerja Karyawan (Y)**

Berdasarkan hasil penelitian, Kepuasan Kerja (X<sub>3</sub>) berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y). Hal ini berarti semakin baik Kepuasan Kerja (X<sub>3</sub>) maka Kinerja Karyawan (Y) pada Hypermart Bengkulu akan semakin baik dan begitu juga sebaliknya. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hermin (2022) yang menyatakan bahwa Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Sehingga perusahaan dapat mempertahankan dan meningkatkan kinerja karyawan dengan menjaga Kepuasan Kerja. Jadi, dari penjelasan secara teori dan hasil statistik dari penelitian diketahui bahwa Kepuasan Kerja memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan pada Hypermart Bengkulu. Hal ini menunjukkan bahwa Kepuasan Kerja yang diberikan dari hasil uji t yang menunjukkan nilai  $t_{sig} < \alpha$  yaitu  $0,000 < 0,05$ .

**4. Pengaruh *Quality Of Work Life* (X<sub>1</sub>), Motivasi Kerja (X<sub>2</sub>) dan Kepuasan Kerja (X<sub>3</sub>) Terhadap Kinerja Karyawan (Y)**

Berdasarkan hasil pengujian, diketahui bahwa variabel independen *Quality Of Work Life* (X<sub>1</sub>), Motivasi Kerja (X<sub>2</sub>) dan Kepuasan Kerja (X<sub>3</sub>) berpengaruh positif signifikan terhadap variabel dependen Kinerja Karyawan (Y). Artinya kenaikan *Quality Of Work Life*, Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja pada Hypermart Bengkulu, akan diikuti oleh kinerja karyawan secara signifikan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rizky Nurul P & Rahardja (2019) yang menyimpulkan

kompensasi dan Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Jadi dari penjelasan secara teori menunjukkan bahwa *Quality Of Work Life*, Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan *Quality Of Work Life* yang sesuai Motivasi Kerja yang baik dan kepuasan kerja yang diberikan perusahaan mampu membuat karyawan lebih giat dalam pekerjaannya, yang pada akhirnya mempengaruhi kinerja karyawan. Maka, semua variabel independen *Quality Of Work Life* ( $X_1$ ), Motivasi Kerja ( $X_2$ ) dan Kepuasan Kerja ( $X_3$ ) secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan ( $Y$ ). Hal ini dibuktikan dari hasil uji  $f$  yang menunjukkan nilai  $F_{sig} < \alpha$  yaitu  $0,000 < 0,5$

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan tentang “Pengaruh *Quality Of Work Life*, Motivasi Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hypermart Bengkulu”. Maka dapat disimpulkan sebagai berikut: Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Quality Of Work Life* berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada Pada Hypermart Bengkulu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Motivasi Kerja berpengaruh signifikan terhadap Pada Hypermart Bengkulu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepuasan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada Pada Hypermart Bengkulu.

### Saran

Dengan adanya penelitian ini diharapkan bisa menjadi acuan untuk meningkatkan Kinerja Karyawan Hypermart Bengkulu. Bagi peneliti selanjutnya hendaknya perlu dilakukan pengkajian dengan cara memperdalam atau mengembangkan variabel penelitian ini sehingga dapat diperoleh variabel-variabel lain yang mempengaruhi Kinerja Karyawan selain *Quality Of Work Life*, Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja yang berguna bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggitaning, K. Y. A., I Ketut Setia Sapta, & Nengah Sudja. (2022). The Effect of Work Motivation and Quality of Work Life on Organizational Commitment and Performance of Employees at the Department of Industry and Trade in Bali Province. *Economit Journal: Scientific Journal of Accountancy, Management and Finance*, 2(3), 182–196. <https://doi.org/10.33258/economit.v2i3.734>
- Anggraeni, L., & Rosdiana, Y. (2022). Pengaruh Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *Bandung Conference Series: Accountancy*, 2(1), 23–36. <https://doi.org/10.29313/bcsa.v2i1.1131>
- Ari Wibowo, S. (2017). Pengaruh Quality of Work Life (Qwl) Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Kecamatan Di Kabupaten Kulonprogo D.I Yogyakarta. *JBTI: Jurnal Bisnis Teori Dan Implementasi*, 8(1), 84–96. <https://doi.org/10.18196/bti.81085>
- Caissar, C., Hardiyana, A., Nurhadian, A. F., & Kadir, K. (2022). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Acman: Accounting and Management Journal*, 2(1), 11–19. <https://doi.org/10.55208/aj.v2i1.27>
- Gunawan, S. I., & Hidayatullah, S. (2023). Pengaruh Quality of Work Life terhadap Kinerja Karyawan PT BCA Malang. *Sains Manajemen*, 9(1), 1–12. <https://doi.org/10.30656/sm.v9i1.5861>
- Hariandja. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Gramedia.
- Hasibuan. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi : Revisi*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Hasibuan. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan Ketujuh Belas*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

- Hasmalawati, N., & Hasanati. (2017). Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Mediapsi*, 03(02), 1–9. <https://doi.org/10.21776/ub.mps.2017.003.02.1>
- Hermin, H. (2022). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Indo Timur. *Jurnal Ilmiah Metansi (Manajemen Dan Akuntansi)*, 5(1), 79–88. <https://doi.org/10.57093/metansi.v5i1.160>
- Husnawati, a R. I. (2006). Komitmen dan Kepuasan Kerja Sebagai Intervening Variabel ( Studi Pada PERUM Pegadaian Kanwil VI Semarang ). Program.
- Irawati. (2015). Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kabupaten Sampang. *Jurnal Neo-Bis*.
- Langoy, K. C., Sendow, G. M., & Dotulong, L. O. H. (2019). Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja, Pemberdayaan dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Bank Sulutgo Kantor Pusat Manado the Effect of Quality of Work Life, Empowerment and Organizational Commitment on Employee Performance At Pt. Bank Su. 5683 *Jurnal EMBA*, 7(4), 5683–5692.
- Mangkunegara, A. P. (2010). *Evaluasi Kinerja SDM*. PT.Refika Aditama, Bandung.
- Mangkunegara, A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT. Remaja Rosda Karya.
- Mas'ud. (2004). *Survey Diagnosis Organizationa*. Semarang, Undip.
- Mathis, R. L. dan J. J. H. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mohammad Rizal Firmansyah. (2022). *Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja Dan Disiplin Kerja Dampaknya Terhadap Kinerja*.
- Narwadan, R. (2021). Pengaruh Kepuasan Kerja, Motivasi Kerja dan Komitmen Afektif terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen DIVERSIFIKASI*, 1(2), 399–412. <https://doi.org/10.24127/diversifikasi.v1i2.573>
- Nawawi, H. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk bisnis yang kompetitif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Panggabean, M. S. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia Cetakan kedua*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Parvar, M. R. F., Allameh, S. M., & Ansari, R. (2013). Effect of Quality of Work Life on Organizational Commitment by SEM. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 3(10), 135–144.
- Pratiwi, K. (2014). Kualitas Kehidupan Kerja Ditinjau Dari Kepuasan Kerja Dan Persepsi Terhadap Kinerja. *Jurnal Psikologi Undip*, 13(1), 42–49. <https://doi.org/10.14710/jpu.13.1.42-49>
- Rizky Nurul P, C. S., & Rahardja, E. (2019). PENGARUH KUALITASKEHIDUPAN KERJA, MOTIVASI KERJA, DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN (Studi pada PT. Djarum Kudus). *Diponegoro Journal of Management*, 8(3), 128–137. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/djom>
- Robbins, P. S. dan T. A. J. (2012). *Perilaku Organisasi*. Salemba Empat. Jakarta.
- Robbins, S. P. (2006). *Perilaku Organisasi*. Edisi kesepuluh. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Sabrina. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. UMSU Press.
- Sedarmayanti. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung : PT Refika Aditama.
- Siagian. (2007). *Teori Pengembangan Organisasi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Siagian, S. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia (cetakan 15)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siburian, I., Simanullang, M., Lubis, E. J., . S., & Annelita, M. (2020). Pengaruh Lingkungan Kerja, Stres Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja Petugas Kebersihan Pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Dairi. *JRMB (Jurnal Riset Manajemen & Bisnis)*, 5(2), 224–232. <https://doi.org/10.30743/jrmb.v5i2.3324>
- sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Manajemen : Pendekatan Kuantitaif, Kualitatif, Kombinasi, Penelitian Tindakan, Penelitian Evaluasi*. Bandung: Alfabeta.

- Supriyanto dan Machfudz. (2010). Metodologi Riset Manajemen Sumber Daya Manusia. Malang: UIN Malang Press.
- Sutrisno. (2014). Manajemen Sumber Daya Manusia. Kencana Prenada Media Group.
- Syahyuti. (2010). Definisi, Variabel, Indikator dan Pengukuran dalam Ilmu Sosial. Bina Rena Pariwara, Jakarta.
- Widyabakti, . M A, & Wijayantini, R. B. (2022). PENGARUH KEPUASAN KERJA, QUALITY OF WORK LIFE, DAN KOMITMEN ORGANISASIONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA ROSALI HOTEL & RESTAURANT DI SITUBONDO. *Management and Bussiness Journal*, 1(2). <https://doi.org/10.26753/hombis.v1i2.875>
- Wijono. (2012). Psikologi Industri dan Organisasi. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Winardi. (2016). Manajemen Perubahan. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Wirawan. (2013). Kepemimpinan: Teori, psikologi, perilaku organisasi, aplikasi dan penelitian. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Zin, R. M. (2004). Perception of Professional Engineers toward Quality of Worklife and Organizational Commitment: A Case Study. *Gadjah Mada International Journal of Business*, 6(3), 323. <https://doi.org/10.22146/gamaijb.5553>