

**PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN KOMUNIKASI INTERNAL TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN  
(Studi pada Karyawan Eco Green Park, Batu)**

**Mirza Ratnasari  
Fransisca Yaningwati  
Maria Goretti Wi Endang N.P**  
Fakultas Ilmu Administrasi  
Universitas Brawijaya  
Malang  
mratnasari9@gmail.com

***ABSTRACT***

*This study aims to explain the influence of work motivation and internal communication towards the quality of service (the study on the employee Eco Green Park, Batu). The method used is the explanatory research method, data collection tool uses questionnaire distributed to the employees of Eco Green Park. The subjects were employees of Eco Green Park amounted 125 employees, and can be determined number of samples of 56 respondents. Data collection done through the distribution of the questionnaire that has been tested validity and reliability. The data analysis uses the descriptive analysis and the multiple linear regression analysis. Based on the result of multiple linear regression analysis shows that the Work Motivation variable and Internal Communication variable have a significant effect simultaneously and partially on the Quality of Service.*

***Keywords : Work Motivation, Internal Communication, Quality of Service.***

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh motivasi kerja dan komunikasi internal terhadap kualitas pelayanan (studi pada karyawan Eco Green Park, Batu). Metode yang digunakan adalah metode penelitian explanatory, alat pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada karyawan Eco Green Park. Subjek penelitian ini adalah karyawan Eco Green Park yang berjumlah 125 karyawan dan ditentukan jumlah sampel sejumlah 56 responden. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner yang telah diuji validitas dan realibilitasnya. Analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda. Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa variabel motivasi kerja dan variabel komunikasi internal memiliki pengaruh yang signifikan secara simultan dan parsial terhadap kualitas pelayanan.

**Kata Kunci: Motivasi Kerja, Komunikasi Internal, Kualitas Pelayanan.**

## PENDAHULUAN

Pariwisata memiliki peran yang penting dalam meningkatkan devisa negara dengan mengupayakan peningkatan jumlah wisatawan mancanegara dan peningkatan rata-rata pengeluaran wisatawan mancanegara di Indonesia. Kontribusi sektor pariwisata yang cukup besar mendorong pemerintah pusat dan pemerintah daerah untuk terus memperhatikan perkembangan pariwisata di Indonesia. Wisata merupakan salah satu kebutuhan manusia yang diperlukan dalam kehidupan. Seseorang yang melakukan perjalanan wisata akan memperhatikan pelayanan yang didapat dan untuk membuat konsumen (wisatawan) merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang berkualitas ditentukan oleh beberapa faktor, salah satunya adalah sumber daya manusia yang berkualitas dan manajemen sumber daya yang baik.

Sumber daya manusia sebagai salah satu media untuk mencapai tujuan perusahaan perlu mendapatkan motivasi, meski dalam bekerja karyawan tersebut memiliki motivasi yang berasal dari dirinya sendiri. Motivasi merupakan serangkaian hal yang dimana dapat mempengaruhi seseorang untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Dalam dunia kerja, motivasi dapat mendorong karyawan untuk melakukan pekerjaannya dengan baik dan sesuai dengan tujuan perusahaan. Perusahaan di bidang pariwisata sangat memperhatikan pelayanan yang diberikan karyawan kepada pengunjung, dimana tujuan perusahaan di bidang jasa adalah memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada konsumen. Salah satu yang berkewajiban memberi motivasi adalah seorang pemimpin. Motivasi merupakan salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk mendorong karyawan melakukan pekerjaannya sebaik mungkin, seperti memberikan pelayanan kepada pengunjung. Motivasi dari seorang pemimpin diharapkan mampu mengajak karyawan untuk mewujudkan tujuan dari perusahaan tempat karyawan bekerja.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan, seperti melayani pengunjung adalah komunikasi. Komunikasi merupakan proses dimana individu dalam hubungannya dalam lingkungannya menciptakan, mengirimkan, dan menggunakan informasi untuk mengkoordinasi lingkungannya dan orang lain. Penerapan komunikasi merupakan bagian penting untuk menjalankan organisasi, dimana komunikasi yang baik dapat meningkatkan kerja sama dan kepercayaan, baik bawahan dengan atasan maupun

dengan sesama karyawan. Komunikasi internal adalah proses penyampaian pesan atau informasi yang terjadi di dalam perusahaan/organisasi, baik atasan dengan bawahan maupun dengan sesama karyawan. Kasus yang terjadi di dalam perusahaan, seperti perselisihan karyawan dengan manajemen, produktivitas rendah bisa di akibatkan oleh komunikasi internal yang tidak berjalan dengan baik. Komunikasi yang berjalan dengan lancar dapat menciptakan hubungan dan lingkungan kerja yang nyaman dan harmonis antara sesama karyawan. Komunikasi internal dalam sebuah perusahaan sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Komunikasi internal yang berjalan dengan baik akan membantu karyawan dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya, karena dengan komunikasi yang baik informasi yang ada dan dibutuhkan oleh karyawan juga akan tersalurkan dengan lancar. Komunikasi internal terdiri dari 3 dimensi, yaitu komunikasi ke atas, ke bawah dan ke samping, dimana ketiga dimensi tersebut saling terikat dan penting.

Proses dan kualitas pelayanan yang ada pada perusahaan di bidang pariwisata dapat dipengaruhi oleh berbagai hal. Kualitas pelayanan yang diberikan karyawan kepada pengunjung dapat menjadi salah satu alasan pengunjung memilih tempat wisata yang akan dikunjunginya. Eco Green Park sebagai salah satu tempat wisata di Batu tentu akan memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengunjung. Berada di kawasan yang memiliki banyak tempat wisata tentu mendorong Eco Green Park untuk dapat terus bersaing dan bertahan diantara tempat-tempat wisata yang ada di Batu. Penambahan fasilitas juga penting untuk menarik minat pengunjung, namun tanpa memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada pengunjung tentu suatu tempat wisata tidak dapat bersaing dengan tempat wisata lainnya. Hal itu juga yang diperhatikan oleh Eco Green Park untuk mampu bersaing dan menjadi tempat wisata pilihan masyarakat ketika berlibur.

Berdasarkan beberapa hal tersebut, peneliti memilih Eco Green Park sebagai lokasi penelitian karena peneliti melihat Eco Green Park yang letaknya cukup berdekatan dengan tempat wisata lain tentu harus memperhatikan berbagai hal untuk dapat terus bersaing dengan tempat wisata lain. Eco Green Park dapat memperhatikan berbagai hal untuk meningkatkan daya saing, terutama pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan. Hal tersebut harus terus ditingkatkan untuk

membuat pengunjung merasa puas dan ingin mengunjungi Eco Green Park lagi.

Berdasarkan penjelasan di atas, peneliti memilih motivasi kerja, komunikasi internal dan kualitas pelayanan sebagai variabel yang akan diteliti. Motivasi kerja dan komunikasi internal akan diteliti apakah memiliki pengaruh dengan kualitas pelayanan karyawan atau tidak, maka judul yang akan diangkat oleh peneliti adalah **“PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN KOMUNIKASI INTERNAL TERHADAP KUALITAS PELAYANAN (STUDI PADA KARYAWAN ECO GREEN PARK, BATU)”**.

## KAJIAN PUSTAKA

### Motivasi Kerja

Motivasi dalam dunia kerja sangat diperlukan untuk mencapai sasaran atau menyelesaikan tugas maupun persoalan yang sedang dihadapi. Salah satu hal yang harus mampu dilakukan oleh seorang pemimpin adalah kemampuan untuk memotivasi bawahannya dalam mencapai tujuan atau misi dari organisasinya.

Teori kebutuhan yang dikemukakan oleh David Mc Clelland (1974) dalam Sutrisno (2009) disebut juga dengan teori motivasi prestasi. David Mc Clelland menganalisis tentang tiga kebutuhan manusia yang sangat penting di dalam organisasi atau perusahaan tentang motivasi mereka. Teori ini memfokuskan pada tiga hal, yaitu:

#### 1) *Need for Achievement*

Merupakan kebutuhan untuk mencapai kesuksesan. Dimana seseorang dalam bekerja fokus dalam memenuhi ambisinya.

#### 2) *Need for Affiliation*

Merupakan kebutuhan untuk berhubungan baik dengan rekannya.

#### 3) *Need for Power*

Merupakan kebutuhan untuk menguasai, mendapatkan tugas. Seseorang memiliki motivasi ini merasa senang apabila ia mendapatkan tugas dan mampu menyelesaikan dengan baik.

### Komunikasi Internal

Komunikasi internal merupakan suatu komunikasi yang terjadi didalam organisasi/perusahaan, baik secara horizontal dan vertikal. Komunikasi yang berjalan dengan baik dan lancar akan mempermudah tersalurkannya informasi yang dibutuhkan oleh karyawan sehingga tujuan perusahaan akan tercapai.

Komunikasi internal dibagi menjadi tiga, yaitu: komunikasi ke bawah (*Downward*

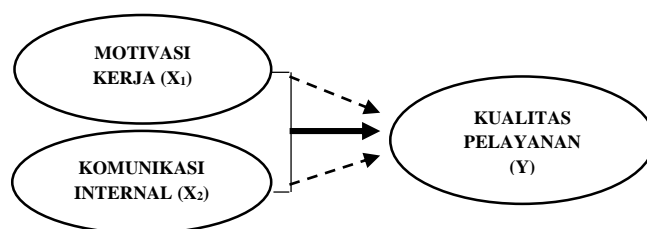
*Communication*), komunikasi ke atas (*Upward Communication*), dan komunikasi ke samping (Effendy, 2007).

### Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan suatu penilaian yang ada berdasarkan perbandingan dari apa yang konsumen dapatkan dengan apa yang konsumen harapkan. Hal ini berarti ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dan pelayanan yang dipersepsikan (*perceived service*). Apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan tersebut baik. Jika kualitas pelayanan yang diterima melebihi harapan maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan tersebut ideal.

### Model Hipotesis

Berdasarkan landasan teori dan kerangka berpikir yang telah diuraikan diatas, maka model hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini yaitu:



**Gambar 1. Model Hipotesis**

Sumber: Penulis, 2015

Berdasarkan landasan teori dan kerangka berpikir yang telah diuraikan diatas, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini yaitu:

1. Motivasi kerja dan komunikasi internal berpengaruh secara bersama-sama dan parsial terhadap kualitas pelayanan karyawan;
2. Motivasi kerja merupakan faktor yang dominan dalam mempengaruhi kualitas pelayanan karyawan.

## METODE PENELITIAN

### Jenis Penelitian

Sejalan dengan tujuan penelitian yang ingin menjelaskan hubungan sebab-akibat variabel yang diteliti, maka jenis penelitian yang sesuai adalah jenis penelitian (*explanatory*). Untuk mengumpulkan data digunakan kuesioner yang disebarkan kepada responden.

Dalam penelitian ini digunakan metode sampel jenis *simple random sampling* dan didapat jumlah sampel sebanyak 56 responden. Guna untuk mengukur jawaban responden digunakan skala ukur Likert. Analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis inferensial.

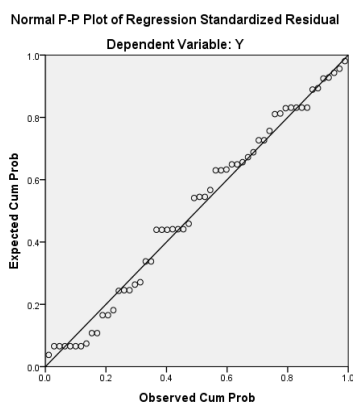
## HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Distribusi Frekuensi Variabel Motivasi Kerja  
Berdasarkan hasil perhitungan didapat nilai  $X_{1.5}$  4,18 merupakan item yang memiliki nilai mean paling tinggi, dan yang terendah adalah  $X_{1.3}$  yaitu sebesar 3,52.
2. Distribusi Frekuensi Variabel Komunikasi Internal  
Berdasarkan hasil perhitungan didapat nilai  $X_{2.5}$  4,25 merupakan item yang memiliki nilai mean paling tinggi, dan yang terendah adalah  $X_{2.8}$  yaitu sebesar 3,45.
3. Distribusi Frekuensi Variabel Komunikasi Internal  
Berdasarkan hasil perhitungan didapat nilai  $Y_{1.10}$  yaitu 4,32 merupakan item yang memiliki nilai mean paling tinggi, dan yang terendah adalah  $Y_{1.7}$  yaitu sebesar 3,79.

### Uji Asumsi Klasik

#### 1. Uji Normalitas

Hasil pengujian normalitas pada penelitian ini dapat di lihat bahwa titik-titik berada tidak jauh dari garis diagonal. Hasil tersebut menunjukkan bahwa model regresi pada penelitian ini telah berada pada distribusi normal, seperti yang terlihat pada gambar uji normalitas di bawah ini.



**Gambar 2. Uji Normalitas**  
Sumber: Penulis, 2015

#### 2. Multikolinieritas

Hasil uji multikolinieritas dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 1. Uji Multikolinieritas**

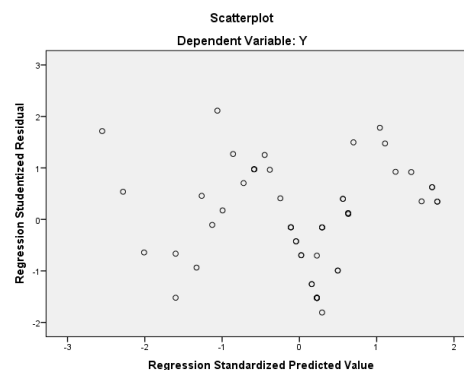
Variabel	Collinearity Statistics		Keterangan
	Tolerance	VIF	
Motivasi Kerja	0,091	11.003	Tidak Multikolonier
Komunikasi Internal	0,091	11.003	Tidak Multikolonier

Sumber: Data diolah Penulis, 2015

Hasil pada tabel tersebut menunjukkan bahwa tidak terjadi multikolonier pada masing-masing variabel dalam model regresi pada penelitian ini. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai VIF dari masing-masing variabel yang lebih kecil dari 10.

#### 3. Heterokedastisitas

Hasil uji heterokedastisitas dapat dilihat pada digram *scatter plot* berikut.



**Gambar 3. Uji Heteroskedastisitas**  
Sumber: Penulis, 2015

Berdasarkan diagram tersebut, dapat dilihat bahwa hasil penyebaran baik dan merata pada sumbu Y. Hal tersebut menunjukkan bahwa model regresi layak untuk digunakan sebagai pengujian.

### Analisis Regresi Linier Berganda

**Tabel 2. Regresi Linier Berganda**  
Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9,581	1,304		7,345	.000
	Motivasi Kerja	0,676	0,104	0,698	6,490	.000
	Komunikasi Internal	0,332	0,126	0,283	2,630	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: Data diolah Penulis, 2015

Persamaan linear yang dapat digambarkan pada penelitian ini berdasarkan hasil analisis regresi berganda tersebut yaitu :

$$Y = 9,581 + 0,676 X_1 + 0,332 X_2$$

1)  $b_0 = 9,581$

Nilai tersebut merupakan konstanta atau nilai tetap di luar pengaruh variabel lain. Apabila variabel motivasi kerja ( $X_1$ ) dan komunikasi internal ( $X_2$ ) bernilai nol ( $X_1; X_2 = 0$ ) maka kualitas pelayanan ( $Y$ ) akan bernilai 9,581. Dapat disimpulkan tanpa adanya pengaruh motivasi kerja ( $X_1$ ) dan komunikasi internal ( $X_2$ ), kualitas pelayanan ( $Y$ ) tetap konstan sebesar 9,581 kali.

2)  $b_1 = 0,676$

Nilai parameter regresi tersebut menunjukkan bahwa setiap satu (1) satuan peningkatan pada variabel motivasi kerja ( $X_1$ ) menimbulkan peningkatan sebesar 0,676 kali pada kualitas pelayanan ( $Y$ ) dengan asumsi tidak ada variabel lain. Dapat disimpulkan jika motivasi kerja ( $X_1$ ) semakin tinggi maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan ( $Y$ ) dan sebaliknya.

3)  $b_2 = 0,332$

Nilai parameter regresi tersebut menunjukkan bahwa setiap satu (1) satuan peningkatan pada variabel komunikasi internal ( $X_2$ ) dengan asumsi tidak ada variabel lain, maka akan menimbulkan peningkatan sebesar 0,332 kali pada kualitas pelayanan. Dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi nilai komunikasi internal ( $X_2$ ) menyebabkan nilai kualitas pelayanan ( $Y$ ) semakin tinggi, dan sebaliknya.

## Pengujian Hipotesis

### 1. Uji F

Pengujian secara bersama-sama dilakukan dengan cara membandingkan nilai  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$  atau dengan nilai signifikansi  $< 0,05$  menggunakan software SPSS versi 22. Nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  yaitu  $448,929 > 3,17$  serta nilai signifikansi  $0,00 < 0,05$ . Hasil tersebut menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak, dan dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja ( $X_1$ ) dan komunikasi kerja ( $X_2$ ) secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan ( $Y$ ).

### 2. Uji Parsial (t)

#### a. Variabel Motivasi Kerja

Hasil pengujian menunjukkan bahwa  $t_{hitung}$  sebesar 6,490 dengan signifikansi 0,000, dapat dilihat bahwa nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $6,490 > 2,006$ , dengan signifikansi  $0,00 < 0,05$ . Berdasarkan hasil tersebut diketahui  $H_0$  ditolak dengan koefisien regresi menunjukkan arah yang positif, sehingga terbukti bahwa motivasi

kerja ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan ( $Y$ ). Dapat disimpulkan juga motivasi kerja berpengaruh secara linear terhadap kualitas pelayanan dimana ketika motivasi kerja tinggi maka kualitas pelayanan seseorang akan semakin tinggi pula. Sebaliknya, jika motivasi kerja rendah maka kualitas pelayanan juga akan rendah.

#### b. Variabel Komunikasi Internal

Hasil pengujian t untuk variabel komunikasi internal terhadap kualitas pelayanan adalah sebesar 2,630 dengan signifikansi  $0,00 < 0,05$ . Demikian hasil pengujiannya  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $2,630 > 2,006$  Hasil tersebut menunjukkan  $H_0$  ditolak dimana komunikasi internal ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan ( $Y$ ) dengan koefisien regresi yang memiliki arah positif. Sehingga, komunikasi internal dapat dikatakan memiliki pengaruh yang linear terhadap kualitas pelayanan. Maka, ketika terdapat komunikasi internal yang baik dalam suatu relasi kerja akan tercipta kualitas pelayanan yang baik pula dan sebaliknya jika komunikasi internal dalam relasi kerja buruk, maka kualitas pelayanan akan menjadi buruk pula.

## Pembahasan

### 1. Pengaruh Motivasi Kerja ( $X_1$ ) dan Komunikasi Internal ( $X_2$ ) secara bersama-sama terhadap Kualitas Pelayanan ( $Y$ )

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan, hipotesis pertama yang menyatakan motivasi kerja dan komunikasi internal secara bersama-sama berpengaruh terhadap kualitas pelayanan karyawan adalah benar ( $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima). Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sunarto (2008), yaitu komunikasi dan motivasi kerja secara bersama-sama terbukti memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan. Dengan demikian, dapat disimpulkan apabila motivasi kerja dan komunikasi internal jika secara bersama-sama implementasinya ditingkatkan maka kualitas pelayanan karyawan akan meningkat. Begitu juga sebaliknya, apabila motivasi kerja dan komunikasi internal implementasinya menurun maka kualitas pelayanan karyawan juga menurun. Motivasi dan komunikasi merupakan media yang diperlukan untuk mendorong, mengarahkan dan memperlancar karyawan dalam melakukan tugas dan kewajibannya yang sesuai dengan tujuan dan sasaran organisasi. Seiring dengan

meningkatnya motivasi dan komunikasi maka kualitas pelayanan yang diberikan karyawan kepada pengunjung juga akan meningkat.

## **2. Pengaruh Motivasi Kerja ( $X_1$ ) secara parsial terhadap Kualitas Pelayanan (Y)**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, hipotesis pertama yang menyatakan bahwa motivasi kerja ( $X_1$ ) berpengaruh secara parsial terhadap kualitas pelayanan adalah benar. Apabila motivasi kerja di tingkatkan, maka kualitas pelayanan yang diberikan karyawan juga akan meningkat. Hal itu sejalan dengan hasil penelitian Ismaryati (2010) yang menyimpulkan bahwa sebagian besar dari perubahan yang terjadi pada kualitas pelayanan merupakan kontribusi dari motivasi kerja pegawai yang memberikan pelayanan. Begitu juga dengan hasil penelitian Sunarto (2008) yang berpendapat bahwa perubahan-perubahan pada motivasi kerja dapat mempengaruhi kualitas pelayanan, dapat dikatakan bahwa dalam penyusunan strategi peningkatan kualitas pelayanan, motivasi kerja menjadi sesuatu yang harus dipertimbangkan. Hal tersebut terjadi karena motivasi kerja memiliki pengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian, motivasi kerja ( $X_1$ ) berpengaruh kepada kualitas pelayanan (Y) dan berkontribusi sebesar 67,6%. Dengan tiga (3) indikator pada motivasi kerja, yaitu *Need for Achievement*, *Need for Affiliation*, dan *Need of Power* tersebut terpenuhi maka motivasi kerja karyawan akan meningkat. Peningkatan motivasi kerja karyawan juga akan berpengaruh positif pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan. Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian Nainggolan (2013) bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

## **3. Pengaruh Komunikasi Internal ( $X_2$ ) secara parsial terhadap Kualitas Pelayanan (Y)**

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan dengan Sunarto (2008) bahwa komunikasi berpengaruh secara parsial terhadap kualitas pelayanan. Komunikasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dan dapat di artikan bahwa semakin baik komunikasi internal dalam perusahaan maka kualitas pelayanan yang diberikan juga akan semakin baik atau meningkat. Tujuan perusahaan akan lebih mudah tercapai dengan baik dan lancar karena komunikasi memberikan

kejelasan informasi yang dibutuhkan oleh karyawan.

Komunikasi internal terdiri dari tiga (3) indikator, yaitu komunikasi ke atas, komunikasi ke bawah, dan komunikasi ke samping. Beberapa hal positif yang dapat terjadi apabila ketiga indikator komunikasi internal berjalan dengan baik dan lancar adalah:

- a. Penyampaian pendapat, keluhan ataupun saran dari karyawan kepada manajemen berjalan dengan baik dan lancar, sehingga karyawan merasa nyaman dan diperhatikan oleh manajemen Eco Green Park;
- b. Penyampaian informasi berkaitan dengan pekerjaan dari atasan (baik manajemen maupun ketua departemen) kepada karyawan Eco Green Park, sehingga pemberian pelayanan kepada pengunjung dapat berjalan dengan baik dan lancar;
- c. Penyampaian informasi kepada sesama karyawan Eco Green Park berjalan dengan baik dan lancar dan hubungan yang baik antar sesama karyawan, baik satu departemen maupun berbeda departemen, sehingga karyawan merasa nyaman dengan lingkungan pekerjaannya dan pelayanan dapat diberikan oleh karyawan dengan baik dan lancar.

Pimpinan tidak hanya sebagai pemberi perintah, namun juga mampu menampung ide dan saran dari bawahannya. Komunikasi dari berbagai arah sangat diperlukan, selain untuk memberikan rasa nyaman baik antar bawahan maupun bawahan dengan atasan, komunikasi yang baik juga akan memperlancar informasi yang dibutuhkan oleh karyawan. Dimana hal tersebut dapat membantu karyawan untuk mampu memberikan layanan yang berkualitas kepada para pengunjung Eco Green Park.

Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan motivasi kerja ( $X_1$ ) sebagai variabel dominan dalam penelitian ini. Hal tersebut ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi dari variabel motivasi kerja ( $X_1$ ) sebesar 0,676 yang bernilai lebih besar dibanding koefisien regresi dari variabel komunikasi internal ( $X_2$ ), yaitu 0,332. Sehingga dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja merupakan variabel dominan yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan karyawan Eco Green Park kepada pengunjung.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

1. Hasil analisis diperoleh bahwa variabel motivasi kerja ( $X_1$ ) memiliki koefisien regresi sebesar 0,676 dengan tingkat signifikan 0,00. Hal ini menyimpulkan variabel motivasi kerja ( $X_1$ ) memiliki pengaruh secara parsial terhadap kualitas pelayanan ( $Y$ ). Sedangkan, komunikasi internal ( $X_2$ ) yang memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,332 dengan tingkat signifikan 0,00. Hal ini menyimpulkan variabel komunikasi internal ( $X_2$ ) juga memiliki pengaruh secara parsial terhadap kualitas pelayanan. Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja ( $X_1$ ) dan komunikasi internal ( $X_2$ ) memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan ( $Y$ );
2. Berdasarkan hasil analisis dari setiap variabel, maka motivasi kerja ( $X_1$ ) yang memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,676 merupakan variabel dominan yang mempengaruhi kualitas pelayanan ( $Y$ ).

### Saran

1. Dengan persentase sebesar 67,6% pada motivasi kerja maka dapat disimpulkan, jika motivasi kerja karyawan mengalami peningkatan maka kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada pengunjung juga akan mengalami peningkatan. Berdasarkan hasil kuesioner ( $X_{1,3}$ ), salah satu hal yang perlu diperhatikan dan perlu ditingkatkan adalah kebersihan dan kerapian karyawan. Sehingga dengan meningkatkan kebersihan dan kerapian karyawan maka karyawan akan mendapatkan pengakuan dari pengunjung, yang dimana pengakuan tersebut akan mempengaruhi motivasi kerja karyawan di Eco Green Park. Beberapa hal lain yang dapat dilakukan oleh manajemen Eco Green Park untuk dapat meningkatkan motivasi kerja karyawan diantaranya adalah pendekatan secara personal, *reward*, dll ;
2. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Eco Green Park, pihak manajemen juga dapat meningkatkan komunikasi internal di Eco Green Park, baik pihak manajemen dengan karyawan, maupun antar sesama karyawan. Jika komunikasi internal di Eco Green Park meningkat, hal tersebut juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan karyawan kepada pengunjung. Berdasarkan hasil kuesioner ( $X_{2,8}$ ) dapat

disimpulkan bahwa dalam memecahkan permasalahan dalam organisasi, responden merasa tidak dapat memberikan saran/pendapat dengan rekan kerja antar divisi. Dapat diketahui salah satu cara untuk meningkatkan komunikasi internal yang ada di Eco Green Park, yaitu dengan memberikan kesempatan kepada karyawan untuk dapat memberikan saran/pendapat untuk memecahkan permasalahan dalam organisasi.

### DAFTAR PUSTAKA

- Effendy, O., U. 2007. *Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Ferdinand, A. 2006. *Metode Penelitian Manajemen Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*. 2006. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ghozali, I. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. BADAN Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hasibuan, Malayu. S.P. 2003. *Organisasi dan Motivasi: Dasar Motivasi Produktivitas*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muhammad, A. 2005. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rivai, V., dan Jauvani. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan. Edisi kedua*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Sutrisno, E. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Ismayarti, S. 2010. *Hubungan Motivasi Kerja Pegawai dengan Pelayanan Publik*. Jakarta: Volume 10, Nomor 2.
- Nainggolan, G., S. 2013. *Analisis Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi Kerja dan Komitmen Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Tenaga Kerja Indonesia Di Balai Pelayanan Penempatan Dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (Bp3tki) Medan*. Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Sunarto. 2008. *Pengaruh Komunikasi dan Motivasi Internal Terhadap Kualitas Pelayanan Sertifikat Tanah*. Jakarta: Dirjen Dikti SK No. 56/DIKTI/Kep/2005.