AKADEMIK E-ISSN 2774-888X
Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis
Vol. 5, No. 3, September 2025

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan di PT Stars Yudhatama Indonesia

Rahmat Jayadi[1], Harries Madiistriyatno[2], Kemal Taufik[3]
Universitas Mitra Bangsa Jakarta, Indonesia
rahmat.jayadi29@gmail.com[1], harries.madi@gmail.com[2], kemal.taufik@yahoo.com[3]

Submitted: 16th April 2025 | **Edited**: 18th May 2025 | **Issued**: 01st September 2025

Cited on: Jayadi, R., Madiistriyatno, H., & Taufik, K. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan di PT Stars Yudhatama Indonesia. *AKADEMIK: Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis*, *5*(3), 1223-1236.

ABSTRACT

This study analyzes the effect of service quality and communication on employee performance at PT. Stars Yudhatama Indonesia. Using a quantitative descriptive design with a sample of 69 respondents from a population of 218 employees, this study found that service quality and communication have a positive and significant effect on employee performance. The results of the validity and reliability tests show that the research instrument meets methodological standards. Correlation and regression analysis show that service quality contributes 78.8% and communication 82.1%, while simultaneously both contribute 89.7% to employee performance. The regression equation $Y = 6.406 + 0.459X_1 + 0.661X_2$ indicates that communication has a more dominant influence than service quality. These findings provide an empirical basis for developing strategies to improve employee performance through optimizing service quality and improving communication patterns in the context of digital transformation of work processes and human resource management.

Keywords: Service Quality, Organizational Communication, Employee Performance

PENDAHULUAN

Era digital ditandai dengan akselerasi perkembangan teknologi yang memengaruhi berbagai aspek kehidupan. Pemanfaatan teknologi telah menjadi integral dalam aktivitas pendidikan, sosial, budaya, olahraga, ekonomi, dan politik untuk akuisisi informasi dan penyelesaian problematika. Kemajuan teknologi menawarkan efisiensi dan kemudahan bagi masyarakat tanpa mengenal batasan demografis. Transformasi digitalisasi telah mengubah paradigma masyarakat dalam memenuhi kebutuhan informasi dengan cepat dan efisien, tanpa menghabiskan banyak energi dan waktu. Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) mengalami metamorfosis signifikan sebagai konsekuensi dari digitalisasi proses kerja. MSDM sebagai sistem pengelolaan tenaga kerja bertanggung jawab memelihara kualitas kehidupan kerja dan fostering tenaga kerja agar berkontribusi optimal bagi pencapaian tujuan organisasional. Perubahan ini mengindikasikan

pentingnya adaptasi sistem manajemen terhadap perkembangan teknologi untuk meningkatkan efektivitas organisasi (Kristanti et al., 2023).

Kualitas pelayanan merupakan parameter krusial dalam operasional perusahaan, didefinisikan sebagai tingkat kesempurnaan layanan yang diberikan untuk memenuhi ekspektasi dan kebutuhan pengguna. Realitas empiris menunjukkan bahwa banyak perusahaan swasta masih menghadapi tantangan dalam penyelenggaraan pelayanan, meliputi inefisiensi sistem dan keterbatasan kapabilitas SDM. Fenomena ini dimanifestasikan melalui keluhan pengguna terkait prosedur birokratis, ketidakpastian waktu penyelesaian, transparansi persyaratan yang minim, dan responsivitas petugas yang suboptimal. Implikasinya, citra perusahaan mengalami deteriorasi di mata masyarakat. PT. Stars Yudhatama Indonesia dalam upaya optimalisasi kualitas pelayanan menghadapi kompleksitas transformasi sistem kerja yang telah terinternalisasi dalam budaya organisasi. Optimalisasi kualitas pelayanan memerlukan interaksi harmonisasi berbagai aspek, meliputi sistem pelayanan, kapabilitas aparatur, strategi implementasi, dan sasaran pelayanan yang terukur.

Komunikasi, sebagai aktivitas fundamental manusia, memiliki peran vital dalam interaksi sosial dan organisasional. Efektivitas komunikasi diindikasikan oleh keberhasilan transmisi pesan dari komunikator kepada komunikan, menciptakan efek kognitif, afektif, dan konatif. Dalam konteks organisasi, komunikasi berfungsi sebagai media diseminasi informasi dan internalisasi nilai-nilai organisasi, baik secara vertikal maupun horizontal antar anggota organisasi. Kompleksitas komunikasi organisasi terletak pada mekanisme aliran informasi yang melibatkan seluruh elemen organisasional, tidak hanya top-down, tetapi juga bottom-up dan lateral. Kinerja karyawan merupakan determinan esensial kesuksesan organisasi. Kualitas kinerja mencakup sikap mental dan perilaku yang berorientasi pada peningkatan kontinyu kualitas pekerjaan. Prestasi kerja yang optimal memberikan kepuasan intrinsik bagi karyawan dan berkontribusi signifikan terhadap pencapaian tujuan organisasi. Kinerja karyawan dipengaruhi oleh multifaktor, meliputi kualitas pelayanan, komunikasi, pendidikan, disiplin, motivasi, masa kerja, kesejahteraan, lingkungan kerja, dan teknologi.

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan komunikasi terhadap kinerja karyawan PT. Stars Yudhatama Indonesia. Studi ini mengidentifikasi

beberapa problematika mendasar, yaitu: kualitas pelayanan dan komunikasi yang belum optimal, serta kinerja karyawan yang belum memenuhi ekspektasi pimpinan. Tujuan spesifik penelitian meliputi: (1) analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan; (2) analisis pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan; dan (3) analisis pengaruh simultan kualitas pelayanan dan komunikasi terhadap kinerja karyawan. Signifikansi penelitian terbagi dalam dua dimensi. Secara praktis, hasil penelitian dapat menjadi referensi dan pertimbangan strategis bagi manajemen PT. Stars Yudhatama Indonesia dalam perumusan kebijakan MSDM, khususnya optimalisasi kualitas pelayanan dan komunikasi untuk meningkatkan kinerja karyawan. Secara teoretis, penelitian berkontribusi pada pengembangan ilmu manajemen, spesifik pada kajian MSDM dan faktor-faktor yang memengaruhi peningkatan kinerja karyawan (Utama, 2020).

LANDASAN TEORI

Konsep Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan aspek fundamental dalam lingkungan organisasional yang menekankan pada pemberian layanan berkualitas dengan memperhatikan ketepatan waktu dan profesionalisme. Pada hakikatnya, kualitas pelayanan berkaitan dengan kemampuan suatu organisasi dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan secara konsisten. (Kadir et al., 2018) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan berfokus pada pemenuhan kebutuhan, persyaratan, dan ketepatan waktu untuk memenuhi ekspektasi pelanggan, yang berlaku bagi seluruh jenis layanan yang disediakan organisasi. Konsep ini diperkuat oleh (Sariyoga & Cahyadi, 2018) yang mengartikan kualitas pelayanan sebagai perbandingan antara kenyataan dan harapan konsumen, dimana layanan dianggap bermutu ketika kenyataan yang diterima melebihi ekspektasi. Perspektif komprehensif diajukan oleh (Sulistyono, 2014) yang mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai kondisi dinamis berkenaan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Dinamika Komunikasi dalam Organisasi

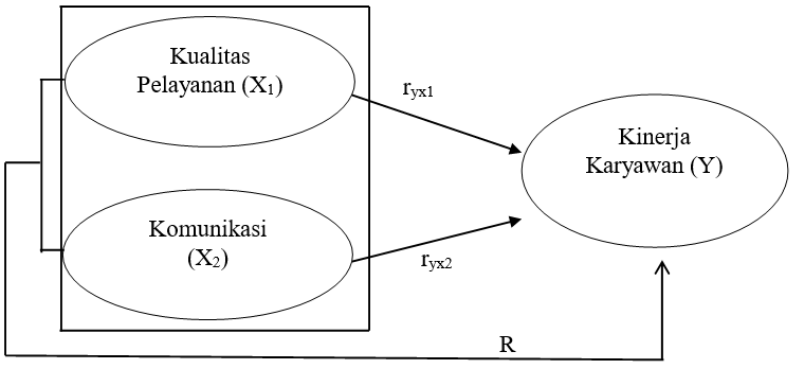
Komunikasi merupakan elemen vital dalam fungsi organisasional yang memfasilitasi pertukaran informasi, instruksi, dan umpan balik antar individu dalam struktur hierarkis. Sutrisno Hadi (2017:17) menjelaskan komunikasi sebagai konsep

multidimensional yang dapat dipahami sebagai proses sosial yang berfokus pada aktivitas manusia dan hubungan pesan dengan perilaku. Perspektif ini menekankan komunikasi sebagai fenomena sosial yang kompleks, bukan sekadar transmisi informasi linear. Andrew E. Sikula dalam (Fauziah, 2022) mendefinisikan komunikasi sebagai proses pemindahan informasi, pengertian, dan pemahaman dari satu entitas ke entitas lainnya.

Dimensi Kinerja dalam Konteks Organisasional

Kinerja merupakan manifestasi pencapaian hasil kerja yang mencerminkan kualitas, kuantitas, dan konsistensi dalam pelaksanaan tugas. (Ahmad, 2015) mendefinisikan kinerja sebagai hasil atau taraf kesuksesan yang dicapai oleh lembaga menurut kriteria tertentu. (Fauziah, 2022) mengartikulasikan kinerja sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. (Sedarmayanti & Rahadian, 2018) menekankan signifikansi kinerja dalam pengambilan keputusan manajerial terkait pendidikan, pelatihan, rekrutmen, promosi, dan sistem imbalan. (Kristanti et al., 2023) memandang kinerja sebagai faktor krusial bagi pencapaian tujuan organisasional yang memerlukan evaluasi dan inovasi berkelanjutan. (Sutrisno, 2019) memperluas definisi kinerja dengan memasukkan dimensi legalitas, etika, dan moralitas.

(Publicuho & Suaib, 2022) mengkonseptualisasikan kinerja sebagai kontribusi tenaga kerja, baik jasmani maupun rohani, yang menjadi modal pokok dalam usaha mencapai tujuan organisasi. (“Analisis Pengaruh Kebijakan Moneter, Kebijakan Fiskal, Dan Penyaluran Kredit Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Di Provinsi Jawa Timur Tahun 2006-2016,” 2016)vankan kinerja sebagai kombinasi antara kemampuan dan usaha untuk menghasilkan output yang diharapkan. (Edwin flippo, 2019) mengidentifikasi empat indikator kinerja: (1) Kualitas pekerjaan, pemenuhan standar kualitas; (2) Ketepatan waktu, penyelesaian pekerjaan sesuai jadwal; (3) Kehadiran, konsistensi kehadiran di tempat kerja; dan (4) Kemampuan kerjasama, kolaborasi efektif dengan rekan kerja. Mathis dan Jackson (2017:78) memperluas perspektif ini dengan menambahkan indikator kuantitas output, jangka waktu output, dan sikap kooperatif.



Gambar 1. Kerangka Berpikir

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan dan Kinerja

Kualitas pelayanan dan kinerja dipengaruhi oleh beragam faktor yang saling berinteraksi dalam lingkungan organisasional. Kasmir (2017:6-7) mengidentifikasi tujuh faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan: (1) Jumlah tenaga kerja, (2) Kualitas tenaga kerja, (3) Motivasi pegawai, (4) Kepemimpinan, (5) Budaya organisasi, (6) Kesejahteraan pegawai, dan (7) Lingkungan kerja dan faktor penunjang lainnya. Faktor-faktor ini berinteraksi secara dinamis membentuk ekosistem pelayanan yang kompleks. Sedarmayanti dalam Husein Umar (2016:11) mengidentifikasi enam faktor utama yang menentukan kinerja pegawai: (1) Sikap kerja, (2) Tingkat keterampilan, (3) Hubungan antar tenaga kerja dan pimpinan, (4) Manajemen kinerja, (5) Efisiensi tenaga kerja, dan (6) Kewiraswastaan. Faktor-faktor ini berinteraksi secara kompleks membentuk lanskap kinerja organisasional yang dipengaruhi oleh variabel internal dan eksternal.

(Konsep & Penerapannya, 2023) menjelaskan bahwa tujuan kinerja adalah menyelaraskan harapan kinerja individual dengan tujuan organisasional, menciptakan kesesuaian antara aspek personal dan institusional. Pengukuran kinerja, sebagaimana dikemukakan oleh Tangkilisan (2015:219), menggunakan sebelas indikator yang mencakup aspek fisik, reliabilitas, responsivitas, kompetensi, kesopanan, kredibilitas, keamanan, akses, komunikasi, pengertian, dan akuntabilitas. Moenir dalam Tangkilisan (2015:209) mengidentifikasi empat kriteria pokok dalam pelayanan: (1) Tingkah laku yang sopan, (2) Cara penyampaian informasi, (3) Ketepatan waktu penyampaian, dan (4) Keramahtamahan. Kriteria ini menjadi fondasi bagi pengembangan praktik pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dan efektivitas organisasional. Interaksi antara kualitas pelayanan, komunikasi, dan kinerja membentuk sinergi organisasional yang berimplikasi pada efektivitas dan efisiensi operasional. Konfigurasi optimal ketiga

variabel ini menciptakan lingkungan kerja produktif yang mendukung pencapaian tujuan individual maupun institusional secara simultan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini dirancang untuk memberikan pemahaman yang mendalam mengenai hubungan antara kualitas pelayanan, komunikasi, dan kinerja karyawan. Penggunaan desain deskriptif kuantitatif memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi pola, tren, serta tingkat pengaruh variabel-variabel tersebut secara sistematis melalui data numerik. Pemilihan teknik random sampling berdasarkan rumus Slovin bertujuan memastikan representativitas sampel terhadap populasi karyawan PT. Stars Yudhatama Indonesia, sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasi dengan tingkat kepercayaan tertentu. Instrumen kuesioner berbasis skala Likert dipilih karena mampu mengukur persepsi responden terhadap variabel yang diteliti secara lebih terstruktur dan mudah dianalisis secara statistik.

Dalam tahap analisis data, uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen pengukuran memiliki keakuratan dan konsistensi tinggi. Selanjutnya, uji normalitas diperlukan untuk menentukan apakah data memenuhi asumsi dasar analisis parametrik. Analisis korelasi parsial dan berganda digunakan untuk mengkaji kekuatan hubungan antar variabel, sementara analisis determinasi mengukur seberapa besar kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen. Regresi berganda kemudian digunakan untuk mengetahui bentuk dan arah pengaruh antar variabel. Uji t dan uji F berfungsi untuk menguji hipotesis secara inferensial, menilai apakah pengaruh yang diamati dalam sampel dapat digeneralisasi ke populasi. Pendekatan ini memperkuat keandalan hasil penelitian dan mendukung pencapaian tujuan penelitian yang berorientasi pada pemahaman faktual dan akurat.

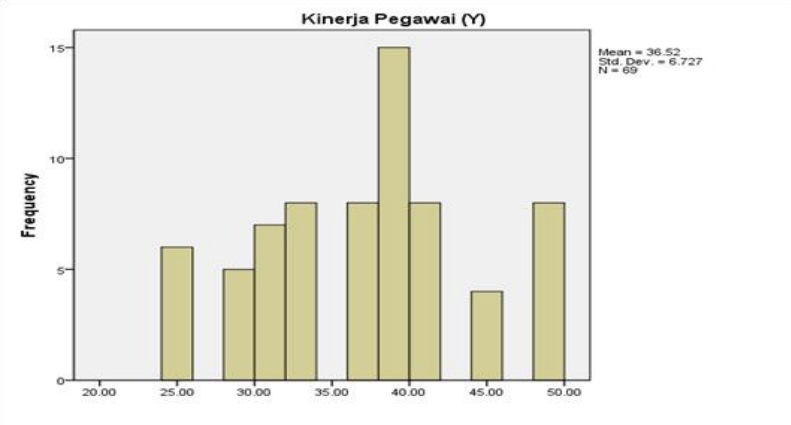
HASIL PENELITIAN

Deskripsi Statistik Variabel Penelitian

Analisis deskriptif terhadap variabel penelitian menunjukkan karakteristik distribusi data yang menjadi dasar interpretasi lanjutan. Variabel Kualitas Pelayanan (X1) yang diukur pada PT. Stars Yudhatama Indonesia menampilkan hasil statistik yang substantif berdasarkan penilaian dari 69 responden. Nilai rata-rata (mean) untuk variabel

ini tercatat sebesar 35,4783 dengan median 36,0000 dan standar deviasi 6,66556. Variabilitas data direpresentasikan melalui nilai varians yang mencapai 44,430. Rentang data variabel ini tercatat sebanyak 14 poin, dengan nilai minimum 22,00 dan maksimum 50,00. Akumulasi jumlah skor secara keseluruhan mencapai 2448,00. Distribusi frekuensi menunjukkan 57,97% responden memberikan penilaian pada kelompok di atas rata-rata, sementara 40,03% berada pada kelompok di bawah rata-rata. Tidak ditemukan responden yang memberikan nilai tepat pada kelompok rata-rata (0,00%). Kondisi ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan pada PT. Stars Yudhatama Indonesia tergolong dalam kategori sangat baik. Selanjutnya, variabel Komunikasi (X2) memperlihatkan karakteristik statistik dengan nilai rata-rata 35,7971 dan median 37,0000. Standar deviasi variabel ini tercatat 5,54017 dengan varians 30,694. Rentang data variabel Komunikasi lebih luas dibandingkan variabel Kualitas Pelayanan, yaitu sebesar 17 poin, dengan nilai minimum 25,00 dan maksimum 45,00. Jumlah skor keseluruhan mencapai 2470,00.

Berdasarkan distribusi frekuensi, mayoritas responden (65,22%) memberikan penilaian pada kelompok di atas rata-rata, sedangkan 34,78% berada pada kelompok di bawah rata-rata. Sebagaimana variabel Kualitas Pelayanan, tidak ada responden yang memberikan penilaian tepat pada nilai rata-rata. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat Komunikasi pada PT. Stars Yudhatama Indonesia tergolong dalam kategori sangat baik. Variabel dependen yaitu Kinerja Karyawan (Y) menunjukkan nilai rata-rata 36,5217 dengan median 38,0000. Standar deviasi variabel ini mencapai 6,72705 dengan varians 451,253. Rentang data variabel Kinerja Karyawan relatif lebih sempit dibandingkan kedua variabel independen, yakni sebesar 11 poin, dengan nilai minimum 25,00 dan maksimum 48,00. Total akumulasi skor keseluruhan sebesar 2520,00. Distribusi frekuensi menunjukkan 11,60% responden memberikan penilaian pada kelompok rata-rata, 52,17% pada kelompok di atas rata-rata, dan 36,23% pada kelompok di bawah rata-rata. Berdasarkan distribusi data tersebut, tingkat Kinerja Karyawan pada PT. Stars Yudhatama Indonesia dapat dikategorikan relatif baik.



Sumber : Hasil Penelitian, 2025

Gambar 2. Grafik Histogram Variabel Kinerja Karyawan (Y)

Hasil analisis statistik deskriptif memberikan gambaran komprehensif mengenai distribusi data pada setiap variabel penelitian. Kecenderungan distribusi data yang terkonsentrasi pada kelompok di atas rata-rata mengindikasikan penilaian positif responden terhadap variabel-variabel yang diteliti. Kondisi ini memberikan landasan yang baik untuk analisis inferensial selanjutnya.

Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian

Validitas dan reliabilitas instrumen penelitian merupakan aspek fundamental yang menentukan kualitas pengukuran dalam penelitian kuantitatif. Melalui serangkaian uji statistik yang komprehensif, instrumen yang digunakan dalam penelitian ini telah terbukti memenuhi standar validitas dan reliabilitas yang dipersyaratkan secara metodologis. Instrumen pengukuran variabel Kualitas Pelayanan (X1) menunjukkan hasil uji validitas yang sangat memuaskan. Dengan menggunakan sampel sebanyak 10 responden untuk uji coba (try out) dan jumlah pertanyaan sebanyak 10 item, diperoleh nilai r-hitung yang seluruhnya berada di atas nilai r-tabel 0,666 ($df = 9$, $\alpha = 0,05$). Nilai koefisien korelasi item-total bergerak dari 0,680 hingga 0,885, mengindikasikan bahwa setiap item pertanyaan memiliki koherensi yang kuat dengan konstruk penelitian. Sedangkan uji reliabilitas menunjukkan nilai Alpha Cronbach sebesar 0,914 yang jauh melampaui nilai r-tabel 0,666. Hasil ini mengonfirmasi bahwa instrumen variabel Kualitas Pelayanan memiliki konsistensi internal yang sangat tinggi.

Serupa dengan variabel pertama, instrumen pengukuran variabel Komunikasi (X2) juga menunjukkan validitas yang sangat baik. Dari 10 item pertanyaan yang diujicobakan, keseluruhan item menghasilkan nilai r-hitung yang berkisar antara 0,734 hingga 0,903, jauh di atas nilai r-tabel 0,666. Tingkat reliabilitas instrumen variabel Komunikasi bahkan

lebih tinggi dibandingkan variabel Kualitas Pelayanan, dengan nilai Alpha Cronbach mencapai 0,961. Hasil ini menegaskan bahwa instrumen variabel Komunikasi memiliki keandalan yang sangat tinggi untuk mengukur konstruk yang dimaksud. Instrumen pengukuran variabel dependen Kinerja Karyawan (Y) juga memperlihatkan properti psikometrik yang sangat baik. Kesepuluh item pertanyaan yang diujicobakan menghasilkan nilai r-hitung antara 0,693 hingga 0,930, seluruhnya berada di atas nilai r-tabel 0,666. Reliabilitas instrumen dibuktikan dengan nilai Alpha Cronbach sebesar 0,936 yang jauh melebihi nilai r-tabel. Dengan demikian, instrumen pengukuran variabel Kinerja Karyawan terbukti memiliki validitas dan reliabilitas yang sangat memadai.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Variabel Independen Dan Variabel Dependen

Keterangan	Kualitas Pelayanan (X_1)	Komunikasi (X_2)	Kinerja Karyawan (Y)
Pertanyaan Awal	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10
Pertanyaan Yang Gugur (Tidak Valid)	-	-	-
Pertanyaan Yang Valid	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10
Alpha	0,914	0,961	0,936

Sumber : Hasil Penelitian, 2025

Berdasarkan rangkaian hasil uji validitas dan reliabilitas, seluruh instrumen yang digunakan dalam penelitian ini terbukti valid dan reliabel. Validitas mengindikasikan bahwa instrumen mampu mengukur apa yang seharusnya diukur, sementara reliabilitas menunjukkan konsistensi pengukuran. Tingginya nilai validitas dan reliabilitas instrumen memperkuat keyakinan bahwa data yang dikumpulkan mencerminkan kondisi faktual di lapangan dan memiliki kualitas yang memadai untuk analisis inferensial lebih lanjut.

Uji Asumsi Normalitas Data

Analisis normalitas data merupakan prasyarat krusial dalam penelitian kuantitatif, khususnya dalam implementasi statistik parametrik. Dalam penelitian ini, uji normalitas dilaksanakan dengan menggunakan metode Chi Square (X^2) untuk memastikan bahwa distribusi data pada setiap variabel memenuhi asumsi normalitas. Hasil pengujian normalitas pada variabel Kualitas Pelayanan (X1) menghasilkan nilai X^2-hitung sebesar 10,203. Nilai ini kemudian dibandingkan dengan nilai X^2-tabel pada tingkat signifikansi α = 0,05 dengan derajat kebebasan (df) = 13, yang bernilai 22,368. Berdasarkan perbandingan tersebut, diperoleh hasil bahwa nilai X^2-hitung lebih kecil daripada X^2-tabel

(10,203 < 22,368). Kondisi ini mengindikasikan bahwa distribusi frekuensi data observasi untuk variabel Kualitas Pelayanan tidak menyimpang secara signifikan dari distribusi teoretis yang diharapkan, sehingga dapat disimpulkan bahwa data variabel Kualitas Pelayanan berdistribusi normal.

Pada variabel Komunikasi (X2), hasil uji normalitas menunjukkan nilai X^2-hitung sebesar 8,870. Dengan derajat kebebasan (df) = 9 dan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$, diperoleh nilai X^2-tabel sebesar 16,919. Perbandingan nilai X^2-hitung yang lebih kecil daripada X^2-tabel (8,870 < 16,919) menunjukkan bahwa distribusi data variabel Komunikasi juga memenuhi asumsi normalitas. Hal ini mengonfirmasi bahwa data hasil observasi untuk variabel Komunikasi tidak menunjukkan penyimpangan yang signifikan dari distribusi teoretis, sehingga dapat dikategorikan berdistribusi normal. Pengujian normalitas pada variabel dependen Kinerja Karyawan (Y) menghasilkan nilai X^2-hitung sebesar 10,087. Nilai ini kemudian dibandingkan dengan nilai X^2-tabel pada tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$ dengan derajat kebebasan (df) = 10, yang bernilai 18,307. Hasil perbandingan menunjukkan bahwa nilai X^2-hitung lebih kecil daripada X^2-tabel (10,087 < 18,307). Berdasarkan hasil ini, dapat disimpulkan bahwa distribusi data variabel Kinerja Karyawan juga memenuhi asumsi normalitas.

Analisis Hubungan dan Pengaruh Antar Variabel

Analisis hubungan dan pengaruh antar variabel diimplementasikan melalui pendekatan korelasi parsial dan regresi linear berganda. Pendekatan ini memungkinkan investigasi mendalam tentang bagaimana variabel independen mempengaruhi variabel dependen, baik secara individual maupun simultan. Hasil analisis korelasi parsial menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) memiliki hubungan yang sangat kuat dengan Kinerja Karyawan (Y), dibuktikan dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,888. Nilai ini mengindikasikan asosiasi positif yang sangat kuat antara kedua variabel tersebut. Untuk mengetahui besaran pengaruh, dilakukan perhitungan koefisien determinasi yang menghasilkan nilai 78,8%. Temuan ini menginterpretasikan bahwa 78,8% variasi pada Kinerja Karyawan dapat dijelaskan oleh Kualitas Pelayanan, sementara 21,2% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak tercakup dalam model penelitian ini. Sementara itu, variabel Komunikasi (X2) menunjukkan hubungan yang lebih kuat dengan Kinerja Karyawan (Y), dengan nilai koefisien korelasi mencapai 0,906. Nilai ini merepresentasikan asosiasi positif yang sangat kuat antara Komunikasi

dan Kinerja Karyawan. Perhitungan koefisien determinasi menghasilkan nilai 82,1%, yang mengimplikasikan bahwa 82,1% variasi pada Kinerja Karyawan dapat dijelaskan oleh Komunikasi, sementara 17,9% lainnya dipengaruhi oleh faktor-faktor di luar model penelitian.

Analisis korelasi berganda untuk mengevaluasi pengaruh simultan variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Komunikasi (X2) terhadap Kinerja Karyawan (Y) menunjukkan hasil yang sangat substantif. Nilai koefisien korelasi berganda (R) sebesar 0,947 mengindikasikan hubungan positif yang sangat kuat. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,897 atau 89,7% menunjukkan bahwa kedua variabel independen secara bersama-sama menjelaskan hampir 90% variasi pada Kinerja Karyawan. Temuan ini merepresentasikan pengaruh kolektif yang sangat signifikan dari Kualitas Pelayanan dan Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan.

Tabel 2. Analisis Koefisien Korelasi Secara Bersama-Sama

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.947[a]	.897	.894	2.19013	1.547

Sumber : Hasil Penelitian, 2025

Analisis regresi linear berganda menghasilkan persamaan matematis Y = 6,406 + 0,459X1 + 0,661X2. Interpretasi dari persamaan ini menjelaskan bahwa nilai konstanta sebesar 6,406 merepresentasikan nilai Kinerja Karyawan ketika variabel Kualitas Pelayanan dan Komunikasi bernilai nol. Koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan sebesar 0,459 mengindikasikan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada Kualitas Pelayanan akan meningkatkan Kinerja Karyawan sebesar 0,459, dengan asumsi variabel lainnya konstan. Sedangkan koefisien regresi variabel Komunikasi sebesar 0,661 mengimplikasikan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada Komunikasi akan meningkatkan Kinerja Karyawan sebesar 0,661, dengan asumsi variabel lainnya konstan. Hasil analisis ini menegaskan peran instrumental Kualitas Pelayanan dan Komunikasi dalam meningkatkan Kinerja Karyawan pada PT. Stars Yudhatama Indonesia. Temuan bahwa variabel Komunikasi memiliki koefisien regresi yang lebih besar dibandingkan Kualitas Pelayanan mengisyaratkan bahwa Komunikasi memiliki pengaruh yang relatif lebih dominan terhadap Kinerja Karyawan.

Pengujian Hipotesis dan Interpretasi Hasil

Pengujian hipotesis merupakan tahap krusial dalam penelitian kuantitatif untuk memvalidasi signifikansi statistik dari pengaruh yang diidentifikasi. Dalam penelitian ini,

pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t untuk menguji pengaruh parsial dan uji F untuk menguji pengaruh simultan. Hasil uji t untuk menguji hipotesis pertama yang menduga adanya pengaruh signifikan Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kinerja Karyawan (Y) menghasilkan nilai t-hitung sebesar 6,955. Nilai ini dibandingkan dengan nilai t-tabel pada tingkat signifikansi α = 0,05 dan derajat kebebasan (df) = 67, yang bernilai 1,664. Perbandingan menunjukkan bahwa nilai t-hitung lebih besar daripada t-tabel (6,955 > 1,664), sehingga H0 ditolak dan Ha diterima. Hasil ini menegaskan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Stars Yudhatama Indonesia.

Uji t untuk hipotesis kedua yang menduga adanya pengaruh signifikan Komunikasi (X2) terhadap Kinerja Karyawan (Y) menghasilkan nilai t-hitung sebesar 8,319. Nilai ini jauh melebihi nilai t-tabel 1,664 pada tingkat signifikansi α = 0,05 dan derajat kebebasan (df) = 67. Dengan demikian, H0 ditolak dan Ha diterima, yang mengonfirmasi bahwa Komunikasi memiliki pengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Nilai t-hitung yang lebih besar pada variabel Komunikasi dibandingkan variabel Kualitas Pelayanan mengindikasikan bahwa Komunikasi memiliki signifikansi statistik yang relatif lebih kuat. Pengujian hipotesis ketiga yang menduga adanya pengaruh simultan Kualitas Pelayanan (X1) dan Komunikasi (X2) terhadap Kinerja Karyawan (Y) dilakukan melalui uji F. Hasil analisis menghasilkan nilai F-hitung sebesar 287,766, jauh melampaui nilai F-tabel 2,730 pada tingkat signifikansi α = 0,05. Nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 mengonfirmasi bahwa kedua variabel independen secara bersama-sama memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

Tabel 3. Hasil Uji F Secara Bersama-Sama

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2760.638	2	1380.319	287.766	.000[a]
	Residual	316.580	66	4.797		
	Total	3077.217	68			

Sumber : Hasil Penelitian, 2025

Interpretasi komprehensif dari hasil pengujian hipotesis mengungkapkan beberapa temuan penting. Pertama, Kualitas Pelayanan terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan dengan kontribusi sebesar 78,8%. Kedua, Komunikasi memiliki pengaruh positif dan signifikan yang lebih kuat terhadap Kinerja Karyawan dengan kontribusi mencapai 82,1%. Ketiga, kedua variabel independen secara

simultan menjelaskan 89,7% variasi pada Kinerja Karyawan, mengindikasikan sinergi yang kuat antara Kualitas Pelayanan dan Komunikasi dalam mempengaruhi Kinerja Karyawan. Temuan-temuan ini memiliki implikasi teoretis dan praktis yang signifikan. Secara teoretis, hasil penelitian mengonfirmasi dan memperluas literatur yang mengeksplorasi hubungan antara kualitas pelayanan, komunikasi, dan kinerja karyawan. Secara praktis, hasil penelitian menyediakan landasan empiris untuk pengembangan strategi peningkatan kinerja karyawan melalui optimalisasi kualitas pelayanan dan perbaikan pola komunikasi di PT. Stars Yudhatama Indonesia.

KESIMPULAN

Hasil penelitian yang diperoleh melalui pendekatan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan komunikasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Stars Yudhatama Indonesia. Temuan ini memperkuat pentingnya peningkatan kualitas interaksi internal serta pelayanan di lingkungan kerja untuk mendorong produktivitas dan efektivitas karyawan. Dengan analisis kuantitatif yang sistematis, penelitian ini tidak hanya mampu menggambarkan kondisi aktual di lapangan, tetapi juga memberikan dasar ilmiah untuk perbaikan strategi manajerial dan pengembangan sumber daya manusia di perusahaan.

Selain itu, penggunaan metode statistik seperti korelasi parsial, korelasi berganda, dan regresi berganda memberikan gambaran yang lebih rinci tentang hubungan antar variabel, baik secara individu maupun bersama-sama. Pengujian hipotesis dengan uji t dan uji F memperkuat keabsahan hasil analisis, memastikan bahwa hubungan yang ditemukan bukanlah hasil kebetulan. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya relevan secara akademis, tetapi juga memiliki kontribusi praktis yang besar dalam mendukung pengambilan keputusan berbasis data di dunia korporasi, khususnya dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan melalui pengelolaan kualitas pelayanan dan komunikasi yang efektif.

DAFTAR PUSTAKA

Ahmad, Z. A. (2015). Pengembangan Model Pembelajaran Bahasa Arab Berbasis Teori Multiple Intelligence. *Al Mahāra: Jurnal Pendidikan Bahasa Arab*, *1*(1), 1–18.

Analisis Pengaruh Kebijakan Moneter, Kebijakan Fiskal, dan Penyaluran Kredit Terhadap Pertumbuhan Ekonomi di Provinsi Jawa Timur Tahun 2006-2016. (2016). *Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Studi Pembangunan*, *8*, 114–130.

Edwin flippo. (2019). MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA Eri Susan 1. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, *9*(2), 952–962.

Fauziah, S. (2022). Anwar Prabu Mangkunegara, 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia. In *Al-Munazzam : Jurnal Pemikiran dan Penelitian Manajemen Dakwah* (Vol. 1, Issue 1).

Kadir, A., Basri, M., & Rodi, R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Nilai, Kepercayaan Dan Loyalitas Pelanggan Rumah Tangga Pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Kendari. *Journal Publicuho, 1*(1), 28.

Konsep, M. K., & Penerapannya, D. A. N. (2023). *Manajemen kinerja (konsep, teori, dan penerapannya)* (Issue February).

Kristanti, D., Charviandi, A., Juliawati, P., & Harto, B. (2023). Manajemen Sumber Daya Manusia Manajemen Sumber Daya Manusia. In *Edisi Revisi Jakarta: Bumi Aksara* (Issue 1).

Kusmiati, M. (2023). *Metode Penelitian Author Prof . Dr . Sugiyono*. *July*.

Publicuho, J., & Suaib, E. (2022). *DESA DI DESA EELAHAJI KECAMATAN KULISUSU*. *5*(1), 127–137.

Sariyoga, A., & Cahyadi, S. (2018). Rice supply chain using lindo method at serang city, banten, indonesia. *Journal of Finance and Marketing*, *02*.

Sedarmayanti, S., & Rahadian, N. (2018). Hubungan Budaya Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai Pada Lembaga Pendidikan Tinggi. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, *15*(1), 63–77.

Sulistyono. (2014). MaRijal, S. (2022). Manajemen pemasaran (Issue December).najemen pemasaran: Definisi Manajemen Pemasaran. In *Liberty*, *Yogyakarta.* (Issue December).

Sutrisno, E. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Pendekatan Teori dan Praktik*. *June*, 1–736.

Utama, Z. M. (2020). Manajemen Sumber Daya Manusia Manajemen Sumber Daya Manusia Konsep Dasar dan Teori. *UNJ Press*, *1*, 171.