

# Pengaruh Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan pada *Coffee Overtime* di Kota Banjar

Davina Nur Savina<sup>1\*</sup>, Ani Wahyu Rachmawati<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Program Studi Administrasi Bisnis, International Women University, Bandung, Indonesia

ARTICLE INFO	ABSTRACT
<p><b>Article history:</b> Received: September 24, 2025 Revised: October 03, 2025 Accepted: November 11, 2025</p> <p><b>Keywords:</b> Work Motivation, Work Discipline, Service Quality.</p>	<p><i>This study aims to determine the effect of work motivation and work discipline on service quality at Coffee Overtime in Banjar City, both partially and simultaneously. This research uses an explanatory method with a quantitative approach. The population in this study consists of employees and visitors of Coffee Overtime. Data were collected using questionnaires, and tests included validity and reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression, correlation coefficient test, coefficient of determination test, and hypothesis tests (t-test and F-test). The results show that work motivation has no significant effect on service quality, while work discipline has a significant effect on service quality. Simultaneously, work motivation and work discipline significantly influence service quality. These findings highlight the importance of improving work discipline as a key factor to enhance service quality in coffee shops.</i></p>
<p><b>Kata Kunci:</b> Motivasi Kerja, Disiplin Kerja, Kualitas pelayanan.</p>	<p><b>ABSTRAK</b> Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan pada <i>Coffee Overtime</i> di Kota Banjar baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini menggunakan metode eksplanatori dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan dan pengunjung <i>Coffee Overtime</i>. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan dilakukan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linier berganda, uji koefisien korelasi, uji koefisien determinasi, serta uji hipotesis (uji t dan uji F). Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, sedangkan disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Secara simultan, motivasi kerja dan disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hasil ini menekankan pentingnya peningkatan disiplin kerja sebagai faktor utama untuk meningkatkan kualitas pelayanan di kafe.</p>



This is an open access article under the CC BY-SA license. Copyright © 2025 by Author. Published by Yayasan Pendidikan Mulia Buana (YPMB)

## 1. PENDAHULUAN

Saat ini bisnis di Indonesia dan seluruh dunia berkembang dengan pesat. Fenomena ini ditunjukkan oleh munculnya bisnis baru, yang menciptakan persaingan yang semakin ketat di antara para pelaku bisnis (Orinaldi, 2020). Salah satunya tentang bisnis kafe di Indonesia khususnya di kota-kota besar seperti Jakarta, Bandung, dan Surabaya telah berkembang signifikan dengan booming industri kafe. Oleh karena itu banyak sekali para pengusaha yang membuka coffee shop dengan berbagai konsep atau ide yang dirancang semenarik mungkin untuk memikat para konsumen dari berbagai kalangan.

Fenomena ini juga terjadi di Kota Banjar yang menjadi salah satu wilayah dengan pertumbuhan kafe yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir, di mana jumlah kafe terus meningkat dari hanya 0 pada tahun 2019 menjadi 53 pada tahun 2025. Pertumbuhan ini menimbulkan persaingan yang ketat antar pelaku usaha, sehingga kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penting dalam mempertahankan pelanggan dan meningkatkan daya saing.

*Coffee Overtime* merupakan salah satu kafe yang cukup populer di Kota Banjar dengan konsep interior industrial dan adanya fasilitas hiburan seperti live music. Namun, permasalahan yang dihadapi oleh *Coffee Overtime* di Kota Banjar, yaitu karyawan yang malas-malasan dalam memberikan pelayanan, adanya ketidaksiplinan di kalangan karyawan dalam menjalankan prosedur kerja seperti ketepatan waktu dan ketaatan kafe juga menjadi masalah yang perlu diatasi.

\*Corresponding author.

E-mail: [d.nursavina07@gmail.com](mailto:d.nursavina07@gmail.com)

Menurut Hasibuan (2020, hlm.143) mengatkan bahwa “kurangnya motivasi menyebabkan karyawan tidak memiliki gairah atau semangat kerja, sehingga berperilaku tidak disiplin, seperti malas-malasan, bermain saat jam kerja, atau menunda tugas”. Sedangkan menurut Singodimedjo (dalam Sutrisno, 2022, hlm.97) mengatakan bahwa ‘terjadinya ketidakdisiplinan tercermin pada lambatnya dalam memberikan pelayanan dan tidak ramah terhadap pelanggan’. Hal ini dapat berdampak pada lambatnya pelayanan dalam pengantaran pesanan belum optimal.

**Tabel 1 Review Konsumen Coffe Overtime di Kota Banjar**

No	Keterangan Reviewers	Jumlah
1	Pelayanan karyawan kurang ramah	110
2	Kedisiplinan karyawan saat menyambut pelanggan yang kurang sopan	40
3	Pelayanan sajian makanan kurang cepat	80
4	Kebersihan kafe <i>Overtime</i>	13

Sumber: Data diolah dari google maps, 2025

Berdasarkan 243 review beberapa pelanggan tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelanggan kafe *Overtime* mengalami kekecewaan dalam disiplin kerja dan kualitas *Coffee Overtime* yang ada di Kota Banjar menjadi subjek penelitian yang menarik di antara berbagai kafe di Indonesia, terutama karena aspek pelayanan yang diakui memerlukan peningkatan.

Dilihat hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Roy dkk. (2020) “Pelayanan yang kurang maksimal seringkali disebabkan oleh kurangnya motivasi, di mana karyawan yang tidak merasa dihargai atau tidak termotivasi cenderung memberikan layanan yang tidak optimal”. Hal ini bisa dipengaruhi oleh kondisi kerja, kompensasi, manajemen, dan budaya perusahaan. Manajemen yang lemah atau tidak efisien ikut berperan dalam pelayanan yang kurang maksimal, seperti kurangnya koordinasi dan manajemen sumber daya yang tidak efektif dapat menyebabkan layanan pelanggan jadi tidak konsisten. Selain itu, beban kerja yang berlebihan atau kurangnya sumber daya seperti staf atau perlengkapan dapat menghambat kemandirian karyawan untuk memberikan layanan yang cepat dan efisien. Pada faktor ini, apabila tidak ditangani dapat berdampak negatif tidak hanya pada pengalaman pelanggan, tetapi juga pada reputasi dan keberhasilan bisnis kafe secara keseluruhan.

Keberhasilan bisnis kafe tersebut sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusianya. Apabila karyawan mampu bekerja dengan efektif, maka operasional kafe akan berjalan dengan lancar, dan pelayanan kepada pelanggan dapat dijalankan dengan optimal. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kelangsungan dan kesuksesan bisnis *Coffee Overtime* di Kota Banjar sepenuhnya bergantung pada kontribusi positif yang diberikan oleh pegawainya. Para karyawan sebagai sumber daya manusia terpenting dalam konteks kafe ini, tidak hanya menyumbangkan tenaga kerja, tetapi juga memberikan pemikiran, kreativitas, serta usaha maksimal untuk mendukung kelancaran operasional dan kualitas pelayanan pada *Coffee Overtime* di Kota Banjar.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, masih terdapat kesenjangan penelitian (research gap) terkait hubungan antara motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan dalam konteks sektor non-pemerintahan, khususnya di industri jasa seperti kedai kopi. Studi yang dilakukan oleh Nurinayah, Sataruddin, dan Handayani (2023) meneliti pengaruh disiplin, motivasi, dan budaya kerja terhadap kualitas pelayanan di sektor publik, yaitu Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram, dan menemukan bahwa disiplin kerja berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan masyarakat. Penelitian Darmawan (2022) juga menyoroti pengaruh serupa pada aparatur sipil negara, namun fokusnya masih pada ranah pelayanan publik dengan karakteristik birokrasi yang berbeda. Sementara itu, Amirullah dan Rahma (2025) menegaskan bahwa motivasi dan disiplin kerja berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan di instansi pemerintahan tingkat kecamatan. Dari ketiga penelitian tersebut terlihat bahwa kajian dominan masih berfokus pada lembaga pemerintahan, sedangkan konteks bisnis swasta seperti *Coffee Overtime* di Kota Banjar belum banyak diteliti.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan pada *Coffee Overtime* di Kota Banjar. Secara lebih spesifik, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana motivasi kerja, disiplin kerja, dan kualitas pelayanan di *Coffee Overtime*, serta bagaimana pengaruh masing-masing variabel baik secara parsial maupun simultan terhadap kualitas pelayanan. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi apakah terdapat perbedaan antara motivasi kerja, disiplin kerja, dan kualitas pelayanan berdasarkan jenis kelamin. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan eksplanatory. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 30 karyawan dan 150 pelanggan *Coffee Overtime*, menggunakan teknik Accidental sampling. Analisis data dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 26 dengan uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linear berganda, koefisien determinasi, koefisien korelasi, uji t, dan uji F. Hasil dari penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi pelaku usaha dalam meningkatkan kualitas produk

dan layanan, serta memberikan referensi akademik bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji lebih dalam mengenai kepuasan konsumen dalam bisnis kuliner lokal.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

### Motivasi kerja

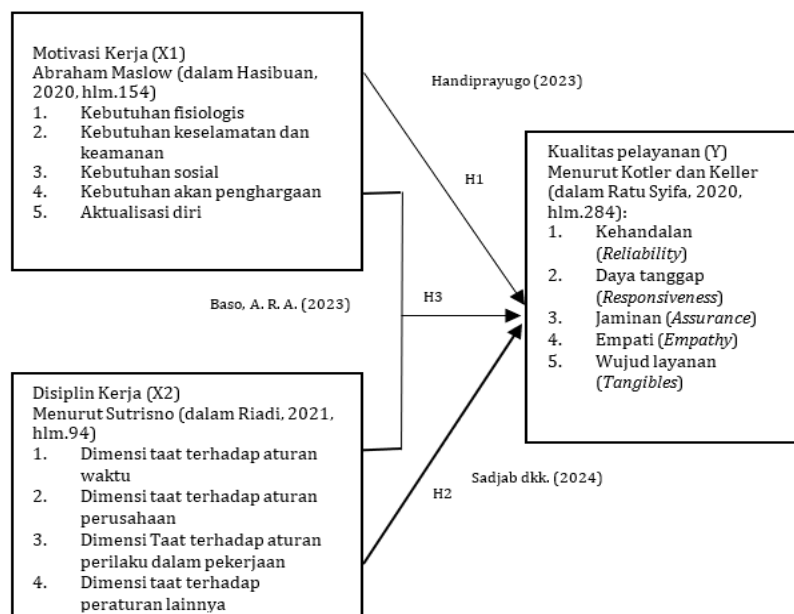
Istilah motivasi berasal dari bahasa latin *“movere”* yang sama dengan *“to move”* (bahasa inggris) yang berarti mendorong atau menggerakkan. Motivasi merupakan proses psikologis yang berasal dari faktor internal dan eksternal. Melalui motivasi kerja, seseorang akan mampu melaksanakan tanggung jawab pekerjaannya secara maksimal sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai. Pengertian motivasi kerja menurut para ahli: Hasibuan (dalam Febrianti dkk., 2020) ‘Motivasi kerja adalah pemberian motivasi yang menimbulkan semangat dalam bekerja seseorang sehingga orang tersebut mau bekerja sama, bekerja dengan efisien dan memadukan segala upaya untuk mencapai kepuasan’. Menurut Abraham Maslow (dalam Hasibuan, 2020, hlm.154) indikator yang digunakan untuk mengukur motivasi adalah (1) kebutuhan fisiologis, (2) kebutuhan keselamatan dan keamanan, (3) kebutuhan sosial, (4) kebutuhan akan penghargaan, dan (5) aktualisasi diri.

### Disiplin Kerja

Disiplin kerja adalah kesadaran dan kesediaan seseorang untuk mematuhi semua peraturan perusahaan dan norma sosial yang berlaku (Hasibuan, 2020). Hasibuan menekankan bahwa disiplin yang baik akan membuat pekerjaan bisa berjalan dengan baik dan teratur. Menurut Sutrisno (dalam Riadi, 2021, hlm.94) Disiplin kerja adalah bentuk kepatuhan dan tanggung jawab karyawan dalam mengikuti aturan dan menjalankan tugas sesuai ketentuan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Menurut Sutrisno (dalam Riadi, 2021, hlm.94) terdapat empat indikator yaitu (1) ketaatan terhadap aturan waktu, (2) ketaatan terhadap aturan perusahaan, (3) ketaatan terhadap peraturan lainnya, dan (4) ketaatan terhadap peraturan perilaku dalam pekerjaan.

### Kualitas Pelayanan

Menurut Manegal (2021, hlm.47) “kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan”. Sedangkan Menurut tjiptono (dalam Nawawi & Solihin, 2024) ‘Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen’. Kualitas pelayanan adalah suatu model yang menggambarkan kondisi konsumen dalam hal harapan pelayanan dari pengalaman masa lalu, dari mulut ke mulut, dan iklan dengan cara membandingkan pelayanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka dapatkan, terima atau rasakan (Kotler dan Keller dalam Ratu Syifa, 2020:284). Indikator dalam mengukur kualitas pelayanan yaitu (1) kehandalan (*reliability*), (2) daya tanggap (*responsiveness*), (3) jaminan (*assurance*), (4) empati (*empathy*), dan (5) wujud (*tangibles*).



Gambar 1 Kerangka Berpikir

### Hipotesis

- H1: Terdapat pengaruh motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan pada *Coffee Overtime* di Kota Banjar  
 H2: Terdapat pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan pada *Coffee Overtime* di Kota Banjar  
 H3: Terdapat pengaruh motivasi kerja dan disiplin kerja secara simultan terhadap kualitas pelayanan pada *Coffee Overtime* di Kota Banjar.  
 H4: Terdapat perbedaan antara motivasi kerja, disiplin kerja, dan kualitas pelayanan pada laki-laki & perempuan *Coffee Overtime* di Kota Banjar.

### 3. METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah pendekatan kuantitatif dengan metode eksplanatori yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel penelitian secara empiris. Teknik pengambilan sampel menggunakan non-probability sampling, dengan jumlah total 180 responden yang terdiri dari 30 karyawan dan 150 pengunjung *Coffee Overtime*. Pemilihan jumlah sampel ini mengacu pada pedoman Roscoe dalam Sugiyono (2021) yang menyarankan bahwa ukuran sampel ideal berada pada rentang 30 hingga 500 responden untuk penelitian sosial. Lokasi penelitian dilaksanakan di *Coffee Overtime*, yang beralamat di Jl. Kapten Jamhur No.15, Banjar, Kec. Banjar, Kota Banjar, Jawa Barat 46311. Dalam proses pengolahan data, penelitian ini menggunakan serangkaian teknik analisis statistik untuk memastikan validitas dan reliabilitas instrumen, serta menguji model hubungan antarvariabel. Analisis data mencakup uji validitas, uji reliabilitas, dan uji asumsi klasik (yang terdiri atas uji normalitas, multikolinearitas, autokorelasi, dan heteroskedastisitas). Selanjutnya, dilakukan analisis regresi linier berganda dengan metode agregat untuk menyatukan data dari dua kelompok responden yang berbeda. Selain itu, analisis koefisien korelasi dan determinasi digunakan untuk mengukur keeratan dan kontribusi pengaruh antarvariabel, sedangkan uji hipotesis dilakukan baik secara parsial maupun simultan guna menguji kebenaran asumsi teoritis penelitian.

### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Hasil

#### Uji Validitas

Tabel 2. Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Motivasi (X1)	M1	0,705	0,1603	Valid
	M2	0,714	0,1603	Valid
	M3	0,712	0,1603	Valid
	M4	0,724	0,1603	Valid
	M5	0,702	0,1603	Valid
	M6	0,710	0,1603	Valid
	M7	0,754	0,1603	Valid
	M8	0,764	0,1603	Valid
	M9	0,722	0,1603	Valid
	M10	0,722	0,1603	Valid
	M11	0,744	0,1603	Valid
	M12	0,758	0,1603	Valid
	M13	0,710	0,1603	Valid
	M14	0,709	0,1603	Valid
	M15	0,653	0,1603	Valid
	M16	0,701	0,1603	Valid
	M17	0,665	0,1603	Valid
	M18	0,737	0,1603	Valid
	M19	0,714	0,1603	Valid
	M20	0,700	0,1603	Valid
	M21	0,731	0,1603	Valid
	M22	0,735	0,1603	Valid
	M23	0,775	0,1603	Valid
	M24	0,741	0,1603	Valid
	M25	0,744	0,1603	Valid
	M26	0,716	0,1603	Valid

Variabel	Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Disiplin (X2)	M27	0,785	0,1603	Valid
	D1	0,834	0,1603	Valid
	D2	0,810	0,1603	Valid
	D3	0,848	0,1603	Valid
	D4	0,849	0,1603	Valid
	D5	0,838	0,1603	Valid
	D6	0,843	0,1603	Valid
	D7	0,818	0,1603	Valid
	D8	0,851	0,1603	Valid
	D9	0,846	0,1603	Valid
	D10	0,840	0,1603	Valid
	D11	0,797	0,1603	Valid
	D12	0,843	0,1603	Valid
	D13	0,829	0,1603	Valid
	D14	0,841	0,1603	Valid
	D15	0,783	0,1603	Valid
	D16	0,837	0,1603	Valid
	D17	0,838	0,1603	Valid
	D18	0,811	0,1603	Valid
	D19	0,851	0,1603	Valid
Kualitas Pelayann (Y)	D20	0,848	0,1603	Valid
	K1	0,808	0,1603	Valid
	K2	0,751	0,1603	Valid
	K3	0,830	0,1603	Valid
	K4	0,788	0,1603	Valid
	K5	0,827	0,1603	Valid
	K6	0,835	0,1603	Valid
	K7	0,815	0,1603	Valid
	K8	0,831	0,1603	Valid
	K9	0,823	0,1603	Valid
K10	0,850	0,1603	Valid	

Sumber: Data diolah peneliti dari SPSS 26,2025

Berdasarkan hasil uji validitas instrumen, seluruh pernyataan yang diajukan untuk mengukur variabel Motivasi Kerja (X1), Disiplin Kerja (X2), dan Kualitas Pelayanan (Y) memiliki nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel (0,1603). Dengan demikian,  $H_0$  ditolak dan instrumen dinyatakan valid. Hal ini menunjukkan bahwa setiap pernyataan telah mampu mengukur apa yang seharusnya diukur, sehingga instrumen penelitian telah memenuhi syarat validitas.

### Uji Reliabilitas

**Tabel 3 Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach Alpha	Koefisien Cronbach Alpha	Keterangan
Motivasi Kerja (X1)	0,964	0,60	Reliabel
Disiplin kerja (X2)	0,975	0,60	Reliabel
Kualitas Pelayanan (Y)	0,985	0,60	Reliabel

Sumber: Data diolah peneliti dari SPSS 26,2025

Berdasarkan hasil uji reliabilitas di atas, dapat disimpulkan bahwa seluruh instrument dalam penelitian ini reliabel atau diterima. Terbukti dari nilai *cronbach alpha*  $>$  0,60 maka semua variabel tersebut telah memenuhi syarat realibilitas berdasarkan nilai *cronbach alpha*.

### Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik bertujuan memastikan model regresi linier berganda memenuhi kriteria statistik agar hasil analisis valid dan reliabel. Menurut Ghazali (2021), uji ini meliputi uji normalitas untuk melihat distribusi residual, uji multikolinearitas untuk mendeteksi korelasi antar variabel independen, uji heteroskedastisitas untuk memeriksa kesamaan varians residual, dan uji autokorelasi untuk melihat hubungan antar residual. Jika semua asumsi terpenuhi, model regresi dianggap layak digunakan karena bebas bias dan menghasilkan estimasi yang akurat.

## Uji Normalitas

**Tabel 4 Hasil Uji Normalitas  
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		10
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.04821934
Most Extreme Differences	Absolute	.143
	Positive	.115
	Negative	-.143
Test Statistic		.143
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

- a. Test distribution is Normal.  
 b. Calculated from data.  
 c. Lilliefors Significance Correction.  
 d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Data diolah peneliti dari SPSS 26,2025

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200. Hal ini menunjukkan bahwa  $0,200 > 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi normal.

## Uji Multikolinearitas

**Tabel 5 Uji Multikolinearitas  
Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-.853	.582		-1.466	.186		
MOTIVASI KERJA	.296	.143	.313	2.075	.077	.648	1.543
DISIPLIN KERJA	.915	.190	.727	4.817	.002	.648	1.543

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

Berdasarkan tabel di atas bahwa nilai VIF variabel motivasi (X1) dan variabel disiplin kerja (X2) adalah  $1,543 < 10$  dan nilaitolerance value  $0,648 > 0,10$ , maka data tersebut tidak terjadi multikolinearitas.

## Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi dengan Runs Test digunakan untuk mengetahui apakah terdapat pola tertentu atau hubungan berurutan antar residual dalam model regresi. Runs Test adalah mengidentifikasi apakah urutan nilai residual positif dan negatif terjadi secara acak. Jika hasil pengujian menunjukkan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan tidak terjadi autokorelasi, artinya data residual bersifat acak dan model regresi layak digunakan untuk analisis lebih lanjut. Menurut Ghozali (2021), uji ini termasuk metode non-parametrik yang tidak memerlukan asumsi distribusi normal, sehingga cocok digunakan ketika data residual tidak berdistribusi normal.

**Tabel 6 Hasil Uji Autokorelasi  
Runs Test**

	Unstandardized Residual
Test Value <sup>a</sup>	.01011
Cases < Test Value	5
Cases >= Test Value	5
Total Cases	10
Number of Runs	8
Z	1.006
Asymp. Sig. (2-tailed)	.314

Sumber: Data diolah peneliti dari SPSS 26,2025

Berdasarkan tabel di atas peneliti menggunakan uji run test. Sehingga dapat diketahi bahwa nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,314 yang artinya nilai signifikansi atau  $0,314 > 0,05$  maka tidak terjadi autokorelasi.

**Uji Heteroskedastisitas**

**Tabel 7 Hasil Uji Heteroskedastisitas**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.105	.312		-.336	.747
	MOTIVASI KERJA	.036	.076	.215	.471	.652
	DISIPLIN KERJA	.004	.102	.017	.038	.971

a. Dependent Variable: ABS

Sumber: Data diolah peneliti dari SPSS 26,2025

Berdasarkan gambar di atas bahwa variabel motivasi kerja dan disiplin kerja mempunyai nilai signifikansinya > 0,05. Maka dalam penelitian ini menunjukkan tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi.

**Analisis Regresi Linier Berganda**

**Tabel 8 Hasil Uji Analisis Linier Berganda**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.853	.582		-1.466	.186
	MOTIVASI KERJA	.296	.143	.313	2.075	.077
	DISIPLIN KERJA	.915	.190	.727	4.817	.002

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

Sumber: Data diolah peneliti dari SPSS 26,2025

Persamaanya:  $Y = - 0,853 + 0,296 + 0,915$

Berdasarkan pada persamaan diatas dapat diartikan bahwa:

- 1) a = - 0,853. Merupakan konstanta atau keadaan saat variabel kualitas pelayanan belum dipengaruhi oleh variabel lain yaitu variabel motivasi kerja dan disiplin kerja. Jika nilai variabel independen sama dengan 0, maka nilai tetap atau nilai kualitas pelayanan adalah -0,853.
- 2)  $b_1x_1 = 0,296$ . Menunjukkan bahwa variabel motivasi mempunyai pengaruh yang positif terhadap kualitas pelayanan yang berarti bahwa setiap kenaikan 1 satuan setelah variabel motivasi akan mempengaruhi kualitas pelayanan sebesar 0,296, dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini
- 3)  $b_2x_2 = 0,915$ . Menunjukkan bahwa variabel disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan yang berarti bahwa setiap kenaikan 1 satuan setelah variabel disiplin kerja akan mempengaruhi kualitas pelayanan sebesar 0,915, dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Analisis Koefisien Korelasi dan Analisis Koefisien Determinasi**

**Tabel 9 Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			Sig. F Change
						F Change	df1	df2	
1	.947 <sup>a</sup>	.897	.867	.05468	.897	30.366	2	7	.000

a. Predictors: (Constant), DISIPLIN KERJA, MOTIVASI KERJA

b. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

Sumber: Data diolah peneliti dari SPSS 26,2025

Berdasarkan tabel diatas, bahwa nilai koefisien korelasinya yaitu dilihat pada tabel R sebesar 0,947 dan nilai dari koefisien determinasinya yaitu dilihat dari R Square sebesar 0,897, yang artinya 89,7% bahwa terdapat adanya pengaruh motivasi kerja dan disiplin kerja secara simultan terhadap kualitas pelayanan pada *Coffee Overtime* di Kota Banjar dan sisanya sebesar 10,3% yang disebabkan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### Uji Hipotesis Uji Parsial (Uji t)

**Tabel 10 Hasil Uji Parsial  
Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
	B	Std. Error	Coefficients Beta		
1 (Constant)	-.853	.582		-1.466	.186
MOTIVASI KERJA	.296	.143	.313	2.075	.077
DISIPLIN KERJA	.915	.190	.727	4.817	.002

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN  
Sumber: Data diolah peneliti dari SPSS 26,2025

Motivasi kerja tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada *Coffee Overtime* di Kota Banjar. Didapatkan nilai signifikansinya ( $0,077 > 0,05$ ), hal ini menunjukkan tidak adanya pengaruh signifikan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan. Kemudian jika dilihat dari perbandingan nilai thitung dengan ttabel, didapatkan nilai thitungnya berslope positif sehingga thitung harus lebih dari ttabel. Didapatkan nilai thitung sebesar  $2,075 > 1,895$ , sehingga **H1 ditolak**. Didapatkan nilai signifikansinya ( $0,002 < 0,05$ ), hal ini menunjukkan adanya pengaruh signifikan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan. Kemudian jika dilihat dari perbandingan nilai thitung dengan ttabel, didapatkan nilai thitungnya berslope positif sehingga thitung harus lebih dari ttabel. Didapatkan nilai thitung sebesar  $4,817 > 1,895$ , sehingga **H2 diterima**.

### Uji Simultan (Uji F)

**Tabel 11 Uji Simultan (Uji f)  
ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	.182	2	.091	30.366	.000 <sup>b</sup>
Residual	.021	7	.003		
Total	.202	9			

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN  
b. Predictors: (Constant), DISIPLIN KERJA, MOTIVASI KERJA  
Sumber: Data diolah peneliti dari SPSS 26,2025

Didapatkan nilai signifikansinya  $< 0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ), sehingga variabel motivasi kerja (X1) dan disiplin kerja (X2) berpengaruh signifikan secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel kualitas pelayanan (Y). Kemudian jika dilihat dari perbandingan nilai Fhitung dengan Ftabel, didapatkan nilai Fhitung  $> Ftabel$  yaitu sebesar  $30,366 > 4,74$ , sehingga **H3 diterima**.

### Uji Perbedaan Antara Motivasi Kerja, Disiplin Kerja, dan Kualitas Pelayanan Pada Laki-laki & Perempuan *Coffee Overtime* di Kota Banjar

**Tabel 7 Uji Perbedaan Jenis Kelamin (t-test)  
Independent Samples Test**

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference Lower Upper	
Motivasi Kerja	Equal variances assumed	.039	.846	-.493	28	.626	-2.24107	4.54798	-11.55719	7.07505
	Equal variances not assumed			-.500	27.827	.621	-2.24107	4.48110	-11.42276	6.94062
Disiplin Kerja	Equal variances assumed	.143	.708	.670	28	.508	2.37500	3.54494	-4.88647	9.63647

	Equal variances not assumed			.663	25.736	.513	2.37500	3.58437	-4.99645	9.74645
Kualitas Pelayanan	Equal variances assumed	.084	.775	-1.268	28	.215	-8.14286	6.42009	-21.29381	5.00810
	Equal variances not assumed			-1.266	27.213	.216	-8.14286	6.43418	-21.33986	5.05415

Sumber: Data diolah peneliti dari SPSS 26,2025

Berdasarkan tabel di atas, bahwa nilai Sig (2-tailed) dari masing masing variabel yaitu motivasi kerja, disiplin kerja, dan kualitas pelayanan memiliki nilai > 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada perbedaan antara motivasi kerja, disiplin kerja, dan kualitas pelayanan pada laki-laki dan perempuan Coffee Overtime di Kota Banjar.

## Pembahasan

### Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan

motivasi kerja secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Coffee Overtime di Kota Banjar. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun motivasi kerja secara teoritis dianggap sebagai faktor yang dapat mendorong karyawan untuk bekerja lebih baik, dalam konteks penelitian ini motivasi kerja tidak memberikan kontribusi yang cukup kuat terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Menurut Andika (2019, hlm.56), motivasi kerja merupakan dorongan atau keinginan dalam diri seseorang untuk bertindak secara optimal. Namun, hasil ini mengindikasikan bahwa ada kemungkinan faktor lain yang lebih dominan dalam memengaruhi kualitas pelayanan, seperti kedisiplinan kerja, manajemen operasional, atau sistem pengawasan. Dengan demikian, peningkatan motivasi kerja saja belum tentu menjamin peningkatan kualitas pelayanan apabila tidak dibarengi dengan faktor pendukung lainnya seperti disiplin kerja. Penelitian ini relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh Anggraeni (2020) berjudul "Pengaruh budaya organisasi, motivasi kerja, lingkungan kerja, dan kompetensi terhadap kualitas pelayanan KTP-el di Semarang". Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

### Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan

Disiplin kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Coffee Overtime di Kota Banjar. Menurut Singodimedjo (dalam Sutrisno, 2020, hlm.94) mengatakan bahwa 'disiplin kerja merupakan kesadaran dan kemauan seseorang untuk mematuhi segala peraturan perusahaan dan norma sosial yang berlaku'. Oleh karena itu disiplin kerja sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, dikarenakan suatu sikap disiplin kerja yang dimiliki pegawai akan menentukan seberapa baik kualitas pelayanan yang diberikan. Jika disiplin kerja masih rendah maka kualitas pelayanan yang diberikan juga tidak akan maksimal, sebaliknya jika disiplin kerja tinggi maka kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan maksimal. Penelitian ini relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sadjab dkk (2024) berjudul "Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Pada Karyawan Aryaduta Manado Hotel Bar". Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

### Pengaruh Simultan Motivasi Kerja dan Disiplin kerja terhadap Kualitas Pelayanan

Secara simultan variabel motivasi dan disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan pada Coffee Overtime di Kota Banjar. Berdasarkan hasil analisis, diketahui bahwa secara simultan variabel independen memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun secara parsial motivasi kerja tidak berpengaruh signifikan, namun jika digabungkan dengan disiplin kerja, keduanya secara bersama-sama memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Karyawan yang memiliki tingkat disiplin kerja tinggi dan didukung oleh motivasi kerja yang memadai cenderung lebih konsisten dalam menjalankan tugas serta menunjukkan komitmen dalam memberikan layanan yang baik kepada pelanggan. Menurut Kotler & Keller (2022, hlm.440) "kualitas pelayanan merupakan model yang menggambarkan kondisi konsumen dalam bentuk harapan akan layanan dari pengalaman masa lalu, promosi dari mulut ke mulut, dan iklan, dengan membandingkan pelayanan yang diharapkan dengan apa yang mereka alami atau terima". Artinya, persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan sangat bergantung pada sejauh mana pelayanan aktual mampu memenuhi atau melebihi harapan mereka. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan tidak dapat

dilepaskan dari peran penting motivasi dan kedisiplinan karyawan, yang secara bersama-sama membentuk sikap kerja dan perilaku pelayanan yang konsisten dan berorientasi pada kepuasan pelanggan. Penelitian ini relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh Baso A.R.A (2023) berjudul "Pengaruh Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Kecamatan Segeri kabupaten Pangkep". Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi kerja dan disiplin kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

## 5. PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian, motivasi kerja, disiplin kerja, dan kualitas pelayanan karyawan Coffee Overtime di Kota Banjar secara umum berada pada kategori baik. Motivasi kerja didominasi oleh kebutuhan aktualisasi diri dan sosial, namun aspek kebutuhan fisiologis seperti sarana dan prasarana masih perlu ditingkatkan. Disiplin kerja juga baik, meski aspek sopan santun dan perilaku etis masih perlu diperhatikan. Kualitas pelayanan dinilai baik, tetapi daya tanggap dan empati karyawan perlu ditingkatkan. Secara verifikatif, motivasi kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, sementara disiplin kerja berpengaruh signifikan. Secara simultan, motivasi kerja dan disiplin kerja berpengaruh signifikan dengan kontribusi sebesar 89,7%. Selain itu, tidak terdapat perbedaan yang signifikan berdasarkan jenis kelamin pada motivasi, disiplin, maupun kualitas pelayanan.

Sebagai upaya peningkatan, manajemen Coffee Overtime disarankan untuk memperhatikan motivasi karyawan melalui penyediaan fasilitas kerja yang memadai, menyelenggarakan pelatihan secara berkala, serta melakukan evaluasi disiplin kerja rutin. Sementara itu, karyawan perlu meningkatkan kedisiplinan, etika kerja, serta sikap tanggap dan empatik dalam melayani pelanggan. Dengan sinergi antara manajemen dan karyawan, diharapkan kualitas pelayanan Coffee Overtime dapat semakin optimal sehingga mampu meningkatkan kepuasan pelanggan dan daya saing usaha.

## 6. DAFTAR PUSTAKA

- Al Idrus, S., & MM, M. A. (2021). *Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian: Konsep dan Teori*. Media Nusa Creative (MNC Publishing).
- Amirullah, A., & Rika Rahma. (2025). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang. *DECISION : Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 6(1), 117-127. <https://doi.org/10.31850/decision.v6i1.3542>
- Baso, A. R. A. (2023). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Kecamatan Segeri Kabupaten Pangkep. *TheJournalish: Social and Government*, 4(1), 78-83.
- Chambali, G. A. (2021). 2021. "Analisis Preferensi Konsumen Pada Pengunjung Eazy Cofee Jombang". <https://repository.stiedewantara.ac.id/1929/3/BAB I.pdf>.
- Darmawan, A. (2022). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Motivasi Aparatur Sipil Negara Terhadap Pelayanan Publik. <https://doi.org/10.31219/osf.io/drmtb>
- Djaali. (2020). *Metodologi penelitian kuantitatif*. Bumi Aksara.
- Dr. Hartono, M. (2019). *Metodologi Penelitian*. Pekanbaru, Riau: Zanafa Publishing.
- Fahmi, I. (2014). *Manajemen*. Bandung: ALFABETA, cv.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26 (Edisi 10)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hadiprayugo, B. (2023). Dampak Motivasi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *JOPPAS: Journal of Public Policy and Administration Silampari*, 4(2), 59-66.
- Hasibuan, M. S. P. (2020). *Manajemen sumber daya manusia (Edisi revisi)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mangkunegara, A. P. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. REMAJA ROSDAKARYA.
- Nurinayah, I., Sataruddin, S., & Handayani, T. (2023). Pengaruh Disiplin, Motivasi Kerja Dan Budaya Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kota Mataram. *Oportunitas Ekonomi Pembangunan*, 2(1). <https://doi.org/10.29303/oportunitas.v2i1.476>
- Orinaldi, Mohammad. 2020. "Peran E-Commerce Dalam Meningkatkan Resiliensi Bisnis Diera Pandemi". *ILTIZAM Journal of Shariah Economics Research* 4(2): 36. doi:10.30631/iltizam.v4i2.594.

- Rahman, M. (2017). Ilmu administrasi (Vol. 1). Sah Media.
- Sadjab, W. P., Tenda, M. P., Lumare, M. A., & Sinolungan, L. (2024). The Influence of Discipline on Service Quality among Aryaduta Manado Hotel Bar Employees. *Journal of Multi-Disciplines Science*, 2(1), 21-33.
- Sarwono, J (2018). Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Edisi 2. Yogyakarta: Suluh Media
- Sarwono, J (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif Menggunakan SPSS. Penerbit GavaMedia
- Solong, A. (2020). Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia Menunjang Kinerja Aparatur Berkualitas. Yogyakarta: Deepublish.
- Sugiyono, P. D. (2022). Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi dengan Metode R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2021). Metode Penelitian Administrasi. Bandung. Alfabeta
- Sugiyono. (2022). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.
- Suswati, E. (2022). Motivasi kerja. Media Nusa Creative (MNC Publishing).
- Tjiptono, F. (2022). SERVICE MANAGEMENT: Mewujudkan Layanan Prima Edisi 4. Penerbit Andi.
- Uno, H. B. (2023). Teori Motivasi dan Pengukurannya: Analisis di bidang pendidikan. Jakarta: Bumi Aksara.
- Website Coffee Overtime. Kota Banjar. 30 Maret 2025 <https://www.instagram.com/overtime.ot/>. diakses 31 Desember 2024 pukul 11.39.