

BAB IV
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN ANALISA HASIL
PENELITIAN

A. Gambaran umum perusahaan

4.1. Rumah Makan Hongkong Noodle Tunjungan Plaza Surabaya

Rumah makan Hongkong Noodle merupakan rumah makan jenis *a la carte* dimana menu telah ditentukan oleh pihak manajemen dan para konsumen memilih makanan atau minuman yang disukai berdasarkan menu tersebut.

Dalam menjalankan usaha rumah makan ini, pihak manajemen telah menentukan kualitas layanan seperti apa yang akan digunakan. Adapun kualitas layanan yang ditetapkan di rumah makan Hongkong Noodle mengutamakan keramahamahan dari para pramusajinya, kebersihan baik kebersihan rumah makan itu sendiri dan juga kebersihan dari meja, kursi, dan juga *cutleries* (peralatan makan) yang digunakan oleh tamu. Selain itu pihak manajemen juga telah menetapkan standar layanan yang dianggap dapat memberikan kepuasan kepada konsumen. Adapun tahap – tahap pelayanan yang harus dilakukan oleh para pramusaji adalah sebagai berikut :

- a. Menyambut konsumen, memberi salam.
- b. Mengantarkan konsumen ke tempat duduknya.
- c. Memberikan buku menu.
- d. Memberi kesempatan pada konsumen untuk berpikir, para pramusaji menjauh dari konsumen, tetapi siap bila dipanggil konsumen.

- e. Mencatat pesanan konsumen.
- f. *Upselling* (para pramusaji berusaha untuk menjual produk-produk perusahaan yang lain.
- g. Mengulang kembali pesanan tersebut untuk memastikan kebenarannya.
- h. Pramusaji menginformasikan kepada konsumen tentang namanya dan waktu yang dibutuhkan untuk menyiapkan pesanan konsumen tersebut.
- i. Pramusaji menyiapkan *cutleries* (biasanya sendok, garpu, dan chopstick) yang dibutuhkan sesuai dengan pesanan konsumen dan mengaturnya di meja konsumen.
- j. Mengantarkan pesanan konsumen.
- k. Bila konsumen telah selesai makan, pramusaji menanyakan kepada konsumen apakah piring-piring kosong boleh diangkat.
- l. Bila konsumen meminta tagihan, pramusaji wajib memberikan tagihan tersebut diatas *tray* yang khusus yang telah disediakan untuk meletakkan tagihan tersebut.
- m. Pramusaji menanyakan apakah konsumen memiliki kartu anggota atau kartu potongan harga.
- n. Pramusaji memberikan bukti pembayaran dan kembalian dari jumlah yang dibayarkan konsumen (bila ada).
- o. Pramusaji mengantarkan konsumen sampai ke pintu keluar, mengucapkan terima kasih dan mengundang konsumen untuk datang kembali.
- p. Pramusaji pada waktu melayani pelanggan wajib bersikap profesional.

4.2. Sejarah Perusahaan

Rumah makan Hongkong Noodle resmi berdiri pada tanggal 9 september 1999. Dimulai dengan satu rumah makan di Rungkut Megah Indah blok L di jalan Raya Rungkut no 3. Satu tahun kemudian yaitu pada tanggal 7 juli 2000, pihak manajemen membuka satu rumah makan di daerah Manyar. Namun karena kurang prospektif akhirnya tutup bulan april 2001. Pada tanggal 15 desember 2000, pihak manajemen membuka satu cabang di Tunjungan Plaza dan pada bulan Juni 2001, pihak manajemen membuka satu cabang kembali di pertokoan Darmo Park I. Saat ini Hongkong Noodle memiliki tiga cabang di Surabaya.

4.3. Lokasi

Penulis mengkhususkan penelitian di rumah makan Hongkong Noodle yang terletak di kompleks pertokoan Tunjungan Plaza II Surabaya.

Pihak manajemen memiliki alasan dalam memilih kompleks pertokoan Tunjungan Plaza antara lain :

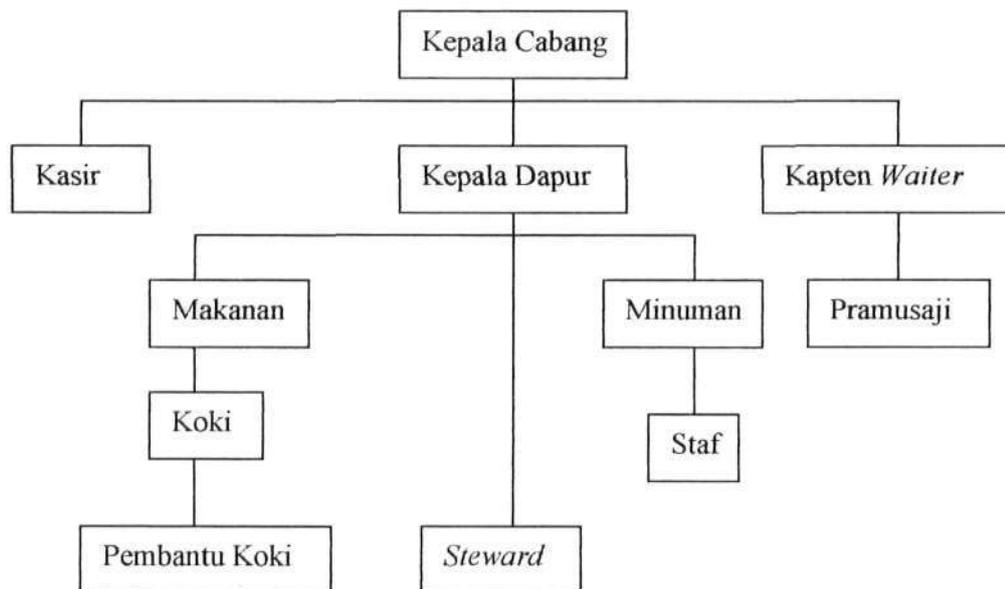
- a. Kompleks pertokoan Tunjungan Plaza terletak di pusat kota, sehingga sarana transportasi sangat mudah. Banyak sekali angkutan umum yang melewati kompleks pertokoan Tunjungan Plaza. Hal ini memudahkan karyawan dalam hal transportasi.
- b. Kompleks pertokoan Tunjungan Plaza merupakan pertokoan terbesar di Surabaya yang banyak dikunjungi oleh banyak pengunjung. Hal ini membuka peluang bagi pihak rumah makan Hongkong Noodle untuk menarik konsumen baru dan memudahkan konsumen lama untuk mengunjungi.

4.4. Kebijakan kompensasi

Hongkong Noodle memberikan kompensasi berbentuk :

- a. Gaji pokok berkisar Rp 100.000 sampai Rp 300.000
- b. Uang hadir sebesar Rp 13.000
- c. Uang transpor sebesar Rp 2.000
- d. Uang lembur sebesar Rp 3.500/jam
- e. Uang *incentif* tergantung dari prestasi kerja karyawan, semakin baik maka semakin tinggi uang insentif yang diterima

4.5. Struktur Organisasi Perusahaan



Job Description :

a. Kepala Cabang

1. Bertanggung jawab atas kelancaran operasional restoran secara keseluruhan

2. Bertanggung jawab atas pencapaian pendapatan penjualan makanan dan minuman serta pendapatan lain-lain yang berada di bawah kewenangannya
3. Bertanggung jawab atas pengendalian biaya pengoperasian restoran
4. Bertanggung jawab atas kestabilan dari pada standar food and beverage cost, standar resep, standar mutu, standar porsi, *standart performance*, serta standar penyajian makanan dan minuman yang dijual di restoran
5. Memimpin kegiatan pengoperasian rumah makan
6. Memberi petunjuk dan membagi tugas-tugas kepada seluruh bawahannya sesuai pangkat, bakat, dan kemampuannya.
7. Membuat kebijakan-kebijakan untuk meningkatkan mutu produk dan pelayanan.
8. Membina dan mengembangkan kemampuan kerja stafnya baik ketrampilan, pengetahuan dan wawasannya serta pemasaran produk.
9. Memberikan teguran baik yang bersifat lisan ataupun tertulis kepada bawahannya yang melanggar peraturan (*house rule*) yang berlaku.
10. Mengatasi *complain* pelanggan secara baik dan tuntas.

b. Kasir

1. Melakukan *opening* mesin pada saat restoran dibuka
2. Menerima uang pembayaran *Cash* sesuai dengan jumlah yang seharusnya diterima, sesuai yang tertera di *bill*.
3. Menerima pembayaran dengan kartu kredit yang berlaku
4. Mengembalikan uang kembalian sesuai jumlah yang seharusnya

5. Mencatat semua transaksi yang terjadi di restoran ke dalam "*restoran and bar summary of sales*" untuk dilaporkan kepada income audit, lewat *supervisor*.
6. Melaporkan *food sales, beverage sales, other income*, dan *total covers* kepada kepala cabang.
7. Melakukan "*balancing*" dengan menyesuaikan jumlah hasil penjualan antara total *food+beverage+service+tax*, dengan penyesuaian jumlah antara hitungan di mesin *cashier* dengan hitungan di *sheet*.
8. Menutup kembali mesin otorisasi setelah restoran tutup

c. Kepala dapur

1. Bertanggung jawab atas pengoperasian dapur restoran
2. Membagi tugas kepada staf dapur sesuai bidang tugas masing-masing
3. Mengatur jadwal kerja, libur, dan cuti terhadap anak buahnya.
4. Menerima *order* makanan pelanggan dengan *capten order* yang ditulis oleh pihak *staff service*
5. Membacakan *order* tersebut kepada *cook* untuk diproses sesuai permintaan
6. Mengecek standar rasa, penampilan, porsi makanan, sebelum diserahkan ke *staff service*
7. Mengeluarkan atau menyerahkan makanan yang selesai diolah koki sesuai waktu dan urutan penyajiannya
8. Menginformasikan kepada pramusaji makanan yang sedang tidak ada atau kehabisan bahan baku

9. Mencatat jumlah dan macam makanan yang terjual setiap hari dan dilaporkan pada kepala cabang.
10. Mencatat bahan baku makanan dan bumbu-bumbu untuk dibuat daftar permintaan (*requisition*)
11. Memberi sanksi, hukuman dan teguran kepada bawahannya
12. Memberi promosi jabatan staf bawahannya
13. Menseleksi menu makanan yang tertulis di daftar menu yang kurang diminati pelanggan untuk diusulkan ke pimpinan pusat untuk diganti dengan jenis menu yang baru

d. Kapten

1. Mengontrol persiapan awal operasional yaitu dengan mengontrol *table set up*, mengontrol *side stand up*, mengontrol kebersihan area atau lingkungan rumah makan dan kelengkapan peralatan.
2. Memberikan pengetahuan tentang *service* kepada para pramusaji, setiap hari lewat *briefing* pada pergantian *shift* pukul 15:00
3. Mengawasi cara kerja dari para pramusaji, dan juga memberi teguran apabila para pramusaji tidak menjalankan tugasnya dengan baik
4. Melaporkan kesiapan operasional rumah makan kepada kepala cabang
5. Menyusun jadwal (*schedule shift*) para pramusaji sebulan sekali
6. Memonitor dan mengontrol pelaksanaan *stock* peralatan makan dan kelengkapannya

7. Melakukan dan membantu *maintenance* kelengkapan dan kenyamanan ruang atau area rumah makan
8. Menyusun laporan bulanan pemakaian bahan-bahan
9. Memantau pelaksanaan kerja *waiter* agar sesuai dengan mutu standar layanan (*service*)
10. Memberi teguran pada para pramusaji baik secara lisan maupun tulisan apabila pramusaji tidak mematuhi peraturan (*House rule*) yang berlaku.
11. Menjadi *checker* atas keluar masuknya makanan dan minuman kepada tamu
12. Menyusun laporan kegiatan harian dan melaporkannya kepada kepala cabang
13. Membantu melakukan fungsi *customer service*
14. Mengadakan evaluasi kerja harian dari para *waiter* dan mengembangkan serta membina kemampuan kerja para pramusaji yang ada di bawahnya
15. Mengkoordinir dan mendekor ruangan untuk pesanan-pesanan khusus seperti adanya perayaan ulang tahun, prasmanan

e. Koki

1. Mengontrol bahan makanan, bumbu-bumbu, dan sayur-mayur sesuai kebutuhan operasional
2. Mengontrol kesiapan *kitchen utensil* yang dipersiapkan oleh pembantu koki
3. Mengolah makanan sesuai *order* yang tertulis di *capten order* dan dibacakan oleh kepala dapur
4. Memeriksa bahan makanan, bumbu-bumbu, sayur- mayur yang dibutuhkan untuk hari itu.

5. Mengontrol agar makanan yang diolahnya sesuai dengan standar porsi yang ditetapkan
6. Mengatur makanan dan memberi garnish (hiasan) sesuai standar penampilan makanan

f. Pramusaji

1. Melayani tamu sesuai dengan tahapan-tahapan pelayanan yang telah ditetapkan.
2. Mengatur meja dan kursi bersama-sama dengan kapten
3. Menyiapkan *menage* (Tissue, garam, merica, sambal, saos tomat dan kecap asin) di tiap meja.
4. Melaporkan kepada kapten tentang bahan-bahan yang dibutuhkan untuk operasi hari itu
5. Mengatasi komplain dari pelanggan
6. Membersihkan seluruh area restoran dan tetap menjaga kebersihannya.
7. Memoles dan memastikan kebersihan dari peralatan makan (*cutleries*) yang akan digunakan oleh konsumen

g. Pembantu koki

1. Menyiapkan bahan baku masakan, bumbu, dan sayur-mayur, memotong daging sapi, ayam, ikan, memotong sayur sesuai dengan yang dibutuhkan oleh koki
2. Menyiapkan *kitchen utensil* dalam keadaan siap pakai menjelang dibukanya

restoran

3. Menyiapkan semua yang dibutuhkan oleh koki misalnya menyalakan kompor, membersihkan meja dapur, membantu menghaluskan bumbu-bumbu, dan lain- lain
4. Membantu memasak jenis makanan yang mudah diolah pada saat koki cukup sibuk.

h. Steward

1. Membersihkan dan menjaga kebersihan area dapur
2. Membersihkan dan menjaga kebersihan mesin/peralatan dapur dan *dishwashing*
3. Menyalakan, mematikan, dan mengoperasikan mesin tersebut
4. Menyediakan peralatan keperluan restoran khususnya *glassware, silverware,* dan *chinaware*.

4.6. Peraturan Perusahaan

a. Waktu kerja

1. Waktu dan jam kerja pada perusahaan untuk tim operasional adalah sbb :

Senin sampai Jumat jam 09.00 sampai 21.30.

Sabtu sampai Minggu jam 09.00 sampai 22.00

Dan jam kerja untuk tim non operasional adalah 8 jam, dibagi sebagai berikut:

Shift I pk 09.00 sampai 17.00

Shift II pk 12.00 sampai 20.00

Shift III pk 10.30 sampai 18.30

2. Untuk menegakkan kedisiplinan kerja dalam hal kedatangan dan masuk kembali setelah jam istirahat, apabila terlambat tanpa alasan yang dapat dipertanggungjawabkan akan diberi peringatan lisan. Apabila diulangi dalam kurun waktu tiga bulan sejak peringatan lisan akan diberikan surat peringatan tertulis I. Apabila mengulangi lagi dalam kurun waktu enam bulan sejak SP I dikeluarkan akan diberi surat peringatan tertulis II, dan apabila mengulangi lagi dalam kurun waktu enam bulan sejak SP II dikeluarkan akan diberi surat peringatan tertulis III maka karyawan tersebut akan diberhentikan tanpa pesangon.
3. Bila perlu demi kepentingan perusahaan, karyawan tersebut bersedia bekerja lembur kecuali ada alasan-alasan yang dapat diterima atasannya.

b. Pelaksanaan tugas

Karyawan diwajibkan melaksanakan tugas sesuai dengan penempatan dan penugasan sbb:

1. Melaksanakan tugas sebaik mungkin, sesuai dengan *job description*
2. Melaksanakan tugas dengan jujur, rapi, giat, cepat, cermat, ramah, dan dengan cara yang dapat dipertanggungjawabkan.
3. Melaksanakan sendiri pekerjaan yang menjadi tugasnya.
4. Memelihara dengan baik dan bertanggung-jawab terhadap tugasnya.
5. Memelihara dengan baik dan bertanggung-jawab terhadap barang-barang maupun peralatan kerja dalam pekerjaan masing-masing.

6. Menjaga kebersihan tempat atau peralatan kerja masing-masing untuk kepentingan kesehatan dan keselamatan kerja bersama
7. Memegang teguh rahasia jabatan atau perusahaan
8. Mengutamakan kerja sama yang baik

c. Tata tertib

1. Karyawan diwajibkan mentaati aturan mengenai pelaksanaan tugas dan tidak menyimpang dari tugasnya.
2. Karyawan harus bekerja dengan disiplin, sopan, dan patuh pada perintah yang layak, dan saling menghormati sesama karyawan.
3. Karyawan dilarang melakukan tindakan yang bersifat menghina, menghasut, propaganda, dll dengan tindakan apapun termasuk corat-corek maupun membuat kotor ruangan atau peralatan kerja karena dapat mengganggu jalannya operasi rumah makan.
4. Karyawan dilarang membuat gaduh, baik bunyi-bunyian maupun berteriak keras.
5. Karyawan dilarang berkelahi antar sesama karyawan di dalam rumah makan, maupun di luar rumah makan yang berhubungan dengan tugas.
6. Karyawan dilarang merokok di lokasi kerja atau mabuk pada jam kerja.
7. Karyawan wajib segera melaporkan pada atasannya apabila terjadi hal-hal yang bertentangan dengan tata-tertib perusahaan.
8. Karyawan dilarang membawa keluar dari lokasi kerja barang-barang apapun yang bukan miliknya kecuali dengan ijin dari pimpinan.

9. Karyawan dilarang melakukan pekerjaan untuk perusahaan lain atau untuk kepentingan sendiri selama jam kerja atau diluar jam kerja sebagai sambilan kecuali ada ijin tertulis dari kepala cabang.
10. Karyawan dilarang tidur waktu bekerja.
11. Karyawan pada waktu bekerja wajib memakai pakaian seragam yang telah ditentukan oleh pihak rumah makan Hongkong Noodle.
12. Karyawan bekerja harus dengan serius

d. Ijin

1. Karyawan yang tidak masuk kerja diwajibkan untuk meminta ijin tertulis terlebih dahulu kepada atasannya. Minimum harus dilakukan sehari sebelum tidak masuk kerja, kecuali karena keadaan yang darurat dan dapat dipertanggungjawabkan dapat melakukan pemberitahuan ijin per telepon kepada atasannya.
2. Ijin meninggalkan atau tidak masuk kerja yang bukan untuk kepentingan perusahaan diperhitungkan sebagai hak cuti dan dipotong gajinya.
3. Karyawan yang tidak masuk kerja tanpa ijin tertulis, dianggap mangkir dan melalaikan tugas dan akan dikenakan sangsi berupa surat peringatan I.
4. Karyawan harus meminta ijin dari atasannya, apabila pada waktu kerja akan :
 - Meninggalkan tempat kerja untuk sementara atau keluar dari lokasi kerja
 - Meninggalkan tempat kerja untuk pulang karena ada sesuatu hal yang bersifat penting dan mendesak

5. Karyawan dilarang menerima tamu pada waktu jam kerja, kecuali ada ijin dari atasan, karena sesuatu hal yang bersifat mendesak

e. Surat peringatan

1. Karyawan mendapat surat peringatan bila melanggar hal-hal tersebut dibawah ini.
 - Tidak menjalankan tugasnya dengan baik
 - Sering terlambat masuk kerja
 - Meninggalkan pekerjaan tanpa ijin dari atasan
 - Tidur-tiduran waktu jam kerja
 - Menolak bekerja lembur tanpa alasan yang sah
 - Tidak masuk kerja tanpa alasan yang dapat diterima
 - Melakukan hal-hal yang bersifat asusila
 - Membawa senjata api atau tajam ke dalam lokasi kerja
 - Memperlambat pekerjaan dengan sengaja
 - Berteriak-teriak pada waktu jam kerja
 - Melanggar tata tertib perusahaan.
 - Tidak menghiraukan ketentuan-ketentuan keselamatan kerja dan kebersihan.
 - Tidak memakai seragam sesuai dengan ketentuan.
 - Menolak perintah dari atasan.
2. Pelanggaran pertama – surat peringatan pertama dengan masa berlaku 6 bulan
3. Pelanggaran kedua – surat peringatan kedua dengan masa berlaku 6 bulan

4. Surat peringatan ketiga dan terakhir akan langsung dikenakan tindakan *skorsing* atau pemberhentian tanpa pesangon.
5. Selama masa *skorsing* yang bersangkutan mendapat upah 50% dari gaji pokok.
6. Surat peringatan I, II, III dapat diberikan sekaligus sesuai dengan kepentingannya.

B. Analisa hasil penelitian

4.1. Analisa regresi linier

Dari proses pengolahan data dengan menggunakan program SPSS, didapatkan persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = -0.03117 + 0.302 X_1 + 0.775 X_2 + e_i$$

Y = Kualitas pelayanan

X_1 = Disiplin kerja

X_2 = Kompensasi

e_i = Faktor pengganggu (*standard error*)

- a. $b_0 = -0.03117$, menunjukkan besarnya kualitas layanan apabila variabel disiplin kerja dan variabel kompensasi sama dengan nol. Apabila kualitas layanan sama dengan -0.03117 , maka kualitas layanan tersebut buruk sekali. Jadi di sini dapat disimpulkan bahwa tanpa adanya kedisiplinan dari para pramusaji serta tanpa adanya pemberian kompensasi yang baik kepada para pramusaji maka

akan membawa dampak buruknya kualitas layanan di rumah makan Hongkong Noodle Tunjungan Plaza.

- b. $b_1 = 0.302$, menunjukkan besarnya pengaruh faktor disiplin kerja terhadap kualitas layanan, dengan asumsi variabel lainnya (kompensasi) konstan. Artinya apabila variabel disiplin kerja meningkat satu satuan nilai maka diprediksikan kualitas layanan akan meningkat sebesar 0.302 satuan nilai dengan asumsi variabel kompensasi konstan.

Di sini jelas bahwa apabila pramusaji memiliki disiplin kerja yang baik dalam arti pramusaji tersebut mau menerapkan dengan baik tahap-tahap pelayanan yang telah ditetapkan, tingkat absennya rendah, tidak pernah melanggar peraturan maka layanan yang diberikan oleh pramusaji tersebut akan meningkat dan hasilnya ialah kualitas layanan di rumah makan Hongkong Noodle Tunjungan Plaza Surabaya akan meningkat juga. Hal ini jelas bahwa seharusnya pihak manajemen rumah makan Hongkong Noodle Tunjungan Plaza Surabaya haruslah mampu meningkatkan kedisiplinan kerja dari para pramusajinya. Dari persamaan diatas jelas apabila disiplin kerja memang berpengaruh terhadap kualitas layanan.

- c. $b_2 = 0.775$, menunjukkan besarnya pengaruh faktor kompensasi terhadap kualitas layanan, dengan asumsi variabel lainnya (disiplin kerja) konstan. Artinya apabila variabel kompensasi meningkat

sebesar satu satuan nilai maka diprediksikan kualitas layanan akan meningkat sebesar 0.775 satuan nilai dengan asumsi variabel disiplin kerja konstan.

Sebagaimana diketahui bahwa kompensasi merupakan motivator seseorang untuk melakukan sesuatu. Dan merupakan dambaan pihak rumah makan Hongkong Noodle Tunjungan Plaza Surabaya bahwa semua pramusajinya dapat memberikan layanan yang terbaik agar kualitas layanan dapat meningkat, maka untuk agar para pramusaji bersedia memberikan layanan yang terbaik, pihak manajemen rumah makan Hongkong Noodle Tunjungan Plaza Surabaya dapat menggunakan kompensasi sebagai motivator. Dengan memberikan kompensasi yang baik pada pramusajinya maka kualitas layanan pun akan meningkat. Hal ini terlihat dari persamaan di atas.

4.2. Analisis koefisien determinasi dan koefisien korelasi berganda

Koefisien determinasi berganda digunakan untuk mengetahui sumbangan variabel bebas (disiplin kerja dan kompensasi) secara serempak terhadap naik turunnya variabel tergantung (kualitas layanan). Sedangkan koefisien korelasi berganda menunjukkan keeratan antara kedua variabel yang dianalisis.

Adjusted R² = 0.990 menunjukkan koefisien determinasi berganda yang telah disesuaikan dan dikoreksi oleh derajat kebebasan sebesar 0.990 atau 99 %. Jadi sumbangan antara variabel disiplin kerja dan kompensasi secara serempak

terhadap naik turunnya kualitas layanan sebesar 99 % sedangkan sisanya 1 % adalah sumbangan faktor lain di luar faktor- faktor tersebut.

Koefisien korelasi berganda = 0.995, ini menunjukkan bahwa hubungan antara disiplin kerja dan kompensasi secara serempak dengan kualitas layanan tinggi (kuat) dan searah artinya bahwa jika disiplin kerja dan kompensasi secara serempak meningkat maka kualitas layanan akan meningkat.

4.3. Pengujian hipotesis

a. Uji F

Uji F yaitu alat analisis untuk menguji signifikan tidaknya pengaruh variabel bebas (disiplin kerja dan kompensasi) secara serempak terhadap variabel tergantung (kualitas layanan).

Dari perhitungan data dengan metode SPSS didapatkan hasil F hitung sebesar 1445.842. F hitung itu kemudian dibandingkan dengan F tabel.

$$F_{hitung} = 1445.842$$

$$F_{tabel} = F_{(\alpha, k-1, n-k)} = F_{(0.05, 2, 27)} = 3.3541$$



Karena $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak atau H_1 diterima. Ini berarti variabel disiplin kerja dan variabel kompensasi secara serempak mempunyai

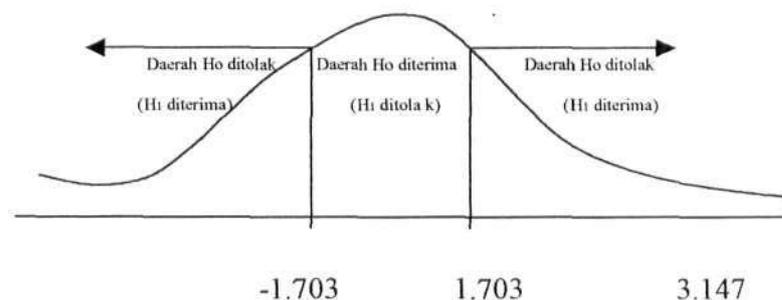
pengaruh positif terhadap kualitas layanan. Jadi apabila para pramusaji memiliki tingkat disiplin yang tinggi dan pihak manajemen dapat meningkatkan kompensasi yang diberikan maka kualitas layanan akan meningkat.

b. Uji t

Uji t yaitu alat analisis untuk menguji signifikan tidaknya pengaruh variabel bebas (disiplin kerja dan kompensasi) secara parsial terhadap variabel tergantung (kualitas layanan) sehingga dapat dinyatakan keberadaan variabel bebas yang dominan.

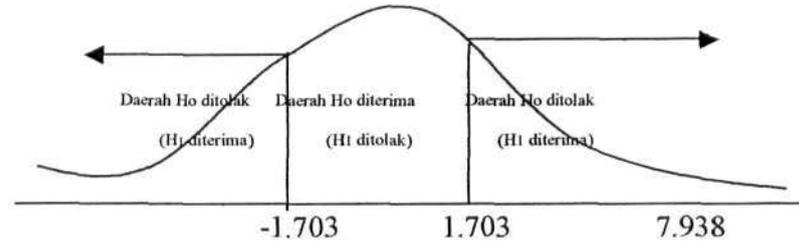
Besarnya t_{hitung} akan dibandingkan dengan t_{tabel} . Kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis. Apabila $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka H_0 diterima atau H_1 (hipotesis yang diajukan) ditolak, sedangkan apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak atau H_1 (hipotesis yang diajukan) diterima.

$$t_{tabel} = t_{(\alpha, n-k)} = t_{(0,05,27)} = 1.703$$



t_{hitung} disiplin kerja = 3.147, ini berarti t_{hitung} disiplin kerja lebih besar dari t_{tabel} . Maka dapat disimpulkan bahwa variabel disiplin kerja secara parsial

mempunyai pengaruh positif terhadap kualitas layanan atau apabila variabel disiplin kerja naik maka kualitas layananpun akan naik demikian pula sebaliknya.



t_{hitung} kompensasi = 7.938, ini berarti t_{hitung} kompensasi lebih besar dari t_{tabel} . Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kompensasi secara parsial mempunyai pengaruh positif terhadap kualitas layanan atau apabila variabel kompensasi naik maka kualitas layananpun akan naik demikian pula sebaliknya.