

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

McDonald's Flaza festival berdiri pada tahun 2010, menjadi restoran siap cepat saji ini bukan hal yang mudah persaingan internal dan eksternal seperti brand lainnya. Pemilik jargon *I'm love it* ini selalu memegang janji merk yaitu bersih, ramah, dapat diandalkan, terpercaya, berkualitas. Ditahun 2015 McDonald's Flaza festival menjadi pemenang Hit Rate (waktu pesanan) terbaik.



Gambar 5.1 McDonald's Flaza Festival

Sumber : Observasi Peneliti

McDonald's Flaza festival ini terletak di Kuningan Jakarta Selatan lebih tepatnya satu gedung dengan Universitas Bakrie. Berbagai jenis pelayanan mulai dari take order, delivery, McCafe, kiosk dan pesanan online (3 PO).

Visi McDonald's

Visi McDonald's adalah menjadi restoran cepat saji dengan pelayanan terbaik di dunia. Untuk mencapai visi ini, McDonald's selalu menjamin mutu produk-produknya, memberikan pelayanan yang memuaskan, menawarkan kebersihan dan keamanan produk pangan serta nilai-nilai tambah lainnya. Senyum konsumen adalah hal penting untuk McDonald's.

Misi McDonald's

- Menjadi perusahaan terbaik bagi semua karyawan kami di setiap komunitas di seluruh dunia.
- Menghadirkan pelayanan dengan sistem operasional yang unggul bagi setiap konsumen kami di setiap restoran cabang McDonald's.
- Terus mengalami perkembangan ke arah yang menguntungkan sebagai sebuah brand, serta terus mengembangkan sistem operasional McDonald's ke arah yang lebih baik lagi lewat inovasi dan teknologi.
- Menjadi perusahaan terbaik bagi semua karyawan kami di setiap komunitas di seluruh dunia.
- Menghadirkan pelayanan dengan sistem operasional yang unggul bagi setiap konsumen kami di setiap restoran cabang McDonald's.
- Terus mengalami perkembangan ke arah yang menguntungkan sebagai sebuah brand, serta terus mengembangkan sistem operasional McDonald's ke arah yang lebih baik lagi lewat inovasi dan teknologi.

4.2. Hasil Penelitian

4.2.1. Identitas Responden

Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner menggunakan google form kepada 58 responden yang sesuai dengan kriteria sampel penelitian. Dalam mendapatkan hasil dari responden, terbagi menjadi beberapa identitas responden, yaitu:

a. Jenis Kelamin

Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden

N = 58

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-Laki	32	55%
Perempuan	26	45%
Total	58	100%

Sumber : Hasil Penelitian Bulan Januari 2023

Berdasarkan data tabel jenis kelamin diatas, sebanyak 58 responden, dengan persentase 100%. Terdiri dari dua bagian, yaitu 26 perempuan dengan persentase 45%. Sedangkan laki-laki sejumlah 32 dengan persentase 55%. Data tersebut menyatakan bahwa responden laki-laki lebih banyak dibandingkan responden perempuan

b. Usia

Tabel 4.2 Umur responden

N = 58

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
18-23	31	53%
23-29	18	31%
>30	9	16%
Total	58	100%

Sumber : Hasil Penelitian Bulan Januari 2023

Dalam tabel diatas, memperlihatkan bahwa dari 58 responden, sebanyak 31 orang berusia 18-23 tahun dengan persentase 53%, responden dengan usia 23-29 tahun sebanyak 18 orang dengan persentase 31%, responden berusia >30 sebanyak 9 orang dengan persentase 16%. Dari data yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini didominasi oleh responden yang berusia 18-23 tahun sejumlah 31 orang dengan persentase 53%.

c. Minimal bekerja

Tabel 4.3 Minimal bekerja responden

N = 58

Minimal Bekerja	Frekuensi	Persentase (%)
< 6 bulan	5	9%
> 6 bulan	6	10%
> 1 tahun	47	81%
Total	58	100%

Sumber : Hasil Penelitian Bulan Januari 2023

Dalam tabel diatas, memperlihatkan bahwa dari 58 responden, sebanyak 5 orang bekerja dibawah 6 bulan dengan persentase 9%, responden sebanyak 6 orang bekerja diatas 6 bulan orang dengan persentase 10%, , dan responden sebanyak 47 orang bekerja diatas 1 tahun dengan jumlah persentase 81%. Dari data yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini didominasi oleh responden yang bekerja diatas 1 tahun sejumlah 47 orang dengan persentase 81%.

4.2.2. Pernyataan Variabel X

Pada variabel (X) ini menggunakan 5 (lima) dimensi, yaitu program pendidikan dan pelatihan, program motivasi kerja berprestasi, program penghargaan, program acara khusus (special evevnt) dan program media komunikasi internal yang disusun sebanyak 25 (dua puluh lima) item pernyataan dengan hasil penelitian sebagai berikut:

a. Program pendidikan dan pelatihan

Tabel 4.4 Pernyataan X1

**Dalam mengikuti pendidikan dan pelatihan
saya diberi kesempatan untuk berpartisipasi secara langsung
dan di contohkan oleh leader secara langsung**

N = 58

Keterangan Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	42	72%
Setuju	15	26%
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	1	1,7%
Total	58	100%

Sumber : Hasil Penelitian Bulan Januari 2023

Berdasarkan data tabel di atas, dari seluruh responden sebanyak 58 orang dengan persentase 100% dapat diketahui sebanyak 42 orang menjawab sangat setuju dengan persentase 72%, sebanyak 15 orang menjawab setuju dengan persentase 26%, dan sebanyak 1 orang

menjawab sangat tidak setuju dengan persentase 1,7%. Dari data yang sudah diperoleh dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa responden **sangat setuju** telah mengikuti pendidikan dan pelatihan saya diberi kesempatan untuk berpartisipasi secara langsung dan di contohkan oleh leader secara langsung.

Tabel 4.5 Pernyataan X2
Saya mampu meminimalisirkan
suatu kesalahan dalam pekerjaan

N = 58

Keterangan Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	37	64%
Setuju	21	36%
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju		
Total	58	100%

Sumber : Hasil Penelitian Bulan Januari 2023

Berdasarkan data tabel di atas, dari seluruh responden sebanyak 58 orang dengan persentase 100% dapat diketahui sebanyak 37 orang menjawab sangat setuju dengan persentase 64% dan sebanyak 21 orang menjawab setuju dengan persentase 36%,. Dari data yang sudah diperoleh dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa responden **sangat setuju** mampu meminimalisirkan suatu kesalahan dalam pekerjaan.

Tabel 4.6 Pernyataan X3
Jika menemukan sesuatu yang sulit dipecahkan
saya meminta atasan/rekan kerja saya
untuk menjelaskan kepada saya
N = 58

Keterangan Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	41	71%
Setuju	17	29%
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-
Total	58	100%

Sumber : Hasil Penelitian Bulan Januari 2023

Berdasarkan data tabel di atas, dari seluruh responden sebanyak 58 orang dengan persentase 100% dapat diketahui sebanyak 41 orang menjawab sangat setuju dengan persentase 71% dan sebanyak 17 orang menjawab setuju dengan persentase 29%,. Dari data yang sudah diperoleh dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa responden **sangat setuju** Jika menemukan sesuatu yang sulit dipecahkan saya meminta atasan/rekan kerja saya untuk menjelaskan kepada saya

Tabel 4.7 Pernyataan X4
Saya memiliki pengetahuan/kemampuan
tentang pekerjaan yang telah diberikan
oleh tempat kerja saya
N = 58

Keterangan Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	38	65%
Setuju	20	35%
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-
Total	58	100%

Sumber : Hasil Penelitian Bulan Januari 2023

Berdasarkan data tabel di atas, dari seluruh responden sebanyak 58 orang dengan persentase 100% dapat diketahui sebanyak 38 orang menjawab sangat setuju dengan persentase 65% dan sebanyak 20 orang menjawab setuju dengan persentase 35. Dari data yang sudah diperoleh dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa responden **sangat setuju** Saya memiliki pengetahuan/kemampuan tentang pekerjaan yang telah diberikan oleh tempat kerja saya.

Tabel 4.8 Pernyataan X5
Pimpinan dan rekan kerja peduli kepada saya
N = 58

Keterangan Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	35	60%
Setuju	18	31%
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	5	9%
Total	58	100%

Sumber : Hasil Penelitian Bulan Januari 2023

Berdasarkan data tabel di atas, dari seluruh responden sebanyak 58 orang dengan persentase 100% dapat diketahui sebanyak 35 orang menjawab sangat setuju dengan persentase 60%, sebanyak 18 orang menjawab setuju dengan persentase 31%, dan sebanyak 5 orang menjawab sangat tidak setuju dengan persentase 9%. Dari data yang sudah diperoleh dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa responden **sangat setuju** Pimpinan dan rekan kerja peduli kepada saya

b. Program motivasi kerja berprestasi

Tabel 4.9 Pernyataan X6
Hasil prestasi kerja yang saudara hasilkan
selalu mendapatkan pujian dan apresiasi dari atasan
N = 58

Keterangan Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	29	50%
Setuju	22	38%
Tidak Setuju	2	3%
Sangat Tidak Setuju	5	9%
Total	58	100%

Sumber : Hasil Penelitian Bulan Januari 2023

Berdasarkan data tabel di atas, dari seluruh responden sebanyak 58 orang dengan persentase 100% dapat diketahui sebanyak 29 orang menjawab sangat setuju dengan persentase 50%, sebanyak 22 orang menjawab setuju dengan persentase 38%, sebanyak 2 orang menjawab tidak setuju dengan persentase 3% dan sebanyak 5 orang menjawab sangat tidak setuju dengan persentase 9%. Dari data yang sudah diperoleh dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa responden **sangat setuju** Pimpinan dan rekan kerja peduli kepada saya hasil prestasi kerja yang saudara hasilkan selalu mendapatkan pujian dan apresiasi dari atasan.

Tabel 4.10 Pernyataan X7

**Saudara lebih menyukai menyelesaikan pekerjaan
secara *team work* dengan sesama rekan kerja**

N = 58

Keterangan Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	40	69%
Setuju	17	29%
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	1	1,7%
Total	58	100%

Sumber : Hasil Penelitian Bulan Januari 2023

Berdasarkan data tabel di atas, dari seluruh responden sebanyak 58 orang dengan persentase 100% dapat diketahui sebanyak 40 orang menjawab sangat setuju dengan persentase 69%, sebanyak 17 orang menjawab setuju dengan persentase 29% dan sebanyak 1 orang menjawab sangat tidak setuju dengan persentase 1,7%. Dari data yang sudah diperoleh dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa responden **sangat setuju** Saudara lebih menyukai menyelesaikan pekerjaan secara *team work* dengan sesama rekan kerja

Tabel 4.11 Pernyataan X8

**Atasan selalu menyediakan waktu untuk membantu bawahan
dalam menyelesaikan permasalahan permasalahan pekerjaan**

N = 58

Keterangan Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	30	52%
Setuju	21	36%
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	7	12%
Total	58	100%

Sumber : Hasil Penelitian Bulan Januari 2023

Berdasarkan data tabel di atas, dari seluruh responden sebanyak 58 orang dengan persentase 100% dapat diketahui sebanyak 30 orang menjawab sangat setuju dengan persentase 52%, sebanyak 21 orang menjawab setuju dengan persentase 36% dan sebanyak 7 orang menjawab sangat tidak setuju dengan persentase 12%. Dari data yang sudah diperoleh dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa responden **sangat setuju** Atasan selalu menyediakan waktu untuk membantu bawahan dalam menyelesaikan permasalahan permasalahan pekerjaan.

Tabel 4.12 Pernyataan X9
Gaji merupakan motivasi untuk semangat kerja

N = 58

Keterangan Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	41	71%
Setuju	14	24%
Tidak Setuju	2	3%
Sangat Tidak Setuju	1	1,7%
Total	58	100%

Sumber : Hasil Penelitian Bulan Januari 2023

Berdasarkan data tabel di atas, dari seluruh responden sebanyak 58 orang dengan persentase 100% dapat diketahui sebanyak 41 orang menjawab sangat setuju dengan persentase 71%, sebanyak 14 orang menjawab setuju dengan persentase 24%, sebanyak 2 orang menjawab tidak setuju dengan persentase 3%, dan sebanyak 1 orang menjawab sangat tidak setuju dengan persentase 1,7%. Dari data yang sudah diperoleh dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa responden **sangat setuju** bahwa gaji merupakan motivasi untuk semangat kerja.

Tabel 4.13 Pernyataan X10
Perusahaan sebaiknya memberikan dorongan
bagi saudara untuk bekerja lebih baik
dari prestasi kerja yang diraih saat ini
N = 58

Keterangan Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	35	60%
Setuju	21	36%
Tidak Setuju	1	1,7%
Sangat Tidak Setuju	1	1,7%
Total	58	100%

Sumber : Hasil Penelitian Bulan Januari 2023

Berdasarkan data tabel di atas, dari seluruh responden sebanyak 58 orang dengan persentase 100% dapat diketahui sebanyak 35 orang menjawab sangat setuju dengan persentase 60%, sebanyak 21 orang menjawab setuju dengan persentase 36%, sebanyak 1 orang menjawab tidak setuju dengan persentase 1,7% dan sebanyak 1 orang menjawab sangat tidak setuju dengan persentase 1,7%. Dari data yang sudah diperoleh dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa responden **sangat setuju** Perusahaan sebaiknya memberikan dorongan bagi saudara untuk bekerja lebih baik dari prestasi kerja yang diraih saat ini.

c. Program penghargaan

Tabel 4.14 Pernyataan X11
Perusahaan tempat saya
selalu memberikan pujian jika target tercapai
N = 58

Keterangan Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	29	50%
Setuju	22	38%
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	7	12%
Total	58	100%

Sumber : Hasil Penelitian Bulan Januari 2023

Berdasarkan data tabel di atas, dari seluruh responden sebanyak 58 orang dengan persentase 100% dapat diketahui sebanyak 29 orang menjawab sangat setuju dengan persentase 50%, sebanyak 22 orang menjawab setuju dengan persentase 38%, dan sebanyak 7 orang menjawab sangat tidak setuju dengan persentase 12%. Dari data yang sudah diperoleh dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa responden **sangat setuju** Perusahaan tempat saya selalu memberikan pujian jika target tercapai

Tabel 4.15 Pernyataan X12
Perusahaan memberikan kesempatan bagi saudara
untuk mengembangkan potensi yang ada
pada dirinya untuk lebih maju
N = 58

Keterangan Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	36	62%
Setuju	20	35%
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	2	3%

Total	58	100%
--------------	-----------	-------------

Sumber : Hasil Penelitian Bulan Januari 2023

Berdasarkan data tabel di atas, dari seluruh responden sebanyak 58 orang dengan persentase 100% dapat diketahui sebanyak 36 orang menjawab sangat setuju dengan persentase 62%, sebanyak 20 orang menjawab setuju dengan persentase 35%, dan sebanyak 2 orang menjawab sangat tidak setuju dengan persentase 3%. Dari data yang sudah diperoleh dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa responden **sangat setuju** Perusahaan memberikan kesempatan bagi saudara untuk mengembangkan potensi yang ada pada dirinya untuk lebih maju

Tabel 4.16 Pernyataan X13
Pencapaian prestasi kerja menjadi salah satu
pertimbangan dalam promosi jabatan

N = 58

Keterangan Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	36	62%
Setuju	20	35%
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	2	3%
Total	58	100%

Sumber : Hasil Penelitian Bulan Januari 2023

Berdasarkan data tabel di atas, dari seluruh responden sebanyak 58 orang dengan persentase 100% dapat diketahui sebanyak 36 orang menjawab sangat setuju dengan persentase 62%, sebanyak 20 orang menjawab setuju dengan persentase 35%, dan sebanyak 2 orang menjawab sangat tidak setuju dengan persentase 3%. Dari data yang sudah diperoleh dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa responden **sangat setuju** Pencapaian prestasi kerja menjadi salah satu pertimbangan dalam promosi jabatan.

Tabel 4.17 Pernyataan X14
Perusahaan tempat saya bekerja
telah memberikan bonus secara adil kepada karyawan
N = 58

Keterangan Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	22	38%
Setuju	26	45%
Tidak Setuju	1	2%
Sangat Tidak Setuju	9	15%
Total	58	100%

Sumber : Hasil Penelitian Bulan Januari 2023

Berdasarkan data tabel di atas, dari seluruh responden sebanyak 58 orang dengan persentase 100% dapat diketahui sebanyak 22 orang menjawab sangat setuju dengan persentase 38%, sebanyak 26 orang menjawab setuju dengan persentase 45%, sebanyak 1 orang menjawab tidak setuju dengan persentase 2% dan sebanyak 9 orang menjawab sangat tidak setuju dengan persentase 15%. Dari data yang sudah diperoleh dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa responden **sangat setuju** dan **setuju** Perusahaan tempat saya bekerja telah memberikan bonus secara adil kepada karyawan

Tabel 4.18 Pernyataan X15
Perusahaan tempat saya bekerja dalam memberikan gaji
setiap bulan telah mampu memenuhi
kebutuhan sehari-hari karyawan
N = 58

Keterangan Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	32	55%
Setuju	24	41%
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	2	4%

Total	58	100%
--------------	-----------	-------------

Sumber : Hasil Penelitian Bulan Januari 2023

Berdasarkan data tabel di atas, dari seluruh responden sebanyak 58 orang dengan persentase 100% dapat diketahui sebanyak 32 orang menjawab sangat setuju dengan persentase 55%, sebanyak 24 orang menjawab setuju dengan persentase 41 dan sebanyak 2 orang menjawab sangat tidak setuju dengan persentase 4%. Dari data yang sudah diperoleh dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa responden **sangat setuju** Perusahaan tempat saya bekerja dalam memberikan gaji setiap bulan telah mampu memenuhi kebutuhan sehari-hari karyawan

d. Program acara khusus (special event)

Tabel 4.19 Pernyataan X16

Saudara merasa senang jika *event outing* dilaksanakan kembali

N = 58

Keterangan Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	41	71%
Setuju	17	29%
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-
Total	58	100%

Sumber : Hasil Penelitian Bulan Januari 2023

Berdasarkan data tabel di atas, dari seluruh responden sebanyak 58 orang dengan persentase 100% dapat diketahui sebanyak 41 orang menjawab sangat setuju dengan persentase 71% dan sebanyak 17 orang menjawab setuju dengan persentase 29%. Dari data yang sudah diperoleh dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa responden **sangat setuju** saudara merasa senang jika *event outing* dilaksanakan kembali.

Tabel 4.20 Pernyataan X17
Saudara merasa bangga jika dilibatkan
dalam acara khusus di restoran
N = 58

Keterangan Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	34	59%
Setuju	22	38%
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	2	3%
Total	58	100%

Sumber : Hasil Penelitian Bulan Januari 2023

Berdasarkan data tabel di atas, dari seluruh responden sebanyak 58 orang dengan persentase 100% dapat diketahui sebanyak 34 orang menjawab sangat setuju dengan persentase 59%, sebanyak 22 orang menjawab setuju dengan persentase 38%, dan sebanyak 2 orang menjawab tidak setuju dengan persentase 3%. Dari data yang sudah diperoleh dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa responden **sangat setuju** saudara merasa bangga jika dilibatkan dalam acara khusus di restoran

Tabel 4.21 Pernyataan X18
Saya merasa tertantang untuk mewujudkan
event menjadi acara yang sukses
N = 58

Keterangan Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	33	57%
Setuju	23	40%
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	2	3%
Total	58	100%

Sumber : Hasil Penelitian Bulan Januari 2023

Berdasarkan data tabel di atas, dari seluruh responden sebanyak 58 orang dengan persentase 100% dapat diketahui sebanyak 33 orang menjawab sangat setuju dengan persentase 57%, sebanyak 23 orang menjawab setuju dengan persentase 40%, dan sebanyak 2 orang menjawab sangat tidak setuju dengan persentase 3%. Dari data yang sudah diperoleh dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa responden **sangat setuju** saya merasa tertantang untuk mewujudkan event menjadi acara yang sukses

Tabel 4.22 Pernyataan X19
Setiap event Karyawan selalu mendapatkan
seragam baru dari perusahaannya

N = 58

Keterangan Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	25	43%
Setuju	24	41%
Tidak Setuju	2	3%
Sangat Tidak Setuju	7	12%
Total	58	100%

Sumber : Hasil Penelitian Bulan Januari 2023

Berdasarkan data tabel di atas, dari seluruh responden sebanyak 58 orang dengan persentase 100% dapat diketahui sebanyak 25 orang menjawab sangat setuju dengan persentase 43%, sebanyak 24 orang menjawab setuju dengan persentase 41%, sebanyak 2 orang menjawab tidak setuju dengan persentase 3% dan sebanyak 7 orang menjawab sangat tidak setuju dengan persentase 12%. Dari data yang sudah diperoleh dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa responden **sangat setuju** saya merasa tertantang untuk mewujudkan event menjadi acara yang sukses.

Tabel 4.23 Pernyataan X20
Event BTS Meal adalah event yang mengesankan bagi saya
N = 58

Keterangan Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	26	45%
Setuju	24	41%
Tidak Setuju	1	2%
Sangat Tidak Setuju	7	12%
Total	58	100%

Sumber : Hasil Penelitian Bulan Januari 2023

Berdasarkan data tabel di atas, dari seluruh responden sebanyak 58 orang dengan persentase 100% dapat diketahui sebanyak 26 orang menjawab sangat setuju dengan persentase 45%, sebanyak 24 orang menjawab setuju dengan persentase 41%, sebanyak 1 orang menjawab sangat tidak setuju dengan persentase 2% dan sebanyak 7 orang menjawab sangat tidak setuju dengan persentase 12%. Dari data yang sudah diperoleh dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa responden **sangat setuju** Event BTS Meal adalah event yang mengesankan bagi saya

e. Program Media Komunikasi Internal

Tabel 4.24 Pernyataan X21
Tersedianya papan informasi di ruangan karyawan
N = 58

Keterangan Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	35	60%
Setuju	21	36%
Tidak Setuju	2	3%
Sangat Tidak Setuju	-	-
Total	58	100%

Sumber : Hasil Penelitian Bulan Januari 2023

Berdasarkan data tabel di atas, dari seluruh responden sebanyak 58 orang dengan persentase 100% dapat diketahui sebanyak 35 orang

menjawab sangat setuju dengan persentase 60%, sebanyak 21 orang menjawab setuju dengan persentase 36% dan sebanyak 2 orang menjawab tidak setuju dengan persentase 3%. Dari data yang sudah diperoleh dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa responden **sangat setuju** tersedianya papan informasi di ruangan karyawan

Tabel 4.25 Pernyataan X22
Saya selalu membaca informasi
yang sudah di *share*/dibagikan oleh atasan
N = 58

Keterangan Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	35	60%
Setuju	22	38%
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	1	2%
Total	58	100%

Sumber : Hasil Penelitian Bulan Januari 2023

Berdasarkan data tabel di atas, dari seluruh responden sebanyak 58 orang dengan persentase 100% dapat diketahui sebanyak 35 orang menjawab sangat setuju dengan persentase 60%, sebanyak 22 orang menjawab setuju dengan persentase 38% dan sebanyak 1 orang menjawab tidak setuju dengan persentase 2%. Dari data yang sudah diperoleh dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa responden **sangat setuju** Saya selalu membaca informasi yang sudah di *share*/dibagikan oleh atasan

Tabel 4.26 Pernyataan X23**Tersedianya kotak saran****N = 58**

Keterangan Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	33	57%
Setuju	20	34%
Tidak Setuju	3	5%
Sangat Tidak Setuju	2	3%
Total	58	100%

Sumber : Hasil Penelitian Bulan Januari 2023

Berdasarkan data tabel di atas, dari seluruh responden sebanyak 58 orang dengan persentase 100% dapat diketahui sebanyak 33 orang menjawab sangat setuju dengan persentase 57%, sebanyak 20 orang menjawab setuju dengan persentase 34%, sebanyak 3 orang menjawab tidak setuju dengan persentase 5% dan sebanyak 2 orang menjawab sangat tidak setuju dengan persentase 3%. Dari data yang sudah diperoleh dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa responden **sangat setuju** tersedianya kotak saran.

Tabel 4.27 Pernyataan X24**Saya pernah membuat video****atau presentasi mengenai kerjaan****N = 58**

Keterangan Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	24	41%
Setuju	20	34%
Tidak Setuju	6	10%
Sangat Tidak Setuju	8	14%
Total	58	100%

Sumber : Hasil Penelitian Bulan Januari 2023

Berdasarkan data tabel di atas, dari seluruh responden sebanyak 58 orang dengan persentase 100% dapat diketahui sebanyak 24 orang menjawab sangat setuju dengan persentase 41%, sebanyak 20 orang menjawab setuju dengan persentase 34%, sebanyak 6 orang menjawab tidak setuju dengan persentase 10% dan sebanyak 8 orang menjawab sangat tidak setuju dengan persentase 14%. Dari data yang sudah diperoleh dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa responden **sangat setuju** saya pernah membuat video atau presentasi mengenai kerjaan

Tabel 4.28 Pernyataan X30
Saudara selalu *Prepar*/persiapan jika ada
kunjungan atasan akan datang ke restoran
N = 58

Keterangan Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	38	65%
Setuju	19	33%
Tidak Setuju	1	2%
Sangat Tidak Setuju	-	-
Total	58	100%

Sumber : Hasil Penelitian Bulan Januari 2023

Berdasarkan data tabel di atas, dari seluruh responden sebanyak 58 orang dengan persentase 100% dapat diketahui sebanyak 38 orang menjawab sangat setuju dengan persentase 65%, sebanyak 19 orang menjawab setuju dengan persentase 33% dan sebanyak 1 orang menjawab tidak setuju dengan persentase 2%. Dari data yang sudah diperoleh dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa responden **sangat setuju** saudara selalu *Prepar*/persiapan jika ada kunjungan atasan akan datang ke restoran

4.2.3. Pernyataan Variabel Y

Pada variabel (Y) ini menggunakan 4 (empat) dimensi, yaitu Moralitas, Management, Performa Dan Layanan yang disusun sebanyak 20 (dua puluh) item pernyataan dengan hasil penelitian sebagai berikut:

a. Moralitas

Tabel 4.29 Pernyataan Y1

**Kerjasama antara saya dan rekan kerja selama ini
di perusahaan terjalin dengan baik**

N = 58

Keterangan Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	35	60%
Setuju	20	35%
Tidak Setuju	1	2%
Sangat Tidak Setuju	2	3%
Total	58	100%

Sumber : Hasil Penelitian Bulan Januari 2023

Berdasarkan data tabel di atas, dari seluruh responden sebanyak 58 orang dengan persentase 100% dapat diketahui sebanyak 35 orang menjawab sangat setuju dengan persentase 60%, sebanyak 20 orang menjawab setuju dengan persentase 35%, sebanyak 1 orang menjawab tidak setuju dengan persentase 2% dan sebanyak 2 orang menjawab sangat tidak setuju dengan persentase 3%. Dari data yang sudah diperoleh dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa responden **sangat setuju** kerjasama antara saya dan rekan kerja selama ini di perusahaan terjalin dengan baik

Tabel 4.30 Pernyataan Y2

**Saya selalu melaksanakan pekerjaan
dengan senang hati dan inisiatif**

N = 58

Keterangan Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	36	62%
Setuju	20	35%
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	2	3%

Total	58	100%
--------------	-----------	-------------

Sumber : Hasil Penelitian Bulan Januari 2023

Berdasarkan data tabel di atas, dari seluruh responden sebanyak 58 orang dengan persentase 100% dapat diketahui sebanyak 36 orang menjawab sangat setuju dengan persentase 62%, sebanyak 20 orang menjawab setuju dengan persentase 35%, dan sebanyak 2 orang menjawab sangat tidak setuju dengan persentase 3%. Dari data yang sudah diperoleh dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa responden **sangat setuju** saya selalu melaksanakan pekerjaan dengan senang hati dan inisiatif

Tabel 4.31 Pernyataan Y3

**Saya sebaiknya tetap prosedur bekerja dengan baik
walaupun pimpinan tidak berada di tempat**

N = 58

Keterangan Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	36	62%
Setuju	21	36%
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	1	2%
Total	58	100%

Sumber : Hasil Penelitian Bulan Januari 2023

Berdasarkan data tabel di atas, dari seluruh responden sebanyak 58 orang dengan persentase 100% dapat diketahui sebanyak 36 orang menjawab sangat setuju dengan persentase 62%, sebanyak 21 orang menjawab setuju dengan persentase 36% dan sebanyak 1 orang menjawab sangat tidak setuju dengan persentase 2%. Dari data yang sudah diperoleh dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa responden **sangat setuju** Saya sebaiknya tetap prosedur bekerja dengan baik walaupun pimpinan tidak berada di tempat

Tabel 4.32 Pernyataan Y4

Saudara sebaiknya menunjukkan loyalitas atau tanggung jawab dalam mengerjakan setiap tugas yang diberikan

N = 58

Keterangan Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	36	62%
Setuju	19	33%
Tidak Setuju	1	2%
Sangat Tidak Setuju	2	3%
Total	58	100%

Sumber : Hasil Penelitian Bulan Januari 2023

Berdasarkan data tabel di atas, dari seluruh responden sebanyak 58 orang dengan persentase 100% dapat diketahui sebanyak 36 orang menjawab sangat setuju dengan persentase 62%, sebanyak 19 orang menjawab setuju dengan persentase 33%, sebanyak 1 orang menjawab tidak setuju dengan persentase 2% dan sebanyak 2 orang menjawab sangat tidak setuju dengan persentase 3%. Dari data yang sudah diperoleh dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa responden **sangat setuju** saudara sebaiknya menunjukkan loyalitas atau tanggung jawab dalam mengerjakan setiap tugas yang diberikan

Tabel 4.33 Pernyataan Y5

Saya selalu menggunakan seragam kerja yang telah ditentukan

N = 58

Keterangan Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	43	74%
Setuju	15	26%
Tidak Setuju	-	-

Sangat Tidak Setuju	-	-
Total	58	100%

Sumber : Hasil Penelitian Bulan Januari 2023

Berdasarkan data tabel di atas, dari seluruh responden sebanyak 58 orang dengan persentase 100% dapat diketahui sebanyak 43 orang menjawab sangat setuju dengan persentase 74% dan sebanyak 15 orang menjawab setuju dengan persentase 26%. Dari data yang sudah diperoleh dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa responden **sangat setuju** Saya selalu menggunakan seragam kerja yang telah ditentukan.

b. Management

Tabel 4.34 Pernyataan Y6

**Saya mampu memberikan kontribusi
yang besar bagi restoran**

N = 58

Keterangan Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	35	60%
Setuju	20	35%
Tidak Setuju	1	2%
Sangat Tidak Setuju	2	3%
Total	58	100%

Sumber : Hasil Penelitian 2023

Berdasarkan data tabel di atas, dari seluruh responden sebanyak 58 orang dengan persentase 100% dapat diketahui sebanyak 35 orang menjawab sangat setuju dengan persentase 60%, sebanyak 20 orang menjawab setuju dengan persentase 35%, sebanyak 1 orang menjawab tidak setuju dengan persentase 2% dan sebanyak 2 orang menjawab sangat tidak setuju dengan persentase 3%. Dari data yang sudah diperoleh dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa responden **sangat setuju** saya mampu memberikan kontribusi yang besar bagi restoran

Tabel 4.35 Pernyataan Y7**Saudara bekerja dengan cekatan dan cepat****N = 58**

Keterangan Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	42	72%
Setuju	16	28%
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-
Total	58	100%

Sumber : Hasil Penelitian Bulan Januari 2023

Berdasarkan data tabel di atas, dari seluruh responden sebanyak 58 orang dengan persentase 100% dapat diketahui sebanyak 42 orang menjawab sangat setuju dengan persentase 72% dan sebanyak 16 orang menjawab setuju dengan persentase 28%. Dari data yang sudah diperoleh dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa responden **sangat setuju** saudara bekerja dengan cekatan dan cepat

Tabel 4.36 Pernyataan Y8**Saya mampu mencapai target yang ditetapkan pimpinan****N = 58**

Keterangan Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	37	64%
Setuju	17	30%
Tidak Setuju	2	3%
Sangat Tidak Setuju	2	3%
Total	58	100%

Sumber : Hasil Penelitian Bulan Januari 2023

Berdasarkan data tabel di atas, dari seluruh responden sebanyak 58 orang dengan persentase 100% dapat diketahui sebanyak 37 orang menjawab sangat setuju dengan persentase 64%, sebanyak 17 orang

menjawab setuju dengan persentase 30%, sebanyak 2 orang menjawab tidak setuju dengan persentase 3% dan sebanyak 2 orang menjawab sangat tidak setuju dengan persentase 3%. Dari data yang sudah diperoleh dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa responden **sangat setuju** saya mampu mencapai target yang ditetapkan pimpinan

Tabel 4.37 Pernyataan Y9

Saya disiplin waktu dalam bekerja

Keterangan Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	41	71%
Setuju	15	26%
Tidak Setuju	2	3%
Sangat Tidak Setuju	-	-
Total	58	100%

Sumber : Hasil Penelitian Bulan Januari 2023

Berdasarkan data tabel di atas, dari seluruh responden sebanyak 58 orang dengan persentase 100% dapat diketahui sebanyak 41 orang menjawab sangat setuju dengan persentase 71%, sebanyak 15 orang menjawab setuju dengan persentase 26%, dan sebanyak 2 orang menjawab tidak setuju dengan persentase 3%. Dari data yang sudah diperoleh dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa responden **sangat setuju** saya disiplin waktu dalam bekerja

Tabel 4.38 Pernyataan Y10

**Atasan mengarahkan kinerja saya
agar sesuai dengan aturan/prosedur restoran**

Keterangan Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	36	62%
Setuju	19	33%
Tidak Setuju	1	2%

Sangat Tidak Setuju	2	3%
Total	58	100%

Sumber : Hasil Penelitian Bulan Januari 2023

Berdasarkan data tabel di atas, dari seluruh responden sebanyak 58 orang dengan persentase 100% dapat diketahui sebanyak 36 orang menjawab sangat setuju dengan persentase 62%, sebanyak 19 orang menjawab setuju dengan persentase 33%, sebanyak 1 orang menjawab tidak setuju dengan persentase 2% dan sebanyak 2 orang menjawab sangat tidak setuju dengan persentase 3%. Dari data yang sudah diperoleh dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa responden **sangat setuju** atasan mengarahkan kinerja saya agar sesuai dengan aturan/prosedur restoran

c. Performa

Tabel 4.39 Pernyataan Y11

Saya selalu berpenampilan rapi

Keterangan Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	42	73%
Setuju	14	24%
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	2	3%
Total	58	100%

Sumber : Hasil Penelitian Bulan Januari 2023

Berdasarkan data tabel di atas, dari seluruh responden sebanyak 58 orang dengan persentase 100% dapat diketahui sebanyak 42 orang menjawab sangat setuju dengan persentase 73%, sebanyak 14 orang menjawab setuju dengan persentase 24% dan sebanyak 2 orang menjawab sangat tidak setuju dengan persentase 3%. Dari data yang sudah diperoleh dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa responden **sangat setuju** saya selalu berpenampilan rapi

Tabel 4.40 Pernyataan Y12

Saya memberikan alasan jika terlambat hadir di tempat kerja

Keterangan Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	38	66%
Setuju	20	34%
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-
Total	58	100%

Sumber : Hasil Penelitian Bulan Januari 2023

Berdasarkan data tabel di atas, dari seluruh responden sebanyak 58 orang dengan persentase 100% dapat diketahui sebanyak 38 orang menjawab sangat setuju dengan persentase 66% dan sebanyak 20 orang menjawab setuju dengan persentase 34%. Dari data yang sudah diperoleh dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa responden **sangat setuju** saya memberikan alasan jika terlambat hadir di tempat kerja.

Tabel 4.41 Pernyataan Y13

**Saudara memenuhi persyaratan atau
standart kerja yang ditetapkan restoran**

Keterangan Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	38	66%
Setuju	20	34%
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-
Total	58	100%

Sumber : Hasil Penelitian Bulan Januari 2023

Berdasarkan data tabel di atas, dari seluruh responden sebanyak 58 orang dengan persentase 100% dapat diketahui sebanyak 38 orang menjawab sangat setuju dengan persentase 66% dan sebanyak 20 orang menjawab setuju dengan persentase 34%. Dari data yang sudah diperoleh

dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa responden **sangat setuju** Saudara memenuhi persyaratan atau standart kerja yang ditetapkan restoran.

Tabel 4.42 Pernyataan Y14

Saudara mempunyai inisiatif dalam melakukan pekerjaan tanpa menunggu perintah dari atasan

Keterangan Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	33	57%
Setuju	23	40%
Tidak Setuju	1	2%
Sangat Tidak Setuju	1	2%
Total	58	100%

Sumber : Hasil Penelitian Bulan Januari 2023

Berdasarkan data tabel di atas, dari seluruh responden sebanyak 58 orang dengan persentase 100% dapat diketahui sebanyak 33 orang menjawab sangat setuju dengan persentase 57%, sebanyak 23 orang menjawab setuju dengan persentase 40%, sebanyak 1 orang menjawab tidak setuju dengan persentase 2% dan sebanyak 1 orang menjawab sangat tidak setuju dengan persentase 2%. Dari data yang sudah diperoleh dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa responden **sangat setuju** Saudara mempunyai inisiatif dalam melakukan pekerjaan tanpa menunggu perintah dari atasan

Tabel 4.43 Pernyataan Y15

Saya sebaiknya tidak meninggalkan pekerjaan secara mendadak, meskipun ada keperluan pribadi yang mendesak

Keterangan Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	32	55%
Setuju	22	38%

Tidak Setuju	3	5%
Sangat Tidak Setuju	1	2%
Total	58	100%

Sumber : Hasil Penelitian Bulan Januari 2023

Berdasarkan data tabel di atas, dari seluruh responden sebanyak 58 orang dengan persentase 100% dapat diketahui sebanyak 32 orang menjawab sangat setuju dengan persentase 55%, sebanyak 22 orang menjawab setuju dengan persentase 38%, sebanyak 3 orang menjawab tidak setuju dengan persentase 5% dan sebanyak 1 orang menjawab sangat tidak setuju dengan persentase 2%. Dari data yang sudah diperoleh dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa responden **sangat setuju** saya sebaiknya tidak meninggalkan pekerjaan secara mendadak, meskipun ada keperluan pribadi yang mendesak

d. Layanan

Tabel 4.44 Pernyataan Y16

Respons yang cepat saat menerima keluhan dari pelanggan

Keterangan Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	39	67%
Setuju	19	33%
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-
Total	58	100%

Sumber : Hasil Penelitian Bulan Januari 2023

Berdasarkan data tabel di atas, dari seluruh responden sebanyak 58 orang dengan persentase 100% dapat diketahui sebanyak 39 orang menjawab sangat setuju dengan persentase 67% dan sebanyak 19 orang menjawab setuju dengan persentase 33%. Dari data yang sudah diperoleh dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa responden **sangat setuju** Respons yang cepat saat menerima keluhan dari pelanggan

Tabel 4.45 Pernyataan Y17

Pihak restoran memberikan jaminan atas makanan yang gosong atau bentuknya tidak bagus, dengan menggantinya dengan makanan yang baru

Keterangan Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	41	71%
Setuju	17	29%
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-
Total	58	100%

Sumber : Hasil Penelitian Bulan Januari 2023

Berdasarkan data tabel di atas, dari seluruh responden sebanyak 58 orang dengan persentase 100% dapat diketahui sebanyak 41 orang menjawab sangat setuju dengan persentase 71% dan sebanyak 17 orang menjawab setuju dengan persentase 29%. Dari data yang sudah diperoleh dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa responden **sangat setuju** Pihak restoran memberikan jaminan atas makanan yang gosong atau bentuknya tidak bagus, dengan menggantinya dengan makanan yang baru

Tabel 4.46 Pernyataan Y18

Karyawan yang memberikan saran menu terbaik dan info tentang promo

Keterangan Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	35	60%
Setuju	22	38%
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	1	2%
Total	58	100%

Sumber : Hasil Penelitian Bulan Januari 2023

Berdasarkan data tabel di atas, dari seluruh responden sebanyak 58 orang dengan persentase 100% dapat diketahui sebanyak 35 orang menjawab sangat setuju dengan persentase 60%, sebanyak 22 orang menjawab setuju dengan persentase 38% dan sebanyak 1 orang menjawab sangat tidak setuju dengan persentase 2%. Dari data yang sudah diperoleh dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa responden **sangat setuju** Karyawan yang memberikan saran menu terbaik dan info tentang promo

Tabel 4.47 Pernyataan Y19
Karyawan yang menerima pelanggan
dengan sapa, senyum dan ramah

Keterangan Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	38	65%
Setuju	19	33%
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	1	2%
Total	58	100%

Sumber : Hasil Penelitian Bulan Januari 2023

Berdasarkan data tabel di atas, dari seluruh responden sebanyak 58 orang dengan persentase 100% dapat diketahui sebanyak 38 orang menjawab sangat setuju dengan persentase 65%, sebanyak 19 orang menjawab setuju dengan persentase 33% dan sebanyak 1 orang menjawab sangat tidak setuju dengan persentase 2%. Dari data yang sudah diperoleh dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa responden **sangat setuju** Karyawan yang menerima pelanggan dengan sapa, senyum dan ramah

Tabel 4.48 Pernyataan Y20**Tersedianya fasilitas internet yang lancar (wifi)**

Keterangan Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	47	81%
Setuju	9	16%
Tidak Setuju	2	3%
Sangat Tidak Setuju	-	-
Total	58	100%

Sumber : Hasil Penelitian Bulan Januari 2023

Berdasarkan data tabel di atas, dari seluruh responden sebanyak 58 orang dengan persentase 100% dapat diketahui sebanyak 47 orang menjawab sangat setuju dengan persentase 81%, sebanyak 9 orang menjawab setuju dengan persentase 16% dan sebanyak 2 orang menjawab tidak setuju dengan persentase 3%. Dari data yang sudah diperoleh dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa responden **sangat setuju** Tersedianya fasilitas internet yang lancar (*wifi*)

4.2.4. Rekapitulasi Variabel X dan Y

Berikut adalah rekapitulasi hasil pengembangan indikator atau komponen pendukung variabel X yaitu *employee relations*

Tabel 4.49 Rekapitulasi variabel X

No	Pernyataan	Mean
1	X1	3,69
2	X2	3,64
3	X3	3,71
4	X4	3,66
5	X5	3,43
6	X6	3,29
7	X7	3,66
8	X8	3,28
9	X9	3,64
10	X10	3,55
11	X11	3,26

12	X12	3,55
13	X13	3,55
14	X14	3,05
15	X15	3,48
16	X16	3,71
17	X17	3,52
18	X18	3,50
19	X19	3,16
20	X20	3,19
21	X21	3,57
22	X22	3,57
23	X23	3,45
24	X24	3,03
25	X25	3,64
Jumlah		86,76
Rata - rata		3,47

Sumber : Hasil Penelitian Bulan Januari 2023

Dari tabel rekapitulasi di atas secara keseluruhan responden menilai bahwa Pengaruh *Employee Relations* tergolong sangat tinggi (setuju), hal ini dapat dilihat dari hasil nilai rata-rata keseluruhan jawaban responden pada variabel (X) *Employee Relations* sebesar 3,47.

Berikut adalah tabel rekapitulasi hasil pengembangan indikator atau komponen pendukung variabel Y, yaitu Peningkatan Citra McDonald's.

Tabel 4.50 Rekapitulasi variabel Y

No	Pernyataan	Mean
1	Y1	3,52
2	Y2	3,55
3	Y3	3,59
4	Y4	3,53
5	Y5	3,74
6	Y6	3,52
7	Y7	3,72
8	Y8	3,53

9	Y9	3,67
10	Y10	3,53
11	Y11	3,66
12	Y12	3,66
13	Y13	3,66
14	Y14	3,52
15	Y15	3,47
16	Y16	3,67
17	Y17	3,71
18	Y18	3,57
19	Y19	3,62
20	Y20	3,78
Jumlah		72,21
Rata - rata		3,61

Sumber : Hasil Penelitian Bulan Januari 2023

Dari tabel rekapitulasi di atas secara keseluruhan responden menilai bahwa Citra McDonald's tergolong sangat tinggi (setuju), hal ini dapat dilihat dari hasil nilai rata-rata keseluruhan jawaban responden pada variabel (Y) Peningkatan Citra McDonald's sebesar 3,61.

4.2.5. Uji Regresi Linear Berganda

Analisis uji regresi linear sederhana dilakukan untuk memperoleh gambaran pengaruh antara variabel independen (X) yaitu *Employee Relations* terhadap variabel dependen (Y) yaitu Peningkatan Citra McDonald's. Berikut adalah data hasil dari pengolahan SPSS (*Statistic Package for Social Science*) Versi 25.0 for Mac.

Tabel 4.51 Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.860 ^a	.740	.735	3.664

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: Y

Analisis regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear sederhana yang didasarkan pada hubungan fungsional maupun kausal satu

variabel independen (X) dengan satu variabel dependen (Y). Dapat dilihat nilai

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1000.908	1	1000.908	23.329	<.001 ^b
	Residual	2402.609	56	42.904		
	Total	3403.517	57			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X

R atau koefisien korelasi antara variabel Pengaruh *Employee Relations* Terhadap Peningkatan Citra McDonald's dengan nilai R sebesar 0,860 yaitu di antara 0,800-1,000 artinya hubungan atau korelasi antara variabel *Employee Relations* berpengaruh sangat tinggi terhadap Peningkatan Citra McDonald's. Hal tersebut dapat dilihat dari:

1. 0,00 – 0,199 artinya sangat rendah atau lemah sekali
2. 0,200 – 0,399 artinya rendah atau lemah tapi pasti
3. 0,400 – 0,599 artinya cukup atau sedang
4. 0,600 – 0,799 artinya tinggi atau kuat
5. 0,800 – 1,000 artinya sangat tinggi atau kuat sekali

Pada R Square disebut juga koefisien determinasi, dapat dijelaskan bahwa nilai R Square menunjukkan angka 0,740. Angka tersebut dapat diartikan bahwa Peningkatan Citra McDonald's yang disebabkan oleh pengaruh *Employee Relations* sebesar 74%, sementara sisanya yaitu 26% dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel penelitian.

Tabel 4.52 Hasil Uji F

Berikut ini adalah tabel ANOVA yang akan menunjukkan pengaruh antara variabel X dan Y, sebagai berikut:

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh nilai uji ANOVA yaitu F sebesar 31,561 dengan nilai signifikansi 0,001 karena nilai signifikansi yang diperoleh lebih

kecil dari 0,10 yaitu $0,001 < 0,10$ maka dapat diartikan bahwa variabel *Employee Relations* berpengaruh terhadap Peningkatan Citra McDonald's. Untuk mengetahui persamaan regresi yang bersifat signifikan dan garis regresi berbentuk linear, maka digunakan rumus regresi linear $Y = a + bX$, yaitu dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.53 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	38.085	7.117		5.351	<.001
	X	.393	.081	.542	4.830	<.001

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel di atas dapat dibuat persamaan regresi, sebagai berikut:

Rumus Regresi Linear: $Y = a + Bx$

Dimana:

Y = Peningkatan Citra McDonald's

X = *Employee Relations*

a = nilai konstanta dari *Unstandardized Coefficients*. Dalam penelitian ini nilainya sebesar 38,085.

b = nilai koefisien regresi. Dalam penelitian ini nilainya sebesar 0,393 Maka persamaannya menjadi $Y = 38,085 + 0,393X$

Persamaan tersebut menunjukkan, apabila nilai $X = 0$ maka $Y = 38,085$ dan jika $X = 1$ maka $Y = 0,393$. Artinya setiap peningkatan variabel independen (X) sebesar 1, akan menaikkan citra McDonald's sebesar 0,393.

4.2.6. Uji Hipotesis

Untuk mengetahui pengaruh atau signifikansi dari hasil penelitian terkait *Employee Relations* (X) terhadap Peningkatan Citra McDonald's (Y) untuk pengujian hipotesis menggunakan uji t dengan rumus sebagai berikut:

$$t = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

r = koefisien korelasi antara X dan Y

n = Jumlah Sampel

Maka dengan demikian:

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ H_0 ditolak dan H_1 diterima (memiliki pengaruh)

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ H_0 diterima dan H_1 ditolak (tidak memiliki pengaruh).

Diketahui:

$N = 58$

$r = 0,542$

$$t = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

$$t = \frac{0,542\sqrt{58-2}}{\sqrt{1-0,542^2}}$$

$$t = \frac{0,542\sqrt{56}}{\sqrt{1-0,293764}}$$

$$t = \frac{0,542\sqrt{56}}{\sqrt{0,706236}}$$

$$t = \frac{0,542 \times 7,48331477}{\sqrt{0,706236}}$$

$$t = \frac{0,542 \times 7,48331477}{0,84037849}$$

$$t = \frac{4,05595661}{0,84037849}$$

$t = 4,82634512$

Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan, nilai t_{hitung} yaitu 4,826 sedangkan untuk nilai dengan taraf kepercayaan 90% atau signifikansi 10% ($\alpha = 0,10$ atau 0,1) dapat dicari berdasarkan jumlah responden atau n . dalam penelitian ini jumlah responden (n) = 58, maka derajat bebasnya (df) $n - k = 58 - 2 = 56$. Dengan derajat kebebasan sebesar 56 dan signifikansi 10% maka t tabel adalah 1,672. t_{tabel} Karena nilai t_{hitung} (4,826) $>$ t_{tabel} (1,672),

maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang artinya terdapat pengaruh antara *Employee relations* terhadap peningkatan citra McDonald's Flaza Festival.

4.2.7. Pembahasan Hasil Penelitian

Pada penelitian ini membahas dua variabel, yaitu Employee Relations dan Peningkatan Citra McDonald's Flaza Festival. Penelitian dilakukan kepada 58 orang responden yang bekerja di McDonald's Flaza Festival. Dapat diketahui bahwa mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 32 orang dengan persentase 55% dan responden berjenis kelamin perempuan berjumlah 26 orang dengan persentase 45%. Identitas lainnya mayoritas responden berusia 18–23 tahun sebanyak 31 orang dengan persentase 53%, kemudian yang berusia 23 – 29 tahun sebanyak 18 orang dengan persentase 31% dan berusia diatas 30 tahun sebanyak 9 orang dengan persentase 16%. Selanjutnya dari minimal bekerja kurang dari 6 bulan sebanyak 5 orang dengan persentase 9%, kemudian yang bekerja lebih dari 6 bulan sebanyak 6 orang dengan persentase 10%, dan yang lebih dari 1 tahun sebanyak 47 orang dengan persentase 81%.

1. Mengukur *employee relations* pada Mcdonald's Flaza Festival.

McDonald's adalah anak perusahaan dari PT. Rekso Indofood yang bergerak di Industri F&B. Salah satu cabang McDonald's berada di Flaza Festival berdiri yang berdiri tahun 2010. *Employee* McDonald's Flaza festival berjumlah 58 orang mencakup crew dan rider yang masih aktif dan secara teknis dan fungsinya dengan jelas. *Empoloyee relations* ini menjadi salah satu faktor penyebab baik atau buruknya restoran Mcdonald's Flaza Festival maka dari itu McDonald's melakukan beberapa program untuk menumbuhkan citra yang baik dari internal. Melihat *employee relations* berdasarkan teori Ruslan (2020 : 278) dan hasil penelitian yang telah dibuktikan bahwa pengaruh *employee relations* memiliki 5 (lima) dimensi yang dapat dilihat pada pernyataan variabel X dalam kuesioner penelitian. Hasil dari penelitian responden bahwa dimensi *employee relations* antara lain : Program Pendidikan Dan Pelatihan merupakan proses training unruk mengetahui prosedur. Program Motivasi Kerja Berprestasi merupakan dorongan terhadap *employee*

agar semangat bekerja dalam menjalankan tugasnya. Program Penghargaan merupakan pengakuan atas prestasi *employee*. Program Acara Khusus (*Special Events*) merupakan acara khusus untuk *employee* McDonald's Flaza Festival. Program Media Komunikasi Internal merupakan sarana komunikasi untuk menyampaikan informasi. Dan *employee relations* McDonald's Flaza festival tergolong sangat tinggi (sangat setuju). Hal ini ditunjukkan dengan nilai rata-rata jawaban responden pada variabel Pengaruh *employee relations* (X) sebesar 3,47.

Berdasarkan teori Ruslan (2020 : 278) mengenai dimensi dari *employee relations* yang digunakan untuk mengukur variabel (X). Dari 25 pernyataan yang memiliki data tertinggi yaitu pernyataan X3 dan X16. Pada bagian program pendidikan dan pelatihan X3 "Jika menemukan sesuatu yang sulit dipecahkan saya meminta atasan / rekan kerja saya untuk menjelaskan kepada saya" yaitu sebesar 3,71 dari responden sebanyak 58 orang dengan persentase 100% dapat diketahui sebanyak 41 orang menjawab sangat setuju dengan persentase 71% dan sebanyak 17 orang menjawab setuju dengan persentase 29%. Karena di McDonald's itu banyak sesuatu hal baru baik itu prosedur baru ataupun produk baru. X16 "Saudara merasa senang jika *event outing* dilaksanakan kembali" yaitu sebesar 3,71 dari responden sebanyak 58 orang dengan persentase 100% dapat diketahui sebanyak 41 orang menjawab sangat setuju dengan persentase 71% dan sebanyak 17 orang menjawab setuju dengan persentase 29%. Karena di McDonald's sering diadakah *event outing* demi meningkatkan rasa kekeluargaan antar karyawan. Sedangkan data terendah pada bagian program media komunikasi internal X24 "saya pernah membuat video atau persentasi mengenai kerjaan" yaitu sebesar 3,03 responden sebanyak 58 orang dengan persentase 100% dapat diketahui sebanyak 24 orang menjawab sangat setuju dengan persentase 41%, sebanyak 20 orang menjawab setuju dengan persentase 35%, sebanyak 6 orang menjawab tidak setuju dengan persentase 10% dan sebanyak 8 orang menjawab sangat tidak setuju dengan persentase 14%.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Octanisa,dkk (2018) mengenai Pengaruh *Employee Relation* Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Di Intercontinental Bali Resort. Hasil penelitian terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara *employee relation* terhadap motivasi kerja di Intercontinental Bali Resort. Berdasarkan hasil tersebut hendaknya terus melaksanakan *employee relation* karena terbukti mampu meningkatkan motivasi kerja dengan harapan tujuan perusahaan dapat dicapai. Perbedaan dengan penelitian yang dilakukan yaitu pada objek dan variabel dependen penelitian dimana peneliti melakukan penelitian terhadap peningkatan citra pada karyawan McDonald's sedangkan penelitian terdahulu terhadap motivasi kerja pada karyawan di Intercontinental Bali Resort.

2. Mengukur Peningkatan Citra Mcdonald's Flaza Festival.

Citra adalah kesan yang muncul dalam pemikiran seseorang ketika mendengar nama dari sebuah hotel, restoran atau intuisi bisnis lainnya. Berdasarkan Teori Liou & Chuang, (2017 : 1079 -1091) yang digunakan untuk mengukur peningkatan citra Mcdonald's Flaza Festival memiliki 4 (empat) dimensi yang dapat dilihat pada pernyataan variabel Y dalam kuesioner penelitian. Hasil dari penelitian responden bahwa dimensi peningkatan citra Mcdonald's Flaza Festival : Moralitas Berkaitan dengan bagaimana suatu perusahaan memiliki moral terhadap lingkungan. Manajemen Berkaitan dengan bagaimana suatu perusahaan tersebut dikelola dengan baik yang meliputi keahlian staf dan kerjasama tim. Performa Berkaitan dengan kinerja perusahaan dalam melakukan kegiatan bisnisnya seperti kesesuaian harga, kegiatan promosi, iklan, kemudahan distribusi, dan lain-lain. Layanan Berkaitan dengan bagaimana perusahaan mampu memuaskan konsumen baik dari segi kemudahan dan kecepatan layanan, menangani komplain, focus terhadap kebutuhan pelanggan citra Mcdonald's Flaza Festival tergolong sangat tinggi (sangat setuju). Hal ini ditunjukkan dengan nilai rata-rata jawaban responden pada variabel peningkatan citra Mcdonald's Flaza Festival (Y) sebesar 3,61.

Berdasarkan teori Chuang (2017 : 1079-109) mengenai dimensi dari peningkatan citra Mcdonald's Flaza Festival yang digunakan untuk mengukur variabel (Y). Dari 20 pernyataan yang memiliki data tertinggi yaitu Y20 pada bagian layanan "tersedianya fasilitas internet yang lancar (*wifi*)" yaitu sebesar 3,78 dari seluruh responden sebanyak 58 orang dengan persentase 100% dapat diketahui sebanyak 47 orang menjawab sangat setuju dengan persentase 81%, sebanyak 9 orang menjawab setuju dengan persentase 15% dan sebanyak 2 orang menjawab tidak setuju dengan persentase 4%. Karena di McDonald's Flaza Festival selalu tersedia *wifi*. Sedangkan data terendah yaitu Y15 pada bagian Performa "saya sebaiknya tidak meninggalkan pekerjaan secara mendadak, meskipun ada keperluan pribadi yang mendesak" yaitu sebesar 3,47 dari seluruh responden sebanyak 58 orang dengan persentase 100% dapat diketahui sebanyak 32 orang menjawab sangat setuju dengan persentase 55%, sebanyak 22 orang menjawab setuju dengan persentase 38%, sebanyak 3 orang menjawab tidak setuju dengan persentase 5% dan sebanyak 1 orang menjawab sangat tidak setuju dengan persentase 2%. Itu artinya masih banyak karyawan yang mementingkan kepentingan pribadi daripada pekerjaan.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Papeo,dkk (2018) mengenai pengaruh komunikasi pemasaran terhadap citra perusahaan PT. Telkom Indonesia Manado. Hasil penelitian komunikasi pemasaran secara signifikan berpengaruh positif terhadap citra perusahaan PT. Telkom Indonesia Manado. Artinya semakin baik komunikasi pemasaran yang di terapkan oleh perusahaan maka semakin meningkat pula citra perusahaan PT. Telkom Indonesia Manado. Perbedaan dengan penelitian yang dilakukan yaitu pada variabel independen yang diukur dimana peneliti mengukur pengaruh *employee relations* terhadap peningkatan citra pada karyawan McDonald's sedangkan penelitian terdahulu mengukur komunikasi pemasaran terhadap citra perusahaan PT Telkom Indonesia Manado.

3. Mengukur pengaruh *employee relations* terhadap peningkatan citra McDonald's (Survei Pada Karyawan Mcdonal's Flaza Festival).

Pernyataan pada variabel X (*employee relations*) dan variabel Y (peningkatan citra Mcdonald's) dalam penelitian ini telah memenuhi standar validitas atau memenuhi syarat valid karena $r_{hitung} > r_{tabel}$ uji validitas dan reliabilitas pada variabel X (*employee relations*) dan variabel Y (peningkatan citra Mcdonald's) menunjukkan alpha hitung yang positif serta pada tingkat reliabilitas 0,80 s.d 1,00 maka kuesioner variabel X reliabel begitu juga dengan variabel Y reliabel. Untuk membuktikan adanya pengaruh pengaruh *employee relations* terhadap peningkatan citra McDonald's maka dilakukan uji hipotesis yang terdapat pada analisis regresi linear sederhana yaitu uji t yang bertujuan untuk menguji signifikansi nilai koefisien regresi, kriteria pengujian sebagai persyaratan hipotesis diterima adalah nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$. Berdasarkan hasil perhitungan dari penelitian ini didapatkan nilai t_{hitung} (4,826) lebih besar dari nilai t_{tabel} 1,672 karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sehingga didapatkan hasil bahwa terdapat pengaruh pengaruh *employee relations* terhadap peningkatan citra McDonald's .

Berdasarkan perhitungan melalui SPSS versi 25 for Mcbook, besarnya pengaruh dapat dilihat dari perolehan R yang disebut sebagai koefisien korelasi. Maka dapat dibaca nilai R atau koefisien korelasi antara *employee relations* terhadap peningkatan citra McDonald's sebesar 0,542 yaitu di antara 0,400-599 artinya hubungan atau korelasi antara variabel *Employee Relations* berpengaruh sedang terhadap Peningkatan Citra McDonald's. R square yaitu 0,740. Angka tersebut dapat diartikan bahwa Peningkatan Citra McDonald's yang disebabkan oleh pengaruh *Employee Relations* sebesar 74%, sementara sisanya yaitu 26% dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel penelitian.