

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Interpersonal terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Marvel Flooring

Fauza Kamila ¹, Susanti ²

Universitas Bina Sarana Informatika^{1,2}

Jl. Gatot Subroto No. 8, RT.005/RW001, Cimone, Kec. Karawaci,
Kota Tangerang, Banten 5114

Email: fauzakamila92@gmail.com ¹, susanti.sus@bsi.ac.id ²

Submit:
07-07-226

Revisi:
15-07-2026

Terima
16-07-2026

Terbit Online:
25-07-2026

ABSTRAKSI

Abstrak - Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan pada Kantor Marvel Flooring. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada karyawan Kantor Marvel Flooring sebagai responden. Analisis data dilakukan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji koefisien determinasi, uji t, dan uji F dengan bantuan program IBM SPSS Statistics. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Komunikasi interpersonal juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan serta menjadi variabel yang memberikan pengaruh paling dominan. Secara simultan, kualitas pelayanan dan komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Selain itu, kedua variabel mampu menjelaskan sebagian besar variasi kinerja karyawan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dan komunikasi interpersonal merupakan faktor penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Oleh karena itu, perusahaan perlu mempertahankan kualitas pelayanan serta membangun komunikasi interpersonal yang efektif untuk mendukung peningkatan kinerja karyawan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Komunikasi Interpersonal, Kinerja Karyawan.

ABSTRACT

Abstracts - This study aims to analyze the effect of service quality and interpersonal communication on employee performance at Marvel Flooring Office. This research employed a quantitative method with an associative approach. Data were collected through questionnaires distributed to employees of Marvel Flooring Office as respondents. Data analysis was conducted using validity and reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, coefficient of determination analysis, t-test, and F-test with the assistance of IBM SPSS Statistics software. The findings indicate that service quality has a positive and significant effect on employee performance. Interpersonal communication also has a positive and significant effect on employee performance and is the most dominant factor influencing employee performance. Furthermore, service quality and interpersonal communication simultaneously have a positive and significant effect on employee performance. The coefficient of determination shows that both independent variables explain a substantial proportion of the variation in employee performance. This study concludes that improving service quality and interpersonal communication is essential for enhancing employee performance. Therefore, the company should maintain high service quality and foster effective interpersonal communication to support better employee performance.

Keywords: Service Quality, Interpersonal Communication, Employee Performance.

1. PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan aset terpenting dalam suatu organisasi karena berperan sebagai penggerak utama seluruh aktivitas perusahaan. Keberhasilan perusahaan tidak hanya ditentukan oleh modal, teknologi, maupun strategi bisnis, tetapi juga oleh kemampuan perusahaan dalam mengelola sumber daya manusia secara efektif. Salah satu indikator

keberhasilan pengelolaan sumber daya manusia adalah tercapainya kinerja karyawan yang optimal. Kinerja karyawan yang baik mampu meningkatkan produktivitas, efektivitas, kualitas pelayanan, serta daya saing perusahaan dalam menghadapi persaingan bisnis yang semakin kompetitif. Sebaliknya, apabila kinerja karyawan belum optimal, maka pencapaian tujuan organisasi akan terhambat dan berdampak pada

menurunnya produktivitas perusahaan. Fenomena yang terjadi di Kantor Marvel *Flooring* menunjukkan bahwa kinerja karyawan masih belum optimal.

Berdasarkan hasil observasi, masih ditemukan keterlambatan dalam penyelesaian pekerjaan, kurang optimalnya koordinasi antarbagian, serta hasil pekerjaan yang belum sepenuhnya sesuai dengan standar perusahaan. Selain itu, masih terdapat miskomunikasi dalam penyampaian informasi pekerjaan yang menyebabkan terjadinya kesalahan kerja sehingga pekerjaan harus diperbaiki kembali. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa terdapat faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan dan perlu mendapat perhatian dari perusahaan, di antaranya kualitas pelayanan dan komunikasi interpersonal.

Salah satu faktor yang diduga memengaruhi kinerja karyawan adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan menurut (Sartika & Murniyati, 2025; Sopiyan, 2022) tidak hanya berkaitan dengan pelayanan kepada pelanggan eksternal, tetapi juga mencakup pelayanan internal antarpegawai dalam organisasi. Pelayanan internal yang baik akan mempercepat penyelesaian pekerjaan, meningkatkan koordinasi, serta menciptakan lingkungan kerja yang efektif.

Menurut (Qing et al., 2023), kualitas pelayanan merupakan kemampuan organisasi dalam memenuhi harapan pengguna layanan melalui lima indikator, yaitu

1. Keandalan (*reliability*),
2. Daya tanggap (*responsiveness*),
3. Jaminan (*assurance*),
4. Empati (*empathy*), dan
5. Bukti fisik (*tangibles*).

Penerapan kelima indikator tersebut secara konsisten mampu meningkatkan efektivitas pelayanan sehingga berdampak pada peningkatan kinerja karyawan.

Selain kualitas pelayanan, komunikasi interpersonal juga menjadi faktor yang berperan penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Komunikasi interpersonal merupakan proses pertukaran informasi antara dua orang atau lebih untuk menciptakan kesamaan pemahaman dalam bekerja. Menurut Dwiyantri et al. (2026) & Sanmas et al. (2024), komunikasi interpersonal yang efektif dibangun melalui lima indikator, yaitu

1. Keterbukaan (*openness*),
2. Empati (*empathy*),
3. Sikap mendukung (*supportiveness*),
4. Sikap positif (*positiveness*), dan
5. Kesetaraan (*equality*).

Komunikasi yang efektif akan memperlancar koordinasi kerja, mengurangi kesalahan penyampaian informasi, meningkatkan kerja sama antarpegawai, serta menciptakan hubungan kerja yang harmonis sehingga mampu meningkatkan kinerja karyawan.

Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan organisasi. Menurut

Mangkunegara (2021), kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya. Dalam penelitian ini, kinerja karyawan diukur berdasarkan indikator yang dikemukakan oleh Nurjaya (2021), yaitu

1. Kuantitas hasil kerja,
2. Kualitas hasil kerja,
3. Efisiensi,
4. Disiplin kerja,
5. Inisiatif,
6. Ketelitian,
7. Kepemimpinan,
8. Kejujuran, dan
9. Kreativitas.

Semakin tinggi pencapaian indikator-indikator tersebut, maka semakin baik pula kinerja yang dihasilkan oleh karyawan.

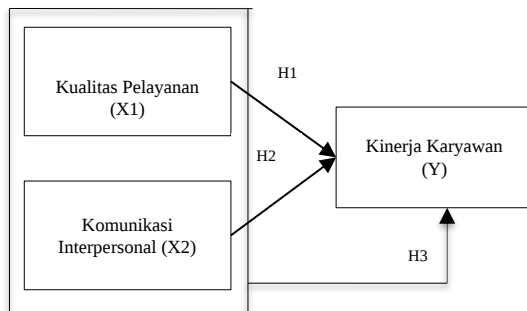
Berbagai penelitian terdahulu telah membuktikan bahwa kualitas pelayanan dan komunikasi interpersonal memiliki hubungan dengan kinerja karyawan. Penelitian Handayani dan Suryani (2024) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Penelitian Putri et al. (2025) menyatakan bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian Firmansyah & Dewi (2022) juga membuktikan bahwa komunikasi interpersonal mampu meningkatkan efektivitas kerja sehingga berdampak pada peningkatan kinerja karyawan. Penelitian-penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan komunikasi interpersonal merupakan faktor penting dalam meningkatkan kinerja pegawai.

Meskipun demikian, penelitian sebelumnya umumnya dilakukan pada perusahaan maupun instansi yang berbeda sehingga memiliki karakteristik organisasi yang tidak sama dengan Marvel *Flooring*. Selain itu, masih terbatas penelitian yang menguji pengaruh kualitas pelayanan dan komunikasi interpersonal secara simultan terhadap kinerja karyawan pada perusahaan yang bergerak di bidang *Flooring*. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki kebaruan (*novelty*) pada objek penelitian sekaligus menguji kedua variabel independen secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan sehingga diharapkan dapat memberikan gambaran empiris yang lebih komprehensif.

Penelitian ini menawarkan solusi melalui pengujian empiris mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan pada Kantor Marvel *Flooring*. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan internal serta membangun komunikasi interpersonal yang lebih efektif sehingga mampu meningkatkan produktivitas dan kinerja karyawan secara berkelanjutan.

Landasan konseptual penelitian ini disusun berdasarkan teori mengenai kualitas pelayanan, komunikasi interpersonal, dan kinerja karyawan yang

didukung oleh hasil penelitian terdahulu. Hubungan antarvariabel dalam penelitian ini digambarkan melalui kerangka berpikir sebagai berikut.



Sumber: Penulis (2026)

Gambar 1. Kerangka Berpikir

Hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut.

- H0₁ : Diduga tidak terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan pada Kantor Marvel Flooring.
- Ha₁ : Diduga terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan pada Kantor Marvel Flooring.
- H0₂ : Diduga tidak terdapat pengaruh signifikan komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan pada Kantor Marvel Flooring.
- Ha₂ : Diduga terdapat pengaruh signifikan komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan pada Kantor Marvel Flooring.
- H0₃ : Diduga secara simultan tidak terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan dan komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan pada Kantor Marvel Flooring.
- Ha₃ : Diduga secara simultan terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan dan komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan pada Kantor Marvel Flooring.

Berdasarkan uraian tersebut, tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan, menganalisis pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan, serta menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan komunikasi interpersonal secara simultan terhadap kinerja karyawan pada Kantor Marvel Flooring.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan pada Kantor Marvel Flooring. Populasi penelitian berjumlah 250 karyawan, sedangkan sampel sebanyak 154 responden ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan teknik probability sampling melalui simple random sampling. Data yang digunakan terdiri atas data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner dan observasi, serta data sekunder yang berasal dari buku, jurnal ilmiah, dan dokumen pendukung. Instrumen penelitian

diukur menggunakan skala Likert lima poin dan terlebih dahulu diuji validitas serta reliabilitasnya. Analisis data dilakukan dengan bantuan program IBM SPSS Statistics melalui uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas, kemudian dilanjutkan dengan analisis regresi linier berganda untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan uji t untuk mengetahui pengaruh parsial, uji F untuk mengetahui pengaruh simultan, serta uji koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel kualitas pelayanan dan komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan..

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil Pengujian Instrument

1. Hasil Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui tingkat kevalidan setiap butir pernyataan pada variabel Kualitas Pelayanan, Komunikasi Interpersonal, dan Kinerja Karyawan. Hasil uji validitas disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Butir	R hitung			R tabel	Keterangan
	X1	X2	Y		
1	0.788	0.698	0.856	0.1582	Valid
2	0.695	0.789	0.852		
3	0.681	0.859	0.855		
4	0.611	0.731	0.774		
5	0.788	0.784	0.852		
6	0.274	0.329	0.776		
7	0.224	0.336	0.855		
8	0.410	0.254	0.856		
9	0.422	0.274	0.826		
10	0.305	0.318	0.814		

Sumber: (Data kuesioner diolah dengan SPSS 21, 2026)

Berdasarkan Tabel 1, seluruh item pernyataan pada variabel Kualitas Pelayanan, Komunikasi Interpersonal, dan Kinerja Karyawan memiliki nilai r hitung lebih besar daripada r tabel (0,1582). Dengan demikian, seluruh butir pernyataan dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

2. Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen penelitian dalam mengukur masing-masing variabel. Hasil uji reliabilitas disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N Of Items	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0.686	10	Reliabel
Komunikasi Interpersonal	0.746	10	Reliabel
Kinerja Karyawan	0.946	10	Reliabel

Sumber: (Data kuesioner diolah dengan SPSS 21, 2026)

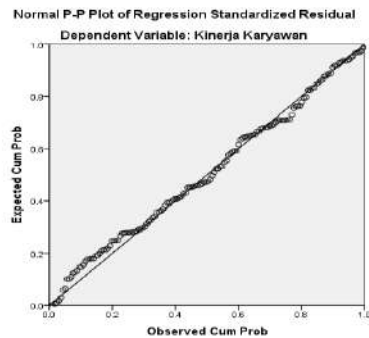
Berdasarkan Tabel 2, nilai Cronbach's Alpha pada variabel Kualitas Pelayanan sebesar 0,686, Komunikasi Interpersonal sebesar 0,746, dan Kinerja Karyawan sebesar 0,946. Seluruh nilai tersebut lebih besar dari

0,60, sehingga seluruh variabel dinyatakan reliabel dan memiliki tingkat konsistensi yang baik.

3.2. Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data penelitian berdistribusi normal. Hasil uji normalitas ditunjukkan pada Gambar 2.



Gambar 2. Hasil Uji Normalitas

Sumber: (Data kuesioner diolah dengan SPSS 21, 2026)

Berdasarkan Gambar 1, titik-titik pada grafik Normal P-P Plot menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa data penelitian berdistribusi normal, sehingga memenuhi asumsi normalitas.

2. Hasil Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan yang kuat antarvariabel independen dalam model regresi. Hasil uji multikolinearitas disajikan pada Tabel 3.

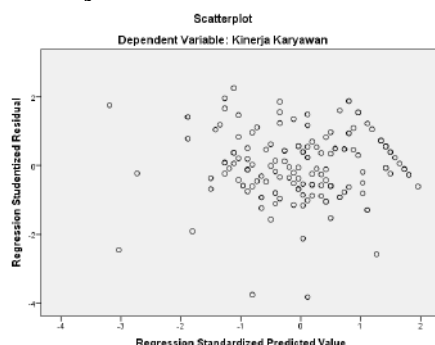
Tabel 3. Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Kualitas Pelayanan	.426	2.346
Komunikasi Interpersonal	.426	2.346

Sumber: (Data kuesioner diolah dengan SPSS 21, 2026)

Berdasarkan Tabel 3, nilai Tolerance masing-masing variabel sebesar 0,426 ($>0,10$) dan nilai VIF sebesar 2,346 (<10). Hasil tersebut menunjukkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas pada model regresi.

3. Hasil Uji Heterokedastisitas



Gambar 3. Hasil Uji Heterokedastisitas

Sumber: (Data kuesioner diolah dengan SPSS 21, 2026)

Berdasarkan Gambar 3, titik-titik pada scatterplot menyebar secara acak di atas dan di bawah angka nol tanpa membentuk pola tertentu. Dengan demikian, model regresi tidak mengalami heteroskedastisitas.

3.3. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda dilakukan untuk mengetahui besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Interpersonal terhadap Kinerja Karyawan. Hasil analisis regresi disajikan pada Tabel 5.

Tabel 5. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients (B)
(Constant)	-10.391
Kualitas Pelayanan	0.527
Komunikasi Interpersonal	1.057

Sumber: (Data kuesioner diolah dengan SPSS 21, 2026)

$$Y = -25,162 + 0,527 X_1 + 1,057 X_2$$

Persamaan regresi tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- Konstanta sebesar -25,162 menunjukkan bahwa apabila variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan Komunikasi Interpersonal (X_2) dianggap konstan atau bernilai nol, maka nilai Kinerja Karyawan (Y) sebesar -25,162.
- Koefisien regresi Kualitas Pelayanan (X_1) sebesar 0,527 menunjukkan bahwa setiap peningkatan Kualitas Pelayanan sebesar satu satuan akan meningkatkan Kinerja Karyawan sebesar 0,527 satuan, dengan asumsi variabel Komunikasi Interpersonal tetap.
- Koefisien regresi Komunikasi Interpersonal (X_2) sebesar 1,057 menunjukkan bahwa setiap peningkatan Komunikasi Interpersonal sebesar satu satuan akan meningkatkan Kinerja Karyawan sebesar 1,057 satuan, dengan asumsi variabel Kualitas Pelayanan tetap.

3.4. Hasil Uji Hipotesis

1. Hasil Uji t

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Hasil uji t disajikan pada Tabel 6.

Tabel 6. Hasil Uji t

Model	t	Sig.
(Constant)	-10.391	.000
Kualitas Pelayanan	6.187	.000
Komunikasi Interpersonal	12.094	.000

Sumber: (Data kuesioner diolah dengan SPSS 21, 2026)

Berdasarkan hasil uji t pada Tabel 6 diperoleh hasil sebagai berikut:

- Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Kinerja Karyawan (Y) Berdasarkan hasil pengujian diperoleh nilai t hitung sebesar 6,187 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai t hitung tersebut lebih besar dari t tabel ($6,187 > 1,976$) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05

(0,000 < 0,05). Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Marvel Flooring. Dengan demikian, hipotesis pertama (H1) yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan diterima.

- b. Pengaruh Komunikasi Interpersonal (X2) terhadap Kinerja Karyawan (Y) Berdasarkan hasil pengujian diperoleh nilai t hitung sebesar 12,094 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai t hitung tersebut lebih besar dari t tabel (12,094 > 1,976) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 (0,000 < 0,05). Hal ini menunjukkan bahwa Komunikasi Interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Marvel Flooring. Dengan demikian, hipotesis kedua (H2) yang menyatakan bahwa Komunikasi Interpersonal berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan diterima.

2. Hasil Uji f

Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen. Hasil uji F disajikan pada Tabel 7.

Tabel 7. Hasil Uji f

Model	F	Sig.
Regression	349.423	.000
Residual		
Total		

Sumber: (Data kuesioner diolah dengan SPSS 21, 2026)

Berdasarkan hasil uji ANOVA pada Tabel 7, diperoleh nilai F hitung sebesar 349,423 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai F hitung tersebut lebih besar daripada nilai F tabel (349,423 > 3,06) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 (0,000 < 0,05).

3.5. Hasil Uji Determinasi

Uji koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Interpersonal dalam menjelaskan variasi Kinerja Karyawan. Hasil uji determinasi disajikan pada Tabel 8.

Tabel 8. Hasil Uji Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.907	.822	.820	3.217

Sumber: (Data kuesioner diolah dengan SPSS 21, 2026)

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi pada Tabel 4.8, diperoleh nilai R sebesar 0,907. Nilai tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara variabel Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Interpersonal dengan Kinerja Karyawan berada pada kategori sangat kuat, karena mendekati angka 1.

3.6. Pembahasan

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Marvel Flooring

Berdasarkan hasil uji t (parsial), diperoleh nilai t hitung sebesar 6,187 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai tersebut menunjukkan bahwa t hitung lebih besar dari t tabel (6,187 > 1,976) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 (0,000 < 0,05). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Marvel Flooring, sehingga hipotesis pertama (H1) diterima.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diterapkan dalam lingkungan kerja, maka semakin tinggi pula kinerja karyawan yang dihasilkan. Kualitas pelayanan yang baik dapat tercermin dari kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, responsif, bertanggung jawab, serta mampu memberikan perhatian terhadap kebutuhan rekan kerja maupun pelanggan. Kondisi tersebut akan menciptakan suasana kerja yang lebih kondusif sehingga mendorong peningkatan produktivitas dan efektivitas kerja karyawan.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian Lestari (2024) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa kualitas pelayanan yang baik mampu meningkatkan motivasi kerja, menciptakan kenyamanan dalam bekerja, serta mendorong karyawan untuk memberikan hasil kerja yang lebih optimal. Selain itu, penelitian Putri dan Hidayat (2023) juga menemukan bahwa kualitas pelayanan internal memiliki pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan melalui terciptanya hubungan kerja yang baik dan meningkatnya kepuasan kerja.

2. Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Marvel Flooring

Berdasarkan hasil uji t (parsial), diperoleh nilai t hitung sebesar 12,094 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai tersebut menunjukkan bahwa t hitung lebih besar dari t tabel (12,094 > 1,976) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 (0,000 < 0,05). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Komunikasi Interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Marvel Flooring, sehingga hipotesis kedua (H2) diterima.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang baik mampu meningkatkan kinerja karyawan. Komunikasi interpersonal yang efektif memungkinkan terjadinya pertukaran informasi yang jelas, memperlancar koordinasi kerja, mengurangi kesalahan dalam pelaksanaan tugas, serta meningkatkan kerja sama antar karyawan. Selain itu, komunikasi yang baik juga dapat menciptakan hubungan kerja yang harmonis sehingga karyawan merasa lebih nyaman dan termotivasi dalam bekerja.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian Pratama dan Nugroho (2022) yang menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa komunikasi yang efektif mampu meningkatkan koordinasi kerja, mempercepat pengambilan keputusan, serta mengurangi kesalahan dalam penyampaian informasi. Selain itu, penelitian Ardiansyah (2022) juga menemukan bahwa komunikasi interpersonal yang baik mampu meningkatkan kerja sama tim dan kinerja karyawan karena terciptanya rasa saling percaya dan keterbukaan dalam lingkungan kerja.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Interpersonal terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Marvel Flooring

Berdasarkan hasil uji F (simultan), diperoleh nilai F hitung sebesar 349,423 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Nilai tersebut menunjukkan bahwa F hitung lebih besar dari F tabel ($349,423 > 3,06$) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Interpersonal secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Marvel Flooring, sehingga hipotesis ketiga (H3) diterima.

Selain itu, hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai R Square sebesar 0,822 atau 82,2%. Hal ini berarti bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Interpersonal mampu menjelaskan variasi Kinerja Karyawan sebesar 82,2%, sedangkan sisanya sebesar 17,8% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Rahmawati (2021) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan komunikasi interpersonal secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa kualitas pelayanan yang baik perlu didukung oleh komunikasi interpersonal yang efektif agar dapat menghasilkan kinerja yang optimal. Kedua variabel tersebut saling melengkapi dalam menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan efisien.

Berdasarkan hasil penelitian, teori, dan penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan komunikasi interpersonal merupakan faktor yang sangat penting dalam meningkatkan kinerja karyawan pada Kantor Marvel Flooring. Oleh karena itu, perusahaan perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan internal serta membangun komunikasi interpersonal yang efektif agar kinerja karyawan dapat terus meningkat dan tujuan perusahaan dapat tercapai secara optimal.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor

Marvel Flooring. Semakin baik kualitas pelayanan yang diterapkan dalam lingkungan kerja, maka semakin baik pula kinerja karyawan. Kualitas pelayanan yang optimal mampu menciptakan kenyamanan dalam bekerja, meningkatkan rasa tanggung jawab, serta mendorong karyawan untuk bekerja secara lebih efektif dan produktif.

2. Komunikasi Interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Marvel Flooring. Komunikasi interpersonal yang baik mampu memperlancar penyampaian informasi, meningkatkan koordinasi kerja, mengurangi kesalahan komunikasi, serta menciptakan hubungan kerja yang harmonis. Selain itu, komunikasi interpersonal merupakan variabel yang memberikan pengaruh paling dominan terhadap peningkatan kinerja karyawan.
3. Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Interpersonal secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Marvel Flooring. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kedua aspek tersebut secara bersamaan mampu memberikan kontribusi yang lebih besar dalam meningkatkan kinerja karyawan dibandingkan apabila hanya salah satu aspek yang ditingkatkan.
4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Interpersonal memiliki kemampuan yang sangat baik dalam menjelaskan variasi Kinerja Karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut merupakan faktor penting yang memengaruhi peningkatan kinerja karyawan pada Kantor Marvel Flooring, meskipun masih terdapat faktor-faktor lain di luar penelitian yang turut berkontribusi terhadap kinerja karyawan.
5. Penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya menggunakan dua variabel independen, yaitu Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Interpersonal, serta dilakukan pada satu objek penelitian dengan jumlah responden yang terbatas. Selain itu, masih terdapat faktor-faktor lain di luar penelitian yang berpotensi memengaruhi kinerja karyawan namun belum dianalisis. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel lain serta memperluas objek penelitian agar diperoleh hasil yang lebih komprehensif dan memiliki tingkat generalisasi yang lebih baik.

4.2 Saran

1. Bagi Kantor Marvel Flooring
 - a. Perusahaan diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan internal dengan memberikan dukungan kerja yang lebih baik, meningkatkan responsivitas antar karyawan, serta menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif agar karyawan dapat bekerja secara optimal.
 - b. Perusahaan perlu meningkatkan komunikasi interpersonal antar karyawan maupun antara

- atasan dan bawahan melalui kegiatan koordinasi rutin, briefing kerja, evaluasi berkala, serta membangun budaya komunikasi yang terbuka dan saling menghargai. Mengingat komunikasi interpersonal merupakan variabel yang paling dominan memengaruhi kinerja karyawan, maka aspek ini perlu menjadi perhatian utama manajemen.
- c. Perusahaan diharapkan dapat memberikan pelatihan terkait keterampilan komunikasi, kerja sama tim, dan pelayanan kerja sehingga dapat meningkatkan efektivitas kerja serta mendorong terciptanya hubungan kerja yang harmonis di lingkungan perusahaan.
 2. Bagi Karyawan
Karyawan diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dalam pelaksanaan tugas serta membangun komunikasi interpersonal yang lebih baik dengan sesama rekan kerja maupun atasan. Sikap saling mendukung, terbuka, dan menghargai pendapat orang lain akan membantu meningkatkan kinerja individu maupun kinerja organisasi secara keseluruhan.
 3. Bagi Peneliti Selanjutnya
Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang diduga memengaruhi kinerja karyawan, seperti motivasi kerja, kepuasan kerja, lingkungan kerja, kepemimpinan, disiplin kerja, kompensasi, maupun budaya organisasi. Selain itu, penelitian dapat dilakukan pada perusahaan atau sektor usaha yang berbeda agar diperoleh hasil yang lebih luas dan komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan
- Putri, A. (2020). Pengaruh kinerja karyawan terhadap pencapaian tujuan organisasi. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 5(1), 10–18.
- Putri, R., & Hidayat, M. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan internal terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, 8(2), 134–145.
- Qing, W., Amin, M. Bin, Gazi, Md. A. I., Khan, W., Masud, A. Al, & Alam, M. N. (2023). Mediation Effect of Technology Adaptation Capabilities Between the Relationship of Service Quality Attributes and Customer Satisfaction: An Investigation on Young Customers Perceptions Toward E-Commerce in China. *IEEE Access*, 11, 123904–123923.
<https://doi.org/10.1109/ACCESS.2023.3328775>
- Rahmawati, N. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 12(1), 66–75.
- Sartika, A. D., & Murniyati. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee Express. *Jurnal Manajemen Ekonomi Dan Akuntansi*, 2(1), 104–111.
<https://doi.org/10.63921/jmaeka.v2i1.202>
- Sopiyan, P. (2022). Pengaruh Digital Marketing dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 13(2).

REFERENSI

- Ardiansyah. (2022). Pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan dalam organisasi. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 5(2), 120–130.
- Firmansyah, R., & Dewi, S. (2022). Pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(1), 55–65.
- Lestari, D. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 9(1), 77–88.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya.
- Nurjaya. (2021). Pengaruh kinerja karyawan terhadap pencapaian tujuan organisasi. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 4(2), 89–98.
- Pratama, R., Nugroho, A., & Putra, D. (2023). Pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 11(2), 150–160.