

PENGARUH PROGRAM PELATIHAN *SERVICE EXCELLENCE* DAN PELATIHAN POSITIF KOMUNIKASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN FRONTLINE PADA SUSHI YAY! CABANG JAKARTA DAN BEKASI

Euis Yunita Putri¹⁾, Imelda Sari²⁾

^{1,2)} *Jurusan Manajemen Universitas Bina Sarana Informatika
 Jl. Raya Jatiwaringin, Kota Bekasi 17411 INDONESIA*

euisyunitaputri96@gmail.com

Abstract— *Sushi Yay!* is a brand of PT. Yay Enak Semua, a fast-food restaurant that offers a variety of sushi, nigiri, sashimi, and local sushi innovations. This research seeks to examine the effect of service excellence training and positive communication on the service quality of *Sushi Yay!* frontline in the Jakarta and Bekasi areas. The research sample consisted of 59 staff. Sample selection was conducted using a non-probability method with a purposive sampling approach. This study adopted a quantitative method, and the questionnaire results were processed through SPSS 21. The findings indicated that, individually, service excellence training and positive communication training influenced the service quality of frontline staff. simultaneous analysis also shows that both service excellence training and positive communication training contribute significantly to improving service quality at *Sushi Yay!* branches in Jakarta and Bekasi. Thus, service excellence and positive communication training are proven to be valid and reliable in improving frontline service quality.

Keywords: *Service Excellence, Positive Communication, Service Quality.*

PENDAHULUAN

Dalam lanskap tantangan komersial yang kian intensif saat ini, entitas bisnis diwajibkan untuk tidak sekadar memasarkan barang atau layanan, melainkan juga menghasilkan keuntungan ekstra melalui penyediaan layanan unggul guna mampu menumbuhkan kesetiaan dari para konsumen (Putri, 2025). *Sushi Yay!* sebagai perusahaan yang bergerak di bidang F&B senantiasa berupaya mempertahankan standar pelayanan terbaik di seluruh outletnya. Namun, dalam praktik operasional sehari-hari, masih ditemukan kendala di lapangan, seperti adanya karyawan yang menunjukkan sikap kerja dan pola komunikasi yang belum sepenuhnya mencerminkan standar pelayanan perusahaan, temuan tersebut didukung oleh data komplain yang diambil dari rating di *google review* yang sudah direkap oleh divisi *business and development*.

Tabel diatas menunjukkan data complain selama lima bulan (September 2024 – Januari 2025), rata-rata komplain pelanggan yang diterima oleh *Sushi Yay!* yang berkaitan dengan aspek pelayanan (*service excellence* dan sikap) yaitu 43,76%. Jumlah keluhan tertinggi terjadi pada Januari 2025 yang mencapai 51,4% dari total komplain bulanannya.

Kondisi tersebut dapat menimbulkan persepsi negatif dari pelanggan, Salah satu bidang operasional yang penting bagi perusahaan yang menjadi penentu bagaimana indikator keberhasilan perusahaan bisa diketahui adalah dari sisi penjualan (Rachmawati et al., 2023). Jika hal tersebut dibiarkan akan berpotensi melemahkan citra dan daya saing *Sushi Yay!* di tengah persaingan industri F&B yang semakin kompetitif. Permasalahan ini mengindikasikan perlunya peningkatan kompetensi non-teknis karyawan, terutama dalam aspek komunikasi dan sikap kerja.

Sebagai upaya perbaikan, *Sushi Yay!* menyelenggarakan dua program pelatihan *soft skill* yaitu *service excellence* dan positif komunikasi yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan komunikasi verbal maupun non verbal, membentuk sikap kerja positif, serta memperkuat perilaku layanan yang berorientasi pada pelanggan. Dengan begitu, peneliti

Tabel; Data Komplain Sushi Yay

| No | Bulan dan tahun | Total komplain | Komplain kategori service kurang baik | Komplain kategori attitude kurang baik | Rumus presentase | Total persentase komplain kategori service dan attitude kurang baik (%) |
|--------------------|-----------------|----------------|---------------------------------------|--|----------------------------|---|
| 1 | September 2024 | 53 | 10 | 10 | $(10+10) : 53 \times 100$ | 37,7% |
| 2 | Oktober 2024 | 106 | 21 | 16 | $(21+16) : 106 \times 100$ | 34,9% |
| 3 | November 2024 | 100 | 23 | 22 | $(23+22) : 100 \times 100$ | 45,0% |
| 4 | Desember 2024 | 259 | 70 | 59 | $(70+59) : 259 \times 100$ | 49,8% |
| 5 | Januari 2025 | 212 | 75 | 34 | $(75+34) : 212 \times 100$ | 51,4% |
| Rata - Rata | | | | | | 43,76% |

memutuskan untuk menjalankan penelitian yang berjudul “pengaruh program pelatihan *service excellence* dan pelatihan komunikasi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan karyawan *frontline* pada Sushi Yay! cabang Jakarta dan Bekasi.”

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, metode kuantitatif memiliki tujuan untuk Menerangkan bagaimana variabel independen berhubungan dengan variabel dependen (Waruwu et al., 2025). Di dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah karyawan Sushi Yay! Cabang Jakarta dan Bekasi yang telah mengikuti pelatihan *service excellence* dan pelatihan positif komunikasi.

Populasi dan Sampel

1) Populasi

Populasi merupakan total skor dari individu-individu yang karakteristiknya ingin diteliti, di mana satuan tersebut disebut unit analisis dan dapat berupa manusia (Hafni Sahir, 2022). Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan divisi operasional pada 55 outlet yang beroperasi perusahaan, dengan total sebanyak 1.969 karyawan.

2) Sampel

Sampel adalah segmen atau bagian dari populasi atau sub-sub populasi yang datanya diambil dan dijadikan sumber informasi atau subjek penelitian (Saat Sulaiman & Mania Sitti, 2020). Dalam penelitian ini, digunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan sampel berdasarkan tujuan penelitian (Amaruddin et al., 2022). Sampel yang diambil adalah seluruh karyawan divisi operasional Sushi Yay! cabang Jakarta dan Bekasi yang telah mengikuti pelatihan *service excellence* dan pelatihan komunikasi positif, dengan total sebanyak 59 orang karyawan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan Microsoft Excel serta SPSS versi 21 untuk memudahkan proses pengolahan data yang berkaitan dengan objek penelitian. Penyebaran kuesioner kepada 59 orang karyawan Sushi Yay! Cabang Jakarta dan Bekasi menghasilkan beberapa informasi akan karakteristik dari responden dalam penelitian ini dikategorikan ke dalam tiga kriteria, yakni berdasarkan jenis

kelamin, rentang usia, dan asal outlet masing-masing responden.

1) Jenis Kelamin

Tabel; Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin

| No | Jenis Kelamin | Frekuensi | Persen |
|---------------|---------------|-----------|--------|
| 1 | 32,2% | 40 | 32,2% |
| 2 | 67,8% | 19 | 67,8% |
| Jumlah | | 59 | 100% |

Tabel diatas dapat dilihat karyawan pria yang berjumlah 19 orang karyawan atau sebesar 32,2% sedangkan karyawan wanita berjumlah lebih banyak dengan jumlah karyawan sebanyak 40 orang atau setara dengan 67,8%. Hal ini menjelaskan bahwa Sushi Yay! Cabang Jakarta dan Bekasi didominasi oleh karyawan wanita.

2) Usia

Tabel; Deskripsi responden berdasarkan usia

| No | Usia | Frekuensi | Persentase |
|---------------|---------|-----------|------------|
| 1. | 18 - 22 | 16 | 27,1% |
| 2. | 23 - 27 | 28 | 47,5% |
| 3. | 28 - 32 | 12 | 20,3% |
| 4. | 33 - 37 | 3 | 5,1% |
| Jumlah | | 59 | 100% |

Tabel diatas menunjukkan bahwa berdasarkan distribusi usia responden, kelompok usia 23–27 tahun merupakan yang paling dominan dengan persentase 47,5%. Selanjutnya diikuti oleh usia 18–22 tahun sebesar 27,1%, kemudian usia 28–32 tahun sebesar 20,3%. Adapun kelompok usia 33–37 tahun memiliki jumlah responden paling sedikit, yaitu 5,1%. Data tersebut memperlihatkan bahwa Mayoritas responden tergolong dalam kategori dewasa awal.

3) Asal Outlet

Tabel; 1 Deskripsi responden berdasarkan outlet

| No | Asal Outlat | Frek | Persen |
|----|--------------------------|------|--------|
| 1 | Sushi Yay! Tebet | 5 | 8,5% |
| 2 | Sushi Yay! Green garden | 9 | 15,3% |
| 3 | Sushi Yay! Green lake | 4 | 6,8% |
| 4 | Sushi Yay! JGC Cakung | 6 | 10,2% |
| 5 | Sushi Yay! Jatiwaringin | 9 | 15,3% |
| 6 | Sushi Yay! Lippo Cikaran | 8 | 13,6% |

| | | | |
|---|-----------------------------|----|-------|
| 7 | Sushi Yay! Rawamangun | 7 | 11,9% |
| 8 | Sushi Yay! Fatmawati | 6 | 10,2% |
| 9 | Sushi Yay! Harapan Indah | 5 | 8,5% |
| | | 59 | 100 |

Tabel diatas menunjukkan bahwa Distribusi asal outlet menunjukkan bahwa responden berasal dari berbagai cabang Sushi Yay!. Outlet dengan jumlah responden terbesar adalah Sushi Yay! Green Garden dan Sushi Yay! Jatiwaringin, masing-masing sebesar 15,3%. Disusul oleh Sushi Yay! Lippo Cikarang (13,6%), Sushi Yay! Rawamangun (11,9%), serta Sushi Yay! JGC Cakung dan Sushi Yay! Fatmawati yang masing-masing memberikan kontribusi 10,2%. Outlet dengan persentase responden terendah yaitu Sushi Yay! Green Lake (6,8%), serta Sushi Yay! Tebet dan Sushi Yay! Harapan Indah yang masing-masing sebesar 8,5%. Data ini juga menggambarkan bahwa responden yang mengisi kuesioner merupakan karyawan yang telah mengikuti pelatihan (*training*) yang relevan, sehingga hasil kuesioner sesuai dengan populasi target yang ingin diukur.

Uji Kualitas data

1) Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengevaluasi sejauh mana suatu instrumen dapat dikatakan sahih (Widodo et al., 2023). Untuk menentukan validitas instrumen diperoleh dengan menghitung derajat kebebasan (Df) terlebih dahulu menggunakan rumus:

$$Df = n - 2 = 59 - 2 = 57$$

sehingga diperoleh nilai r tabel sebesar 0,2564.

Keterangan:

$$Df = Degree\ of\ freedom$$

n = Jumlah responden penelitian, yaitu sebanyak 59 sampel

Tabel; Hasil Uji Validitas Variabel pelatihan *service excellence* (X1)

| Variabel | Item pertanyaan | R.Hitung | R.Tabel | Ket |
|-------------------------------------|-----------------|----------|---------|-------|
| Pelatihan <i>service excellence</i> | X1.1 | 0,387 | 0,256 | Valid |
| | X1.2 | 0,683 | 0,256 | Valid |
| | X1.3 | 0,400 | 0,256 | Valid |
| | X1.4 | 0,498 | 0,256 | Valid |
| | X1.5 | 0,567 | 0,256 | Valid |
| | X1.6 | 0,521 | 0,256 | Valid |
| | X1.7 | 0,570 | 0,256 | Valid |
| | X1.8 | 0,597 | 0,256 | Valid |

| | | | | |
|--|-------|-------|-------|-------|
| | X1.9 | 0,615 | 0,256 | Valid |
| | X1.10 | 0,675 | 0,256 | Valid |
| | X1.11 | 0,578 | 0,256 | Valid |
| | X1.12 | 0,532 | 0,256 | Valid |
| | X1.13 | 0,475 | 0,256 | Valid |
| | X1.14 | 0,517 | 0,256 | Valid |

Tabel diatas menunjukkan bahwa setiap nilai r_{hitung} pada indikator variabel pelatihan *service excellence* (X1) bernilai lebih besar dibandingkan dengan nilai r_{tabel} maka terbukti valid sehingga layak digunakan sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian.

Tabel; Hasil Uji Validitas Variabel pelatihan positif komunikasi (X2)

| Variabel | Item pertanyaan | R.Hitung | R.Tab el | Keterang an |
|------------------------------|-----------------|----------|----------|-------------|
| Pelatihan Positif komunikasi | X2.1 | 0,528 | 0,256 | Valid |
| | X2.2 | 0,720 | 0,256 | Valid |
| | X2.3 | 0,555 | 0,256 | Valid |
| | X2.4 | 0,581 | 0,256 | Valid |
| | X2.5 | 0,696 | 0,256 | Valid |
| | X2.6 | 0,715 | 0,256 | Valid |
| | X2.7 | 0,716 | 0,256 | Valid |
| | X2.8 | 0,757 | 0,256 | Valid |

Tabel diatas menunjukkan bahwa setiap nilai r_{hitung} pada indikator variabel pelatihan positif komunikasi (X2) bernilai lebih besar dibandingkan dengan nilai r_{tabel} maka terbukti valid sehingga layak digunakan sebagai alat pengumpulan data dalam penelitianan.

Tabel; Hasil Uji Validitas Variabel kualitas pelayanan (Y)

| Variabel | Item pertanyaan | R.Hitung | R.Tab el | Keterang an |
|--------------------|-----------------|----------|----------|-------------|
| Kualitas pelayanan | Y.1 | 0,560 | 0,256 | Valid |
| | Y.2 | 0,712 | 0,256 | Valid |
| | Y.3 | 0,695 | 0,256 | Valid |
| | Y.4 | 0,582 | 0,256 | Valid |
| | Y.5 | 0,627 | 0,256 | Valid |
| | Y.6 | 0,646 | 0,256 | Valid |
| | Y.7 | 0,678 | 0,256 | Valid |
| | Y.8 | 0,673 | 0,256 | Valid |
| | Y.9 | 0,637 | 0,256 | Valid |
| | Y.10 | 0,587 | 0,256 | Valid |

Tabel diatas menjelaskan semua indikator pada variabel kualitas pelayanan (Y) telah memenuhi kriteria validitas, dengan ditunjukkannya nilai r_{hitung} lebih besar dari nilai r_{tabel} dan nilai signifikansi di bawah 0,05. Dengan

demikian, seluruh item pada variabel Y dapat digunakan sebagai instrumen pengumpulan data penelitian

2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan indikator yang menilai tingkat keandalan atau konsistensi suatu alat ukur (Aulia et al., 2025)

Tabel; Hasil Uji reliabilitas

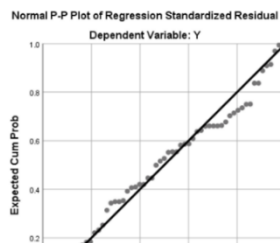
| Variabel | Hasil cronbach alpha | Syarat cronbach alpha | Ket |
|--|----------------------|-----------------------|----------|
| Pelatihan <i>service excellence</i> (X2) | 0,739 | 0,60 | Reliabel |
| Pelatihan positif komunikasi (X2) | 0,762 | 0,60 | Reliabel |
| Kualitas pelayanan (Y) | 0,758 | 0,60 | Reliabel |

Tabel atas menunjukkan bahwa nilai cronbach alpha dalam variabel independen (X1) bernilai sebesar 0,739 dan (X2) bernilai sebesar 0,762, serta variabel dependen (Y) bernilai sebesar 0,758. Karena ketiga nilai Cronbach alpha tersebut berada di atas 0,60, maka berdasarkan kriteria pengambilan keputusan pada uji reliabilitas, dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan dalam kuesioner penelitian ini terbukti reliabel dan mampu menghasilkan jawaban yang konsisten.

Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas data

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah suatu data berdistribusi normal atau tidak (Widari et al., 2025).



Gambar ; Hasil Uji Normalitas dengan Metode P-Plot

Gambar diatas memperlihatkan bahwa titik-titik data tersebar di sekitar garis diagonal. Berdasarkan hasil pengujian menggunakan P-Plot, dapat disimpulkan bahwa data penelitian ini mengikuti distribusi normal.

2) Uji Multikolinearitas

Jika VIF < 10 dan tolerance value diatas > 0,1 maka tidak terjadi multikolinearitas (Fitriani et al., 2025)

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 9.874 | 4.057 | | 2.434 | .018 |
| | X1 | .305 | .094 | .393 | 3.245 | .002 |
| | X2 | .470 | .127 | .448 | 3.701 | .000 |

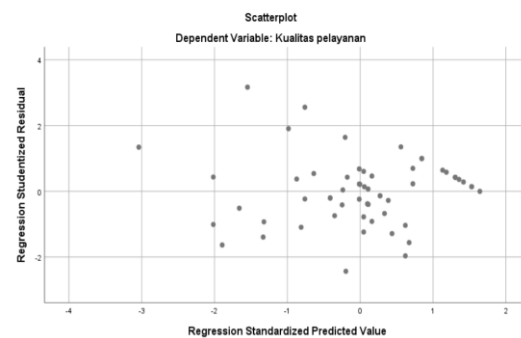
a. Dependent Variable: Y

Gambar; Hasil Uji Multikolinearitas

Gambar diatas menunjukkan bahwa nilai VIF pada variabel X1 dan X2 berada di bawah 10, yakni sebesar 2,119, sedangkan nilai tolerance untuk kedua variabel tersebut lebih dari 0,1 yaitu 0,472. Aspek ini menandakan bahwa tidak terdapat indikasi multikolinearitas antara variabel Pelatihan *service excellence* (X1) dan Pelatihan positif komunikasi (X2), sehingga data yang digunakan layak dan memenuhi kriteria untuk dianalisis lebih lanjut.

3) Uji Heteroskedastisitas

uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menilai apakah varians dari gangguan dalam persamaan regresi bersifat konstan atau tidak (Budiasuti et al., 2022)



Gambar ; Hasil uji heteroskedastisitas

Gambar diatas menunjukkan bahwa sebaran data tampak acak tanpa pola yang jelas, baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Kondisi ini mengindikasikan bahwa model regresi yang diterapkan dalam penelitian ini tidak menimbulkan gejala heteroskedastisitas.

Pengujian Hipotesis

Tujuan pengujian hipotesis adalah untuk menilai sejauh mana variabel memengaruhi hasil independen (X) terhadap variabel dependen (Y)

melalui uji t, uji f, dan uji koefisien determinasi (R^2). Adapun hipotesis dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

Hipotesis 1

H_{01} : Pelatihan service excellence tidak memberikan pengaruh signifikan secara parsial terhadap kualitas pelayanan frontline karyawan di Sushi Yay cabang Jakarta dan Bekasi

H_{a1} : Pelatihan service excellence memberikan pengaruh signifikan secara parsial terhadap kualitas pelayanan frontline karyawan di Sushi Yay cabang Jakarta dan Bekasi.

Hipotesis 2

H_{02} : Pelatihan komunikasi positif tidak memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap kualitas pelayanan service karyawan Sushi Yay cabang Jakarta dan Bekasi.

H_{a2} : Pelatihan komunikasi positif memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap kualitas pelayanan service karyawan Sushi Yay cabang Jakarta dan Bekasi.

Hipotesis 3

H_{03} : Pelatihan service excellence dan pelatihan komunikasi positif secara simultan tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan frontline karyawan Sushi Yay cabang Jakarta dan Bekasi

H_{a3} : Pelatihan service excellence dan pelatihan komunikasi positif secara simultan berpengaruh terhadap Kualitas pelayanan frontline

Uji T

Nilai t tabel pada pengujian ini ditentukan berdasarkan tingkat signifikansi (α) sebesar 0,05 dengan derajat kebebasan (df) = $n - k - 1$.

$$\text{Rumus } t_{\text{tabel}} = \alpha/2; n-k-1$$

Keterangan:

n = data banyaknya responden

k = jumlah dari variabel independen (X)

Sehingga, penghitungan t_{tabel} penelitian ini, yaitu:

$$T_{\text{tabel}} = 0,05 / 2; 59-2-1$$

$$= 0,025; 56$$

$$= 2,003241 \text{ (Dibulatkan menjadi } 2,003)$$

Tabel; Hasil Uji t

| Model | Unstandardized coefficients | | standardized coefficients | t | .sig |
|-----------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 (Constant) | 9.874 | 4.057 | | 2.434 | .018 |
| Pelatihan Service excellence (X1) | .305 | .094 | .393 | 3.245 | .002 |
| Pelatihan positif komunikasi (X2) | .470 | .127 | .448 | 3.701 | .000 |

Tabel diatas menyatakan hasil uji t secara parsial yang dilakukan oleh peneliti dan diperoleh nilai sebagai berikut:

1. Pelatihan service excellence (X1) terhadap kualitas pelayanan (Y) Jika $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ atau nilai sig < 0,05, maka H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima. Tabel IV.11 nilai t_{hitung} untuk pelatihan service excellence lebih besar dari t_{tabel} 2,003 ($3,245 > 2,003$), dan nilai signifikansi sebesar 0,002, lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05 ($0,002 < 0,05$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima, yang berarti pelatihan service excellence secara parsial berpengaruh terhadap kualitas pelayanan karyawan Sushi Yay! Cabang Jakarta dan Bekasi.
2. Pelatihan positif komunikasi (X2) terhadap kualitas pelayanan (Y) Jika $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ atau nilai sig < 0,05, maka H_{02} ditolak dan H_{a2} diterima. Tabel IV.11 menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} untuk pelatihan positif komunikasi adalah 3,701, lebih besar dari t_{tabel} 2,003 ($3,701 > 2,003$), dan nilai signifikansi sebesar 0,000, lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05 ($0,000 < 0,05$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_{02} ditolak dan H_{a2} diterima, yang berarti pelatihan positif komunikasi secara parsial berpengaruh terhadap kualitas pelayanan karyawan Sushi Yay! Cabang Jakarta dan Bekasi.

Uji F

Nilai F tabel ditentukan berdasarkan derajat kebebasan $df = n - k - 1$ ($59 - 2 - 1 = 56$), sehingga diperoleh nilai F tabel sebesar 3,16 pada tingkat signifikansi 0,05.

Tabel; Hasil Uji F

| Model | Sum of square | df | Mean square | f | Sig. | |
|-------|---------------|---------|-------------|---------|--------|-------------------|
| 1 | Regression | 425.098 | 2 | 212.549 | 44.175 | .000 ^b |
| | Residual | 269.445 | 56 | 4.812 | | |
| | Total | 694.542 | 58 | | | |

Gambar diatas menjelaskan bahwa jika nilai F hitung lebih besar daripada F tabel atau nilai signifikansi kurang dari 0,05, maka H_{03} ditolak dan H_{a3} diterima. Sementara itu, Tabel IV.11 memperlihatkan bahwa F hitung (44,175)

melebihi F tabel (3,16) dan nilai signifikansinya 0,000, yang lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan hasil ini, dapat disimpulkan bahwa H03 ditolak dan Ha3 diterima, yang menunjukkan bahwa pelatihan *service excellence* dan pelatihan komunikasi positif secara bersamaan memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan karyawan di Sushi Yay! cabang Jakarta dan Bekasi.

Analisis linear berganda

Regresi linier berganda merupakan model persamaan yang diterapkan untuk menjelaskan kaitan yang dimiliki oleh sebuah variabel dependen dengan dua atau lebih variabel independen (Fisika et al., 2016). Analisis regresi linear berganda adalah suatu teknik analisis suatu pengujian untuk mengetahui pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y).

Tabel; Hasil Uji F

| Model | Unstandardized Coefficients | |
|--|-----------------------------|------------|
| | B | Std. error |
| (Constant) | 9.874 | 4.057 |
| Pelatihan <i>Service excellence</i> (X1) | 0,305 | |
| Pelatihan positif komunikasi (X2) | 0,470 | |

Tabel diatas menyatakan bahwa persamaan regresi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1.X_1 + b_2.X_2 + e$$

$$Y = 9.874 + 0,305 (X_1) + 0,470 (X_2) + 4.057$$

1. Konstanta (a) = 9.874 Nilai konstanta menunjukkan bahwa variabel dependen kualitas pelayanan (Y) akan bernilai sebesar 9.874 apabila kedua variabel independen pelatihan *service excellence* (X1) dan pelatihan positif komunikasi (X2) bernilai 0.
2. Pelatihan *service excellence* (X1) = 0,305 Meningkatnya pelatihan *service excellence* sebesar 1% akan memengaruhi kualitas pelayanan pada karyawan Sushi Yay! Cabang Jakarta dan Bekasi bernilai sebesar 0,305. Nilai positif pada pelatihan *service excellence* mengindikasikan bahwa peningkatan pelatihan ini sejalan dengan peningkatan kualitas pelayanan.
3. Pelatihan positif komunikasi (X2) = 0,470 Meningkatnya pelatihan positif komunikasi sebesar 1% akan memengaruhi kualitas pelayanan pada karyawan Sushi Yay! Cabang Jakarta dan Bekasi sebesar 0,470. Nilai positif pada Pelatihan positif komunikasi mengindikasikan adanya hubungan searah

antara Pelatihan positif komunikasi dan kualitas pelayanan.

4. Error (e) Nilai Std. Error sebesar 4.057 menjelaskan tingkat kesalahan rata-rata dari prediksi model regresi berganda.

Hasil analisis menunjukkan bahwa pelatihan *service excellence* (X1) berkontribusi terhadap kualitas pelayanan dengan nilai 0,305, sementara pelatihan komunikasi positif (X2) memberikan kontribusi sebesar 0,470, menjadikan pelatihan komunikasi positif sebagai faktor yang paling berpengaruh.

Uji Koefisien Determinasi

Nilai R² berkisar pada 0-1 Kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan atau memprediksi variabel terikat dapat dinilai melalui besarnya nilai koefisien determinasi (R²).

Tabel; Hasil uji Koefisien Determinasi

| Model | R | R square | Adjusted R Square | . Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|------------------------------|
| 1 | .782 ^a | .612 | .598 | 2.19352 |

Tabel diatas menyatakan R bernilai 0,782, nilai ini menjelaskan bahwa terjadi hubungan yang kuat pada variabel independen pelatihan *service excellence* (X1) dan pelatihan komunikasi positif (X2) terhadap kualitas pelayanan (Y). Meskipun nilainya belum mencapai 1, angka ini mengindikasikan bahwa hubungan antara variabel-variabel tersebut berada pada kategori kuat. R² bernilai 0,612 menunjukkan bahwa pelatihan *service excellence* (X1) dan pelatihan komunikasi positif (X2) mampu menjelaskan variasi kualitas pelayanan (Y) sebesar 61,2%, sedangkan sisanya sebesar 38,8% (100% – 61,2%) dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Tabel diatas juga menunjukkan bahwa nilai Koefisien determinasi yang disesuaikan bernilai 0,598 menjelaskan bahawa dengan memperhitungkan jumlah variabel pelatihan *service excellence* (X1) dan pelatihan komunikasi positif (X2) memengaruhi kualitas pelayanan (Y) mencapai 59,8%. Sebagian lain sekitar 40,2% (100% – 59,8%) dijelaskan oleh faktor-faktor yang tidak termasuk dalam model. Nilai *Std. Error of Estimate* sebesar 2,19352 menunjukkan ukuran kesalahan dalam regresi penelitian ini.

Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pelatihan *service excellence* dan pelatihan komunikasi positif terhadap kualitas pelayanan karyawan Sushi Yay! Cabang Jakarta dan Bekasi. Setelah data diproses dan dijelaskan pada bab sebelumnya, pembahasan mengenai hasil penelitian ini dapat disusun sebagai berikut:

1. Pengaruh pelatihan *service excellence* (X1) terhadap kualitas pelayanan (Y)

Untuk menilai pengaruh pelatihan *service excellence* terhadap kualitas pelayanan karyawan di Sushi Yay! Cabang Jakarta dan Bekasi, analisis dilakukan mengacu dari hasil uji t. Hasil pengujian menunjukkan bahwa t hitung untuk variabel pelatihan *service excellence* sebesar 3,245, lebih tinggi daripada t tabel yang nilainya 2,003, dengan tingkat signifikansi 0,002, yang berada di bawah batas 0,05. Berdasarkan kriteria ini, H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial, pelatihan *service excellence* memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan karyawan di Sushi Yay! Cabang Jakarta dan Bekasi. Hasil penelitian ini mendukung temuan (Ardiansyah, 2021) yang menyatakan bahwa pelatihan *service excellence* memberikan dampak positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

2. Pengaruh pelatihan positif komunikasi (X2) terhadap kualitas pelayanan (Y)

Untuk mengetahui pengaruh pelatihan positif komunikasi terhadap kualitas pelayanan karyawan Sushi Yay! Cabang Jakarta dan Bekasi, dapat dilihat pada hasil Untuk mengevaluasi pengaruh pelatihan komunikasi positif terhadap kualitas pelayanan karyawan di Sushi Yay! Cabang Jakarta dan Bekasi, analisis dilakukan menggunakan hasil uji t. Pada pengujian tersebut, t hitung untuk variabel pelatihan komunikasi positif mencapai 3,701, yang melebihi t tabel sebesar 2,003 ($3,701 > 2,003$), dengan nilai signifikansi 0,000, lebih kecil dari batas 0,05 ($0,000 < 0,05$). Berdasarkan hasil ini, H_0 ditolak dan H_a diterima, yang menunjukkan bahwa secara parsial, pelatihan komunikasi positif memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan karyawan di Sushi Yay! Cabang Jakarta dan Bekasi. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh (Kennette & Rausch, 2025) yang menyatakan bahwa pelatihan komunikasi positif memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas.

3. Pengaruh pelatihan *service excellence* (X1) dan pelatihan positif komunikasi (X2) terhadap kualitas pelayanan (Y)

Untuk menilai pengaruh gabungan pelatihan *service excellence* dan pelatihan komunikasi positif terhadap kualitas pelayanan karyawan di Sushi Yay! Cabang Jakarta dan Bekasi, dilakukan analisis menggunakan uji F. Hasil pengujian menunjukkan bahwa F hitung sebesar 44,175, lebih tinggi dibandingkan F tabel 3,16, dengan nilai signifikansi 0,000, yang lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan hasil ini, H_0 ditolak dan H_a diterima, yang menunjukkan bahwa pelatihan *service excellence* dan pelatihan komunikasi positif secara bersamaan memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Sushi Yay! Cabang Jakarta dan Bekasi. Temuan ini konsisten dengan penelitian sebelumnya oleh (Aryo Anggoro et al., 2022) yang menyatakan bahwa kedua jenis pelatihan tersebut secara simultan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

PENUTUP

1. Secara parsial, pelatihan *service excellence* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan karyawan Sushi Yay! Cabang Jakarta dan Bekasi. Hal ini terlihat dari hasil uji t, di mana t hitung sebesar 3,245, lebih tinggi daripada t tabel 2,003, dengan nilai signifikansi 0,002, yang berada di bawah 0,05 ($0,002 < 0,05$).
2. Secara parsial, pelatihan positif komunikasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan karyawan Sushi Yay! Cabang Jakarta dan Bekasi. Aspek ini diperkuat oleh hasil uji t, yang menunjukkan t hitung 3,701, lebih besar dibandingkan t tabel 2,003, dengan signifikansi 0,000, lebih kecil dari tingkat 0,05 ($0,000 < 0,05$).
3. Secara simultan, pelatihan *service excellence* dan pelatihan positif komunikasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada Sushi Yay! Cabang Jakarta dan Bekasi. Kondisi tersebut dapat diverifikasi dibuktikan melalui hasil uji F, di mana F hitung sebesar 44,175, melebihi F tabel 3,16, dengan nilai signifikansi 0,000, yang lebih kecil dari 0,05.

REFERENSI

- 1 Amaruddin, priyandi roni, agustina siwi, ariantini sri, & rusmayani lia. (2022). *Buku metodologi penelitian kuantitatif _ anova*.

- 2 Ardiansyah, a. N. (2021). *Pelayanan prima (service excellence) di pt. Daanish mikha salsa (dms tour dan travel lampung)*.
- 3 Aryo anggoro, d., studi, p. D., & tinggi pariwisata bogor, s. (2022). The effect of employee training on service quality. *Jurnal fame*, 5(1), 25–40. [Http://journal.ubm.ac.id/](http://journal.ubm.ac.id/)
- 4 Aulia, n. E., efendi, a. N., & wachidah, l. R. (2025). *Pengaruh reliabilitas instrumen evaluasi berbasis nearpod terhadap hasil belajar mahasiswa pada mata kuliah sosiolinguistik*. [Https://jurnal.uns.ac.id/shes](https://jurnal.uns.ac.id/shes)
- 5 Budiastuti, s., hartati, s., & pengaruh rasio keuangan, a. (2022). (2022) *e-issn*, 2620-6099, *p-issn* (vol. 5, issue 1).
- 6 Fisika, j., matematika, f., ilmu, d., & alam, p. (2016). *Regresi linier berganda disusun oleh : i made yuliara*.
- 7 Fitriani, W., Mutia, K., Regista Pramesti, P., Nuraliza, Y., & Manajemen Fakultas Ekonomi dan Manajemen, j. (2025). Analisis penggunaan media sosial dalam mendukung prestasi akademik mahasiswa. ... : *jurnal ekonomi dan ...*, 27(1), 18–22. <https://e-jurnal.pnl.ac.id/ekonis/article/view/6828%0a> <https://e-jurnal.pnl.ac.id/ekonis/article/viewfile/6828/4690>
- 8 Hafni sahir, s. (2022). *Metodologi penelitian*. [Www.penerbitbukumurah.com](http://www.penerbitbukumurah.com)
- 9 Kennette, l. N., & rausch, l. (2025). Jipe vol. 7 (1) positive communication: classroom, workplace, and parenting. In *journal of innovation in polytechnic education* (vol. 7, issue 1).
- 10 Putri, a. R. (2025). *Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di unit usaha retail kobantitar mart* (vol. 8, issue 2).
- 11 Rachmawati, s., pramularso, e. Y., sari, i., & shahyuni, d. (2023). *Jurnal abdimas ekonomi dan bisnis pelatihan copywriting for marketing jurnal abdimas ekonomi dan bisnis*. 3(1), 27–36.
- 12 Saat sulaiman, & mania sitti. (2020). *Pengantar metodologi penelitian*.
- 13 Waruwu, m., pu'at, s. N., utami, p. R., yanti, e., & rusyiana, m. (2025). Metode penelitian kuantitatif: konsep, jenis, tahapan dan kelebihan. *Jurnal ilmiah profesi pendidikan*, 10(1), 917–932. [Https://doi.org/10.29303/jipp.v10i1.3057](https://doi.org/10.29303/jipp.v10i1.3057)
- 14 Widari, i. G. A., landra, n., & imbayani, i. G. A. (2025). Pengaruh gaya kepemimpinan delegatif, pelatihan dan lingkungan kerja non fisik terhadap kinerja karyawan pada pt. Bumen redja abadi cabang denpasar timur. ... : *jurnal ekonomi dan ...*, 1.
- 15 Widodo, s. S. S. . M. K., ladyani, f. Dr. . M. K., asrianto, l. O. S. . M. K., rusdi, n. . S. K. . M. K., khairunnisa, s. . M. M. . M. K., lestari, s. M. P. Dr. . M. P. K., devrianya, a. S. . M. K., wijayanti, d. R., hidayat, a. M. P., dalfian, dr. . M. K. . S. K., nurcahyati, s. S. . M. E., sjahriani, t. D. . Dr. . M. K., armi, n. . S. K. . M. K., widya, n. S. S. . M. S., & rogayah, n. . S. K. . M. K. (2023). *Buku ajar metologi penelitian* .