

BAB V

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan serta dibahas sebelumnya, maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut. *Work value* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *service quality* pada karyawan generasi Z yang berkerja di café yang ada di Kabupaten Banyumas. Dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi *work value* maka semakin tinggi pula *service quality* yang dihasilkan seorang karyawan di tempat kerjanya. *Extrinsic rewards* merupakan salah satu indikator yang paling berpengaruh terhadap indikator *reliability*. Dilihat analisis deskriptifnya maka semakin penting bagi seorang karyawan untuk memiliki pekerjaan yang memberikan peluang bagus untuk pengembangan karir dan promosi maka semakin tinggi juga kemungkinan jika karyawan diberikan pekerjaan pada suatu waktu, akan langsung dikerjakan. Hal ini menyatakan bahwa semakin besar nilai fokus yang dijunjung pada hasil atau konsekuensi kerja maka semakin besar juga kualitas servis yang dihasilkan.

Work value berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada karyawan generasi Z yang berkerja di café yang ada di Kabupaten Banyumas. Jadi dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi *work value* maka semakin tinggi pula OCB yang diwujudkan seorang karyawan di tempat kerjanya. *Extrinsic rewards* merupakan salah satu indikator yang paling berpengaruh terhadap indikator

sportsmanship. Dilihat analisis deskriptifnya maka semakin penting bagi seorang karyawan untuk memiliki pekerjaan yang memberikan peluang bagus untuk pengembangan karir dan promosi maka semakin tinggi juga kebutuhan dosis motivasi yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan mereka. Hal ini menyatakan bahwa semakin besar nilai fokus yang dijunjung pada hasil atau konsekuensi suatu pekerjaan maka semakin besar juga kemungkinan toleransi karyawan terhadap hal yang dirasa tidak sesuai tanpa melakukan aksi penolakan secara langsung.

Organizational citizenship behavior (OCB) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *service quality* pada karyawan generasi Z yang berkerja di café yang ada di Kabupaten Banyumas. Jadi dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi OCB yang terlaksana maka semakin tinggi pula *service quality* yang dihasilkan seorang karyawan di tempat kerjanya. *Sportsmanship* merupakan salah satu indikator yang paling berpengaruh terhadap indikator *reliability*. Dilihat analisis deskriptifnya maka semakin tinggi kebutuhan dosis motivasi yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan mereka maka semakin tinggi juga kemungkinan jika karyawan diberikan pekerjaan pada suatu waktu, akan langsung dikerjakan. Hal ini menyatakan bahwa semakin besar toleransi karyawan terhadap hal yang dirasa tidak sesuai tanpa melakukan aksi penolakan secara langsung, maka semakin besar juga kemungkinan kualitas servis yang dihasilkan.

Organizational citizenship behavior (OCB) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *service quality* serta *work value* juga berpengaruh positif

dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada karyawan generasi Z yang berkerja di café yang ada di Kabupaten Banyumas. Selain itu juga dinyatakan bahwa terdapat hubungan signifikan yang positif pada *work value* terhadap *service quality* yang dimediasi oleh OCB. Maka dari itu, OCB memediasi secara parsial pada hubungan antara *work value* terhadap *service quality*, yang berarti ada tidaknya OCB tidak menjadi sebuah masalah bagi *work value* untuk mempengaruhi *service quality*. Semakin besar kemungkinan toleransi karyawan terhadap hal yang dirasa tidak sesuai tanpa melakukan aksi penolakan secara langsung maka tidak menjadi sebuah masalah bagi besar nilai fokus yang dijunjung pada hasil atau konsekuensi kerja mempengaruhi kualitas service yang dihasilkan.

B. Implikasi

Work value merupakan sebuah hasil dari sebuah keinginan seseorang terhadap pekerjaannya seperti extrinsic rewards, intrinsic rewards, dan social rewards. Untuk mencapai suatu keinginan pasti ada yang perlu dilakukan. Maka dari itu, bentuk keinginan ini tentu akan mencerminkan bagaimana bentuk perilaku dan kinerja mereka di tempat kerjanya. Memberikan sebuah dukungan maupun perhatian dan lingkungan yang baik dari sebuah perusahaan terhadap karyawannya tentu akan membuat *work value* yang mereka junjung meningkat dan diiringi juga dengan perilaku organisasi yang lebih baik. Maka dari itu perlu hubungan dan dukungan yang erat antara sebuah perusahaan dan karyawannya untuk

saling mendapatkan benefit yang tiap pihak ingin capai. Hal ini merupakan bentuk dari tercapainya *service quality* dengan memberikan bentuk apresiasi dengan memenuhi *work value* melalui OCB yang seorang karyawan miliki. Dilihat dari faktor outer loading tetinggi variabel *work value* di indicator intrinsic reward ketiga, yaitu “ Penting bagi anda untuk memiliki pekerjaan dimana keterampilan yang dimiliki tidak akan pernah usang.” Serta faktor outer loading tetinggi variabel *service quality* pada indicator assurance keempat, yaitu “Di perusahaan tempat saya bekerja, karyawan perlu mendapatkan dukungan edukasi dari manajemen perusahaan untuk melakukan pekerjaan dengan baik.” Dapat diambil implikasi bahwa penting bagi Café untuk terus memberikan training serta dukungan edukasi untuk mengasah skill serta keterampilan yang dimiliki oleh karyawan. Dilihat dari faktor outer loading tetinggi variabel OCB di indikator *conscientiousness* kedua, yaitu “Saya tidak ambil cuti dalam jangka waktu lama saat bertugas.” Dapat diambil implikasi dengan mengembangkan dan memberikan sistem manajerial dengan lebih lagi terkait kebijakan hari kerja di perusahaan. Serta penelitiann ini diharapkan dapat memberikan masukan serta referensi kepada Café di Banyumas untuk mengembangkan *service quality* di dalam usahanya.

Selain itu, implikasi teoritis pada penelitian ini adalah sebagai sarana penambah pengetahuan dan masukan serta diharapkan menjadi sumber referensi dalam mengembangkan ilmu pengetahuan penelitian selanjutnya

yang berkaitan dengan *work value*, *Organizational citizenship behavior*, dan *service quality*.

C. Keterbatasan Penelitian

1. Penelitian ini hanya berfokus pada karyawan generasi Z yang bekerja di café yang ada di Kabupaten Banyumas. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat meneliti lingkup lainnya yang beragam.
2. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuisisioner dengan pertanyaan yang tertutup yang membuat para responden hanya dapat memilih jawaban sesuai yang tersedia. Penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan menambahkan pertanyaan terbuka ataupun dengan cara pengumpulan data yang berbeda.
3. Dalam hasil *predictive relevance* terdapat sisa 39,2% variable lain yang belum dijelaskan dalam model penelitian ini. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengisi sisa dari kekosongan tersebut.