

P-ISSN: 3047-3527, E-ISSN: 3047-7018
JURAMA, Vol. 3, No. 3, Agustus 2026
Lembaga Aspirasi Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian
Putra Bangsa (LP4B) Tangerang Selatan



Pengaruh Kualitas Layanan Internal terhadap Kepuasan Kerja dan Loyalitas pada Karyawan PT Cipta Karya Technology Regional Central Jakarta Selatan

Ardi Susandi^{1*}, Chandra Fitra Arifianto²

^{1,2} Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang

Email: ardisusandi833@gmail.com^{1*}, chandrafa.spsi.mm@gmail.com²

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan internal terhadap kepuasan kerja dan loyalitas karyawan pada perusahaan teknologi di Jakarta Selatan. Desain penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi penelitian sebanyak 171 karyawan dengan sampel 120 responden yang dipilih menggunakan teknik simple random sampling berdasarkan rumus Slovin. Instrumen penelitian berupa kuesioner dengan skala Likert yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data menggunakan statistik deskriptif, uji asumsi klasik, analisis jalur (path analysis), dan pengujian hipotesis melalui uji t dan uji F dengan software SPSS versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Kualitas layanan internal juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap loyalitas karyawan dengan nilai t-hitung 6,686 > t-tabel 1,980 dan signifikansi 0,000 < 0,05. Secara simultan, kualitas layanan internal dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap loyalitas karyawan dengan nilai F-hitung 42,340 > F-tabel 3,070 dan signifikansi 0,000 < 0,05. Model penelitian menjelaskan bahwa setiap peningkatan satu satuan kualitas layanan internal akan meningkatkan loyalitas karyawan sebesar 9,008 satuan. Temuan ini mengkonfirmasi pentingnya kualitas layanan internal sebagai faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan kerja dan loyalitas karyawan di sektor teknologi informasi.

Kata Kunci: Kualitas Layanan Internal; Loyalitas Karyawan; Kepuasan Kerja.

Abstract

This study aims to analyze the influence of internal service quality on job satisfaction and employee loyalty in technology companies in South Jakarta. The research design uses a quantitative approach with a survey method. The research population was 171 employees with a sample of 120 respondents who were selected using a simple random sampling technique based on the Slovin formula. The research instrument is a questionnaire with a Likert scale that has been tested for validity and reliability. The data analysis technique used descriptive statistics, classical assumption tests, path analysis, and hypothesis testing through t-tests and F-tests with SPSS software version 26. The results of the study show that the quality of internal services has a positive and significant effect on employee job satisfaction. The quality of internal services was also proven to have a significant effect on employee loyalty with a t-count value of 6,686 > t-table of 1,980 and a significance of 0.000 < 0.05. Simultaneously, the quality of internal service and job satisfaction had a significant effect on employee loyalty with an F-count value of 42,340 > F-table of 3,070 and a significance of 0.000 < 0.05. The research model explains that every one unit increase in internal service quality will increase employee loyalty by 9,008 units. These findings confirm the importance of internal service quality as a key factor in improving job satisfaction and employee loyalty in the information technology sector.

Keywords: quality of internal services; employee loyalty; Job Satisfaction.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam era revolusi industri 4.0 telah mengubah paradigma bisnis secara fundamental di seluruh dunia. Transformasi digital yang berlangsung masif tidak hanya mengubah cara perusahaan beroperasi, tetapi juga menciptakan kompetisi yang semakin ketat di berbagai sektor industri, khususnya dalam industri teknologi informasi dan telekomunikasi. Perusahaan-perusahaan yang bergerak dalam bidang penyediaan layanan internet dan infrastruktur teknologi informasi menghadapi tantangan yang semakin kompleks dalam mempertahankan keunggulan kompetitif mereka. World Economic Forum (2020) melaporkan bahwa sektor teknologi informasi dan komunikasi menjadi salah satu sektor dengan tingkat pertumbuhan tercepat, namun sekaligus memiliki tingkat persaingan yang paling ketat. Fenomena ini menciptakan dinamika bisnis yang mengharuskan perusahaan untuk tidak hanya fokus pada inovasi teknologi dan kualitas layanan eksternal, tetapi juga pada pengelolaan sumber daya manusia internal yang efektif. Globalisasi dan digitalisasi telah memungkinkan pelanggan untuk dengan mudah membandingkan dan beralih antarapenyedia layanan teknologi informasi, sehingga menciptakan tekanan yang luar biasa bagi perusahaan untuk memastikan bahwa karyawan internal mereka termotivasi, puas, dan loyal terhadap organisasi. Dalam konteks ini, konsep kualitas layanan internal menjadi semakin relevan sebagai fondasi untuk menciptakan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan.

Indonesia sebagai salah satu negara dengan ekonomi digital yang berkembang pesat di Asia Tenggara mengalami transformasi signifikan dalam sektor teknologi informasi. Berdasarkan laporan McKinsey & Company (2021), ekonomi digital Indonesia diproyeksikan akan mencapai nilai USD 124 miliar pada tahun 2025, dengan pertumbuhan yang didorong oleh meningkatnya penetrasi internet dan adopsi teknologi digital oleh berbagai sektor industri. Pertumbuhan pesat ini menciptakan ekosistem bisnis yang sangat kompetitif, di mana perusahaan teknologi informasi harus bersaing tidak hanya dalam hal inovasi produk dan layanan, tetapi juga dalam menarik dan mempertahankan talenta terbaik. Kondisi ini sangat relevan dengan situasi yang dihadapi oleh perusahaan-perusahaan yang bergerak dalam bidang infrastruktur teknologi informasi, pusat data, dan layanan internet, di mana kualitas sumber daya manusia menjadi faktor penentu keberhasilan utama. Sektor teknologi informasi di Indonesia juga menghadapi tantangan khusus berupa tingginya tingkat pergantian karyawan. Berdasarkan survei JobStreet Indonesia (2022), sektor teknologi informasi memiliki tingkat pergantian karyawan yang relatif tinggi dibandingkan dengan sektor industri lainnya, dengan rata-rata tingkat pergantian mencapai 15-20% per tahun, sehingga menunjukkan pentingnya peran manajemen sumber daya manusia dalam menciptakan lingkungan kerja yang mampu meningkatkan kepuasan dan loyalitas karyawan.

Dalam industri teknologi informasi, sumber daya manusia memiliki peran yang sangat strategis dan tidak dapat digantikan oleh teknologi. Meskipun otomatisasi dan kecerdasan buatan terus berkembang, elemen manusia tetap menjadi faktor kunci dalam inovasi, kreativitas, dan penyelesaian masalah kompleks yang memerlukan pemikiran kritis dan adaptabilitas tinggi. Hal ini sejalan dengan pandangan Amhas (2018) yang mendefinisikan kualitas sumber daya manusia sebagai suatu sumber daya yang memiliki kemampuan unggul yang dilihat dari aspek fisik maupun aspek intelektual. Karakteristik unik dari industri teknologi informasi, yang mengandalkan inovasi berkelanjutan dan adaptasi cepat terhadap perubahan teknologi, membuat peran sumber daya manusia menjadi semakin krusial. Karyawan dalam industri ini tidak hanya diharapkan untuk menguasai keterampilan teknis yang terus berkembang, tetapi juga harus memiliki kemampuan untuk berkolaborasi, berpikir kreatif, dan beradaptasi dengan perubahan yang cepat. Mangkunegara (2017) menekankan bahwa sumber daya manusia merupakan salah satu aspek penting untuk menunjang produktivitas suatu perusahaan agar mampu bertahan dalam persaingan yang ketat. Dalam konteks perusahaan teknologi informasi, hal ini menjadi semakin relevan karena kualitas layanan yang diberikan

kepada pelanggan sangat bergantung pada kompetensi, motivasi, dan dedikasi karyawan yang terlibat dalam proses pengembangan, implementasi, dan pemeliharaan sistem teknologi informasi.

Konsep kualitas layanan internal pertama kali diperkenalkan oleh Heskett (1994) dalam kerangka Service-Profit Chain, yang menjelaskan hubungan kausal antara kualitas layanan internal, kepuasan karyawan, loyalitas karyawan, produktivitas, hingga profitabilitas perusahaan. Heskett (1994) mendefinisikan kualitas layanan internal mencakup tempat kerja, rekrutmen, pengembangan, penghargaan, dan pengakuan karyawan. Paradigma ini mengakui bahwa organisasi menghadapi dua jenis pelanggan: internal (karyawan) dan eksternal (konsumen). Dalam perusahaan teknologi informasi, kualitas layanan internal menjadi krusial karena kompleksitas operasional dan ketergantungan antardepartemen yang kuat. Karyawan teknis memerlukan dukungan efektif dari departemen pendukung untuk menjalankan tugas optimal. Kualitas layanan internal yang rendah berdampak langsung pada produktivitas karyawan dan kualitas layanan eksternal.

Kepuasan kerja merupakan konsep yang telah lama menjadi fokus penelitian dalam manajemen sumber daya manusia dan perilaku organisasi. Jufrizen (2017) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai sikap dan ekspresi karyawan terhadap pekerjaan, lingkungan kerja, penghargaan, serta evaluasi prestasi kerja. Fattah (2017) mendefinisikannya sebagai derajat kenikmatan atau sikap positif dari kajian terhadap pekerjaan. Dalam industri teknologi informasi, kepuasan kerja memiliki dimensi kompleks karena karakteristik unik karyawan seperti tingkat pendidikan tinggi, orientasi pengembangan karier cepat, dan kebutuhan tantangan intelektual. Kepuasan kerja berfungsi sebagai variabel mediasi penting yang mentransformasi pengalaman karyawan terhadap layanan internal menjadi sikap dan perilaku spesifik terhadap organisasi.

Loyalitas karyawan merupakan konsep yang mencakup dimensi emosional, kognitif, dan perilaku dari hubungan karyawan dengan organisasi. Dalam industri teknologi informasi yang ditandai oleh tingginya mobilitas talenta dan kompetisi antarperusahaan dalam menarik karyawan terbaik, loyalitas karyawan menjadi aset strategis yang sangat berharga. Karyawan yang loyal tidak hanya cenderung bertahan lebih lama dalam organisasi, tetapi juga menunjukkan tingkat keterlibatan yang lebih tinggi, produktivitas yang lebih baik, dan kemauan untuk memberikan upaya ekstra dalam menjalankan tugas mereka. Loyalitas karyawan dalam industri teknologi informasi juga berkaitan erat dengan transfer pengetahuan dan ingatan institusional. Karyawan yang telah lama bekerja dalam organisasi memiliki pemahaman mendalam tentang sistem, proses, dan budaya organisasi yang sulit untuk digantikan dalam waktu singkat. Ketika karyawan dengan tingkat loyalitas tinggi meninggalkan organisasi, hal ini tidak hanya berarti hilangnya sumber daya manusia yang berpengalaman, tetapi juga terjadinya kehilangan pengetahuan yang dapat berdampak negatif pada operasional dan inovasi organisasi. Oleh karena itu, upaya untuk membangun dan mempertahankan loyalitas karyawan menjadi prioritas strategis bagi perusahaan teknologi informasi yang ingin mempertahankan keunggulan kompetitif dalam jangka panjang.

Beban kerja merupakan faktor kontekstual yang sangat relevan dalam industri teknologi informasi, di mana karyawan seringkali dihadapkan pada tuntutan pekerjaan yang tinggi, tenggat waktu yang ketat, dan kompleksitas teknis yang memerlukan konsentrasi penuh. Koesomowidjojo (2017) mendefinisikan beban kerja sebagai proses penentuan jumlah jam kerja sumber daya manusia yang digunakan dan diperlukan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dalam jangka waktu tertentu. Dalam konteks perusahaan teknologi informasi, beban kerja tidak hanya mencakup aspek kuantitatif berupa jumlah jam kerja atau volume pekerjaan, tetapi juga aspek kualitatif yang berkaitan dengan kompleksitas teknis, tingkat tanggung jawab, dan tekanan psikologis yang dihadapi karyawan. Beban kerja yang tidak seimbang dapat berdampak negatif pada kepuasan kerja dan loyalitas karyawan, serta dapat meningkatkan

risiko pergantian kerja dan penurunan produktivitas. Penelitian-penelitian terdahulu menunjukkan bahwa beban kerja memiliki hubungan yang kompleks dengan kepuasan kerja dan loyalitas karyawan. Beban kerja yang terlalu rendah dapat menyebabkan kebosanan dan kurangnya tantangan, sementara beban kerja yang berlebihan dapat menyebabkan stres, kelelahan, dan kelelahan emosional. Dalam konteks kualitas layanan internal, beban kerja juga dapat berfungsi sebagai variabel pemoderasi yang memengaruhi persepsi karyawan terhadap kualitas layanan yang mereka terima dari departemen pendukung.

PT Cipta Karya Technology, yang berdiri pada tahun 2011 dan berkantor pusat di Jakarta Timur, merupakan representasi dari perusahaan teknologi informasi Indonesia yang menghadapi tantangan dalam mengelola sumber daya manusia di era digital. Perusahaan yang fokus pada sektor pusat data dan layanan Out Site Plant (OSP) ini menghadapi dinamika bisnis yang sangat kompetitif, di mana kualitas layanan kepada pelanggan sangat bergantung pada kinerja dan dedikasi karyawan internal. Data empiris yang diperoleh dari PT Cipta Karya Technology Regional Central menunjukkan beberapa fenomena yang menarik untuk dikaji secara mendalam. Hasil prasurvei kualitas layanan internal yang dilakukan terhadap 35 karyawan menunjukkan tingkat ketidakpuasan yang relatif tinggi pada berbagai dimensi layanan internal. Secara spesifik, 69% karyawan menyatakan tidak puas terhadap perhatian personal dari pihak manajemen dan ketersediaan waktu manajemen untuk membantu karyawan, 66% menyatakan tidak puas terhadap ketepatan waktu bantuan administrasi dari manajemen, dan 63% menyatakan tidak puas terhadap ketersediaan manajemen untuk memberikan bantuan serta kesesuaian layanan dengan kebutuhan karyawan. Data pergantian karyawan PT Cipta Karya Technology Regional Central periode 2019-2022 juga menunjukkan fluktuasi yang signifikan dan mengindikasikan adanya masalah dalam manajemen sumber daya manusia.

Berdasarkan analisis kontekstual yang telah dipaparkan, terdapat beberapa faktor yang membuat penelitian tentang pengaruh kualitas layanan internal terhadap kepuasan kerja dan loyalitas karyawan PT Cipta Karya Technology menjadi sangat mendesak dan relevan. Pertama, tingginya tingkat ketidakpuasan karyawan terhadap kualitas layanan internal di PT Cipta Karya Technology, sebagaimana ditunjukkan oleh hasil prasurvei, mengindikasikan adanya permasalahan sistemik dalam pengelolaan layanan internal perusahaan. Kondisi ini berpotensi berdampak negatif tidak hanya pada kepuasan dan loyalitas karyawan, tetapi juga pada produktivitas organisasi dan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan eksternal. Kedua, pola pergantian kerja yang tidak stabil dan cenderung meningkat pada periode 2021-2022 menunjukkan adanya masalah dalam retensi karyawan yang memerlukan identifikasi akar penyebab dan solusi yang komprehensif. Tingginya tingkat pergantian kerja tidak hanya berdampak pada biaya rekrutmen dan pelatihan yang meningkat, tetapi juga pada hilangnya pengetahuan dan pengalaman yang telah terakumulasi dalam organisasi. Ketiga, dominasi karyawan dengan masa kerja 1-3 tahun (64%) dan rendahnya persentase karyawan dengan masa kerja lebih dari 6 tahun (13%) mengindikasikan bahwa perusahaan menghadapi tantangan dalam membangun loyalitas jangka panjang karyawan yang dapat berdampak pada stabilitas operasional dan kemampuan perusahaan untuk mengembangkan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan.

Meskipun terdapat banyak penelitian yang telah mengkaji hubungan antara kualitas layanan internal, kepuasan kerja, dan loyalitas karyawan, masih terdapat beberapa kesenjangan penelitian yang perlu diisi, khususnya dalam konteks perusahaan teknologi informasi di Indonesia. Pertama, kesenjangan teoritis berkaitan dengan kontekstualisasi konsep kualitas layanan internal dalam industri teknologi informasi. Sebagian besar penelitian terdahulu dilakukan dalam konteks industri jasa tradisional seperti perbankan atau perhotelan, sementara karakteristik unik industri teknologi informasi yang meliputi tingginya tingkat kerja pengetahuan dan kompleksitas teknis memerlukan adaptasi konsep yang lebih spesifik. Kedua, kesenjangan metodologis terkait pengukuran kualitas layanan internal dalam konteks budaya

organisasi Indonesia yang mungkin berbeda dengan instrumen yang dikembangkan dalam budaya Barat. Ketiga, pemahaman tentang peran beban kerja sebagai faktor kontekstual dalam hubungan variabel-variabel tersebut masih terbatas dalam *setting* organisasi Indonesia. Penelitian ini diharapkan dapat mengisi kesenjangan tersebut dengan mengembangkan pemahaman komprehensif tentang dinamika kualitas layanan internal dalam konteks spesifik perusahaan teknologi informasi Indonesia.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan internal (X) terhadap kepuasan kerja (Y1) dan loyalitas karyawan (Y2) pada PT Cipta Karya Technology Regional Central Jakarta Selatan. Lokasi penelitian dilakukan di kantor pusat PT Cipta Karya Technology yang beralamat di B17 Ruko Perkantoran Bonagabe, Jl. Jatinegara Timur No.101, Jakarta Timur. Populasi penelitian adalah seluruh karyawan aktif PT Cipta Karya Technology yang berjumlah 171 orang, dengan menggunakan rumus Slovin sehingga diperoleh sampel sebanyak 120 responden. Waktu penelitian dilaksanakan dari November 2024 hingga Mei 2025.

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dengan skala *Likert* 1-5 untuk mengukur variabel kualitas layanan internal, kepuasan kerja, dan loyalitas karyawan, serta observasi langsung dan studi dokumentasi. Instrumen penelitian diuji validitas menggunakan korelasi *Product Moment* dan reliabilitasnya dengan *Cronbach's Alpha*. Teknik analisis data menggunakan uji asumsi klasik (normalitas, dan multikolinearitas), analisis jalur (*path analysis*), serta pengujian hipotesis melalui uji t (parsial) dan uji F (simultan) dengan bantuan *software* SPSS Versi 26. Kriteria pengambilan keputusan menggunakan tingkat signifikansi 0,05 untuk menentukan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Uji Normalitas

Tabel 1: Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		<i>Unstandardized Residual</i>
<i>N</i>		120
<i>Normal Parameters^{a,b}</i>	<i>Mean</i>	.0000000
	<i>Std. Deviation</i>	5.68280764
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	.058
	<i>Positive</i>	.047
	<i>Negative</i>	-.058
<i>Test Statistic</i>		.058
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		.200 ^{c,d}

(Sumber: Olahan Data, 2025)

Berdasarkan hasil uji normalitas Kolmogorov-Smirnov pada Tabel 1, diperoleh nilai Test Statistic sebesar 0,058 dengan nilai signifikansi (Asymp. Sig. 2-tailed) sebesar 0,200. Nilai signifikansi $0,200 > 0,05$ menunjukkan bahwa data residual berdistribusi normal. Hal ini diperkuat dengan nilai rata-rata (mean) residual yang mendekati nol yaitu 0,0000000 dan standar deviasi sebesar 5,68280764. Hasil uji ini memenuhi asumsi normalitas dalam analisis regresi, sehingga model regresi layak digunakan untuk analisis selanjutnya dan interpretasi hasil penelitian dapat dilakukan dengan tepat.

Uji Multikolinearitas

Tabel 2: Uji Multikolinearitas

Variabel	VIF	Collinearity Statistics Tolerance
Kualitas Layanan Internal	1,143	0,875
Kepuasan Kerja	1,143	0,875

(Sumber: Olahan Data, 2025)

Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Tabel 3: Uji Regresi Linier Sederhana Model 1

<i>Coefficients^a</i>					
<i>Model</i>	<i>Unstandardized Coefficients (B)</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Standardized Coefficients Beta</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
1 (Constant)	20,487	1,090		18,792	0,000
Kualitas Layanan Internal (x)	0,054	0,013	0,350	4,064	0,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja (Y1)

Sumber: Olahan Data, 2025

Berdasarkan hasil uji regresi linier sederhana model 1 pada Tabel 3, menunjukkan bahwa variabel Kualitas Layanan Internal (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja (Y1). Nilai koefisien regresi sebesar 0,054 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu unit kualitas layanan internal akan meningkatkan kepuasan kerja sebesar 0,054 unit. Nilai *standardized coefficients beta* sebesar 0,350 mengindikasikan bahwa kualitas layanan internal memiliki pengaruh yang cukup kuat terhadap kepuasan kerja. Hasil uji t menunjukkan nilai t hitung sebesar 4,064 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, yang berarti hipotesis nol ditolak dan hipotesis alternatif diterima. Hal ini membuktikan bahwa kualitas layanan internal secara statistik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT Cipta Karya Technology Regional Central Jakarta Selatan.

Tabel 4: Uji Regresi Linier Berganda Model 2

<i>Coefficients^a</i>					
<i>Model</i>	<i>Unstandardized Coefficients B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Standardized Coefficients Beta</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
1 (Constant)	9,008	4,733		1,903	0,059
Kualitas Layanan Internal (X)	0,208	0,031	0,503	6,686	0,000
Kepuasan Kerja (Y1)	0,716	0,200	0,269	3,579	0,001

a. Dependent Variable: Loyalitas Karyawan (Y2)

Sumber: Olahan Data, 2025

Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda model 2 pada Tabel 4, menunjukkan bahwa kedua variabel independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Karyawan (Y2). Variabel Kualitas Layanan Internal (X) memiliki koefisien regresi sebesar 0,208 dengan nilai *standardized coefficients beta* 0,503 dan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, yang menunjukkan pengaruh yang kuat dan signifikan. Sementara itu, variabel Kepuasan Kerja (Y1) memiliki koefisien regresi sebesar 0,716 dengan nilai *beta* 0,269 dan tingkat signifikansi $0,001 < 0,05$, mengindikasikan pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan. Nilai t hitung untuk kualitas layanan internal sebesar 6,686 dan kepuasan kerja sebesar 3,579 keduanya lebih besar dari t tabel, yang membuktikan bahwa secara parsial kedua variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap loyalitas karyawan PT Cipta Karya Technology Regional Central Jakarta Selatan.

Uji Koefisien Determinasi

Tabel 5: Koefisien Determinasi Model 1

Model Summary^b				
<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	.350 ^a	.123	.115	2.636
<i>a. Predictors: (Constant), Kualitas_Layanan_Internal_X</i>				
<i>b. Dependent Variable: Loyalitas_Karyawan_Y2</i>				

Sumber: Olahan Data, 2025

Berdasarkan hasil koefisien determinasi model 1 pada Tabel 5, menunjukkan tingkat hubungan dan kemampuan prediksi variabel Kualitas Layanan Internal terhadap Loyalitas Karyawan. Nilai korelasi (*R*) sebesar 0,350 mengindikasikan adanya hubungan positif yang cukup kuat antara kualitas layanan internal dengan loyalitas karyawan. Nilai *R Square* sebesar 0,123 menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan internal mampu menjelaskan 12,3% variasi yang terjadi pada loyalitas karyawan, sedangkan sisanya 87,7% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam model ini. Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,115 memberikan estimasi yang lebih konservatif dengan mempertimbangkan jumlah variabel dalam model. *Standard Error of the Estimate* sebesar 2,636 menunjukkan tingkat kesalahan prediksi model yang relatif rendah, mengindikasikan bahwa model regresi ini cukup baik untuk memprediksi loyalitas karyawan berdasarkan kualitas layanan internal.

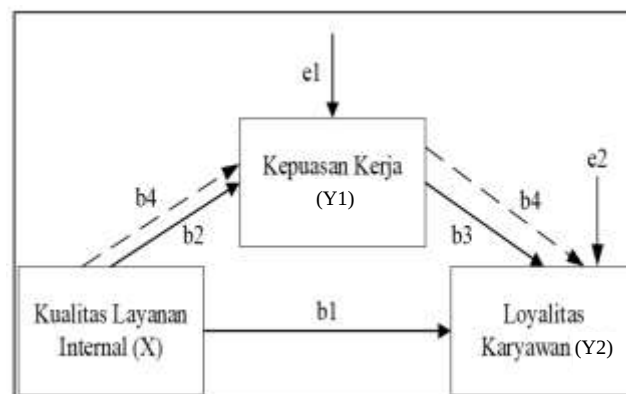
Tabel 5: Koefisien Determinasi Model 2

Model Summary^b				
<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	.648 ^a	.420	.410	5.727
<i>a. Predictors: (Constant), Kepuasan_Kerja_Y1, Kualitas_Layanan_Internal_X</i>				
<i>b. Dependent Variable: Loyalitas_Karyawan_Y2</i>				

Sumber: Olahan Data, 2025

Berdasarkan hasil koefisien determinasi model 2 pada Tabel 5, nilai *R* sebesar 0,648 menunjukkan hubungan positif yang kuat. Nilai *R Square* sebesar 0,420 mengindikasikan bahwa kualitas layanan internal dan kepuasan kerja secara simultan mampu menjelaskan 42,0% variasi loyalitas karyawan, sedangkan 58,0% dijelaskan faktor lain.

Pengaruh Langsung, Pengaruh tidak langsung, dan Pengaruh Total



Gambar 1: Model Analisis Jalur

Diagram menunjukkan model analisis jalur dengan tiga variabel utama: Kualitas Layanan Internal (X), Kepuasan Kerja (Y1), dan Loyalitas Karyawan (Y2). Model menggambarkan jalur

pengaruh langsung dari X ke Y1 (b2), X ke Y2 (b1), dan Y1 ke Y2 (b3). Terdapat juga jalur tidak langsung dari X ke Y2 melalui Y1 (b4). *Error term* e1 dan e2 menunjukkan varian yang tidak dijelaskan model. Struktur ini memungkinkan analisis pengaruh mediasi kepuasan kerja dalam hubungan kualitas layanan internal terhadap loyalitas karyawan.

Tabel 6: Nilai Pengaruh Langsung, Tidak Langsung, dan Pengaruh Total

No	Hubungan Variabel	Koefisien Beta	Jenis Pengaruh		Total
			Langsung	Tidak Langsung	
1	X terhadap Y1	0,350	0,350	-	0,350
2	X terhadap Y2	0,530	0,530	-	0,530
3	Y1 terhadap Y2	0,269	0,269	-	0,269
4	X terhadap Y1 dan Y2	0,350	0,350	$0,350 \times 0,269 = 0,094$	0,444
5	e1	0,877	0,877	-	0,877
6	e2	0,580	0,580	-	0,580

Sumber: Olahan Data, 2025

Berdasarkan Tabel 6, hasil analisis jalur menunjukkan berbagai jenis pengaruh antar variabel penelitian. Pengaruh langsung Kualitas Layanan Internal (X) terhadap Kepuasan Kerja (Y1) sebesar 0,350, sedangkan pengaruh langsung X terhadap Loyalitas Karyawan (Y2) sebesar 0,530. Kepuasan Kerja (Y1) berpengaruh langsung terhadap Loyalitas Karyawan (Y2) sebesar 0,269. Pengaruh tidak langsung X terhadap Y2 melalui Y1 sebagai mediator diperoleh dari perkalian koefisien jalur ($0,350 \times 0,269 = 0,094$). Total pengaruh X terhadap Y2 adalah 0,444 yang merupakan penjumlahan pengaruh langsung (0,350) dan tidak langsung (0,094). Nilai *error term* e1 sebesar 0,877 dan e2 sebesar 0,580 menunjukkan proporsi varian yang tidak dijelaskan oleh variabel dalam model penelitian ini.

Hipotesis

Tabel 7: Uji Hipotesis (T-test) Model 1

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients (B)	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	Sig.
1	(Constant)	20,487	1,090		0,000
	Kualitas Layanan Internal (x)	0,054	0,013	0,350	0,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja (Y1)

Sumber: Olahan Data, 2025

Berdasarkan hasil uji t-test pada Model 1, variabel Kualitas Layanan Internal (X) menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja (Y1) dengan nilai koefisien 0,054 dan tingkat signifikansi 0,000 ($p < 0,05$). Nilai t hitung sebesar 4,064 lebih besar dari t tabel, menunjukkan bahwa hipotesis diterima. Konstanta sebesar 20,487 menunjukkan nilai kepuasan kerja ketika kualitas layanan internal bernilai nol. Koefisien beta standardized 0,350 mengindikasikan pengaruh yang cukup kuat antar variabel.

Tabel 8: Uji Hipotesis (T-test) Model 2.

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	Sig.
1	(Constant)	9,008	4,733		0,059
	Kualitas Layanan Internal (x)	0,208	0,031	0,503	0,000
	Kepuasan Kerja (Y1)	0,716	0,200	0,269	0,001

a. Dependent Variable: Loyalitas Karyawan (Y2)

Sumber: Olahan Data, 2025

Hasil uji *t-test* Model 2 menunjukkan bahwa Kualitas Layanan Internal (X) dan Kepuasan Kerja (Y1) berpengaruh positif signifikan terhadap Loyalitas Karyawan (Y2). Kualitas Layanan Internal memiliki koefisien 0,208 dengan signifikansi 0,000, sedangkan Kepuasan Kerja memiliki koefisien 0,716 dengan signifikansi 0,001. Nilai *t* hitung masing-masing 6,686 dan 3,579 menunjukkan kedua hipotesis diterima karena $p < 0,05$, membuktikan pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas karyawan.

Tabel 9: Uji Hipotesis (Uji-F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2777.472	2	1388.736	42.340	.000 ^b
	Residual	3837.520	117	32.799		
	Total	6614.992	119			
a. Dependent Variable: Loyalitas_Karyawan_Y2						
b. Predictors: (Constant), Kepuasan_Kerja_Y1, Kualitas_Layanan_Internal_X						

Sumber: Olahan Data, 2025

Hasil uji *F* menunjukkan bahwa model regresi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Karyawan (Y2). Nilai *F* hitung sebesar 42,340 dengan tingkat signifikansi 0,000 ($p < 0,05$) menunjukkan bahwa variabel Kualitas Layanan Internal (X) dan Kepuasan Kerja (Y1) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Karyawan. *Sum of squares regression* sebesar 2777,472 lebih besar dari residual 3837,520, menunjukkan model layak dan hipotesis simultan diterima.

Pembahasan Penelitian

Tabel 10: Hasil Uji Hipotesis

No	Hubungan Variabel	Uji t			Signifikansi			Ket
		Thitung	>/<	T tabel	Sig Output	> / <	Sig	
1	X terhadap Y2	6,686	>	1,980	0,000	<	0,050	H1 diterima
2	X terhadap Y1	4,046	>	1,980	0,000	<	0,050	H2 diterima
No	Hubungan Variabel	Uji F			Signifikansi			Ket
		F hitung	>/<	F Tabel	Sig Output	> / <	Sig	
3	X terhadap Y1 dan Y2	42,340	>	3,070	0,000	<	0,050	H3 Diterima

Sumber: Olahan Data, 2025

1. Nilai t_{hitung} variabel pengaruh kualitas layanan internal terhadap loyalitas karyawan sebesar 6,686 > t_{tabel} sebesar 1,980. Nilai sig. yang didapat sebesar 0,000 < sig. $\alpha = 0,05$. Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan atau H_0 ditolak H_1 diterima. Hasil ini sejalan dengan penelitian Imam & Abdul Kadir (2021) yang menunjukkan bahwa pelayanan secara signifikan berpengaruh terhadap loyalitas kerja dengan koefisien bertanda positif, yang menjelaskan hubungan berbanding lurus antara kedua variabel.
2. Nilai *t* hitung variabel pengaruh kualitas layanan internal terhadap kepuasan kerja sebesar 4,046 > *t* tabel sebesar 1,980. Nilai sig. yang didapat sebesar 0,000 < sig. $\alpha = 0,05$. Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja atau H_0 ditolak H_2 diterima. Temuan ini sejalan dengan penelitian Arya Ganesha S & Yohana F. Cahya P. Meilani (2023) yang menunjukkan **Path Coefficient** sebesar 0,625 dengan nilai signifikansi $P = 0,000$ ($< 0,050$), membuktikan **Internal Service Quality** memberikan dampak positif terhadap **Job Satisfaction**. Hasil serupa juga ditemukan Syella Septrianina W & Ridolof Wenand B. (2023) dengan koefisien korelasi 0,466, menunjukkan hubungan positif antara kualitas layanan internal dan kepuasan kerja.
3. Nilai *F* hitung variabel pengaruh kualitas layanan internal dan kepuasan kerja terhadap loyalitas karyawan sebesar 42,340 > *F* tabel sebesar 3,07. Nilai sig. yang didapat sebesar 0,000 < sig. $\alpha = 0,05$. Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dan loyalitas karyawan atau H_0 ditolak H_3 diterima.

Hasil ini mendukung penelitian Putu Dita S & Ni Made Yudhaningsih (2020) yang menunjukkan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan dengan nilai t -hitung $> t$ -tabel ($4,130 > 2,724$), serta penelitian Putu Meidita L & I Gusti Ayu D. A. (2019) yang membuktikan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan.

SIMPULAN

Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa kualitas layanan internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan. Nilai t hitung sebesar 6,686 lebih besar dari t tabel 1,980 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga H_1 diterima. Temuan ini sejalan dengan penelitian Imam & Abdul Kadir (2021) yang membuktikan bahwa pelayanan internal memiliki hubungan berbanding lurus dengan loyalitas kerja karyawan.

Pengujian hipotesis kedua membuktikan bahwa kualitas layanan internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dengan nilai t hitung $4,046 > t$ tabel 1,980 dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Hasil ini mendukung penelitian Arya Ganesha S & Yohana F. Cahya P. Meilani (2023) yang menunjukkan Internal Service Quality berdampak positif terhadap Job Satisfaction dengan Path Coefficient 0,625. Penelitian Syella Septrianina W & Ridolof Wenand B. (2023) juga mengkonfirmasi hubungan positif ini dengan koefisien korelasi 0,466.

Pengujian simultan (uji F) menunjukkan bahwa kualitas layanan internal dan kepuasan kerja secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas karyawan dengan nilai F hitung 42,340 $> F$ tabel 3,07 dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Temuan ini konsisten dengan penelitian Putu Dita S & Ni Made Yudhaningsih (2020) dan Putu Meidita L & I Gusti Ayu D. A. (2019) yang membuktikan kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap loyalitas karyawan, menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan internal dapat meningkatkan loyalitas melalui kepuasan kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. I., Huang, D., Sarfraz, M., Ivascu, L., & Riaz, A. (2020). Effects of internal service quality on nurses' job satisfaction, commitment and performance: Mediating role of employee well-being. *National Library of Medicine*, 607 - 619.
- Amhas, M. (2018). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Makassar 01 Selatan. *Jurnal Mirai Management*, 136 - 149.
- Citra, P., Burhanuddin, & Tarjo. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Anggota Melalui Kepuasan Studi pada Anggota Koperasi Unit Desa Sari Mukti Dusun Purwosari. *Jurnal Administrasi Sosial dan Humaniora*, 184-194.
- Fatdina. (2009). Peran Dukungan Organisasi Yang Dirasakan Karyawan Sebagai Mediator Pengaruh Keadilan Prosedural Terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasi. *Jurnal Psikologi*, 1-17.
- Giovanni, V. F., & Ie, M. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan Industri Kreatif. *Jurnal Manajerial dan Kewirausahaan*, 232-242.
- Hidayanti, S., Budianto, A., & Setianingsih, W. (2020). Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi Dan Keadilan Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai (Suatu Studi pada PT. PP Presisi Tbk Tasikmalaya). *Business Management and Entrepreneurship Journal*, 94-105.
- Jahroni, Mendrika, V., Darmawan, Anjanarko, T. S., Shaleh, M., & Handayani, B. (2021). The Effectiveness of the Work From Home (WFH) Program during the Covid-19 Pandemic. *Journal of Social Science Studies Vol. 1, No. 2*, 44 - 46.
- Jati, N. L., Surata, I. K., & Febrianto, I. G. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Internal dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Hotel. *Jurnal Bisnis Hospitaliti*, 13 - 22.

- Koesmowidjojo, & Marih, S. R. (2017). *Panduan praktis menyusun analisis beban kerja*. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Kurniawan, I. S. (2019). Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas karyawan. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 85 - 97.
- Mangkunegara, A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja RosdaKarya.
- Murniasih, E., & Sudarma, K. (2016). Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi Dan Kompetensi. *Management Analysis Journal* 5 (1), 24-35.
- Nugroho, H. S., Sukmaaji, A., & Jatmika, K. (2013). Sistem Informasi It Help Desk Prioritas Kerja Berbasis Web (Studi Kasus : PT Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak) . *Jurnal Sistem Informasi* , 29-34.
- Nurlia (2019). Pengaruh Struktur Organisasi Terhadap Pengukuran Kualitas Pelayanan (Perbandingan Antara Ekspektasi /Harapan Dengan Hasil Kerja) . *Jurnal Studi Pembangunan*, 52.
- Putri, R., & Hidayat, R. (2022). Model Pengukuran Kepuasan Kerja Karyawan Dengan Kompensasi Dan Motivasi . *Jurnal Ekombis Review – Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 305-315.
- Saputra, S., & Andani, K. W. (2021). Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT Citra Crocotama International di Jakarta. *Jurnal Manajerial dan Kewirausahaan*, 98-106.
- Sholikah, W. N. (2022). Hubungan Antara Persepsi Dukungan Organisasi Dengan Kepuasan Kerja Pegawai Bappeko X. *Jurnal Penelitian Psikologi*, 1-13.
- Sidharta, F. Y., & Zamralita. (2017). Gambaran Dukungan Organisasi Yang Dirasakan Pada Karyawan PT. XYZ. *Jurnal Muara Ilmu Sosial, Humaniora, dan Seni*, 304-309.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Afabeta 2019.
- Sukandarrumidi. (2012). *Metodologi penelitian: petunjuk praktis untuk peneliti pemula*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press, 2012.
- Sutantio, A. G., & Meilani, Y. F. (2023). Pengaruh Internal Service Quality dan Workload terhadap Job Satisfaction Di RS Xyz Bojonegoro. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 10 - 21.
- Wabang, S. S., & Batilmurik, R. W. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Internal Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai pada Politeknik Negeri Kupang. *Journal of Practical Management Studies*, 32 - 37.
- Walyono, & Triastuti, N. (2022). Pengaruh Kedisiplinan Dan Loyalitas Karyawan Terhadap Prestasi Karyawan PT XYZ Kota Medan. *Journal of Ekonomi, Keuangan, Investasi dan Syariah (EKUITAS)* , 491 - 497.
- Yuliana, E., & Fadhli, K. (2023). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Loyalitas Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Industri Tenun Dua Thermos. *Jurnal Ekonomi dan Perkembangan Bisnis* , 58 - 66.
- Zuraida. (2020). Kepuasan Kerja Ditinjau dari Beban Kerja Karyawan yang Berlatarbelakang Pendidikan Tidak Sesuai Dengan Pekerjaan. *Jurnal Ilmiah PSYCHE*, 71-82.