

# Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Kerja Pada Karyawan di Rumah Makan Palinggihan Cirebon

Emenina Tarigan\*, Vienna Artina Sembiring, Ervina Taviprawati  
Sekolah Tinggi Pariwisata Trisakti

\*emenina@stptrisakti.ac.id

## Informasi Artikel

Received: 1 September 2020

Accepted: 16 Juni 2021

Published: 26 Juli 2021

## Keywords:

Restaurant, Job Satisfaction, Service Quality, Work Loyalty

## Abstract

*This study aims to determine (1) job satisfaction on service quality; (2) job satisfaction on job loyalty. The method used in this study is simple regression analysis, the sampling technique in this study is a saturated sampling technique, the population is the same as the sample, namely 40 respondents. The results of the study of job satisfaction have a significant effect on service quality with a t-count value of 4.669 > t-table 2.024, while job satisfaction has a significant effect on job loyalty with a t-count value of 2.975 > t-table 2.024. The higher the job satisfaction of employees, the higher the quality of services provided to employees and customers. Then the higher the employee's job satisfaction, the higher the employee's work loyalty given to the company. For the management of the Mostgihan restaurant, it provides a remuneration system based on performance, length of work, career path, and old age insurance. Employee welfare will have an impact on increasing job satisfaction. In improving the quality of service, the Palinggihan restaurant provides training for its employees so that employees are more confident in communicating with guests and have expertise in serving in order to achieve good service quality.*

## Kata Kunci:

Rumah Makan, Kepuasan Kerja, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Kerja

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan; (2) kepuasan kerja terhadap loyalitas kerja. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi sederhana, teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah teknik sampling jenuh, populasi sama dengan sampel yaitu 40 responden. Hasil penelitian adalah kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan nilai t-hitung 4,669 > t-tabel 2,024, sedangkan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap loyalitas kerja dengan nilai t-hitung 2,975 > t-tabel 2,024. Semakin tinggi kepuasan kerja karyawan, maka akan semakin berkualitas pelayanan yang diberikan karyawan kepada konsumen dan pelanggan. Kemudian semakin tinggi kepuasan kerja karyawan, maka akan semakin tinggi loyalitas kerja karyawan yang diberikan kepada perusahaan. Untuk pihak manajemen rumah makan Palinggihan memberikan sistem remunerasi berdasar kinerja lama kerja, jenjang karir, dan jaminan hari tua. Peningkatan kesejahteraan karyawan akan berdampak terhadap kepuasan kerja. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan, rumah makan Palinggihan memberikan pelatihan bagi karyawannya agar karyawan lebih percaya diri dalam berkomunikasi dengan tamu dan memiliki keahlian dalam melayani agar tercapainya kualitas pelayanan yang baik.

## **PENDAHULUAN**

Pertumbuhan ekonomi di kota Cirebon saat ini sangatlah pesat, melihat telah banyaknya pembangunan dan juga akses jalan yang lebih mudah serta banyaknya tempat wisata yang tersedia di kota Cirebon (BPS Kota Cirebon, 2020). Dengan pertumbuhan ekonomi saat ini mengakibatkan dampak bagi berbagai sektor bisnis, terutama pada bisnis kuliner. Ada berbagai macam bisnis kuliner mulai dari kelas menengah ke bawah hingga kelas menengah ke atas. Bisnis kuliner yang semakin berkembang disertai juga dengan inovasi-inovasi pada produknya ataupun pada pelayanannya. Tingkat konsumsi masyarakatnya yang tinggi membuat pangsa pasar lebih banyak dan luas (Eva et al, 2015).

Dampak ini pun dirasakan oleh bisnis kuliner yaitu restoran atau rumah makan yang mulai marak dijumpai. Restoran atau rumah makan merupakan tempat yang menjual makanan dan minuman dengan memberikan pelayanan yang baik bagi pelanggannya. Setiap restoran atau rumah makan memiliki cara pelayanannya sendiri, hal ini mengharuskan setiap restoran atau rumah makan untuk bersaing dalam memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap para pelanggannya (Hasanah, 2016).

Pelayanan yang diberikan pun bermacam-macam ada yang menyediakan layanan *take-out dining* dan *delivery service* sebagai salah satu bentuk pelayanan kepada konsumennya kemudian ada yang memberikan garansi atau ganti rugi dan masih banyak lagi pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan restoran atau rumah makannya agar pelayanan berkualitas baik (Alwi dan Masjono, 2020).

Semua pelayanan yang diberikan oleh restoran atau rumah makan dengan

tujuan agar pelanggan yang sudah datang bersedia kembali lagi karena merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan. Memberikan pelayanan yang tidak maksimal atau tidak berkualitas disebabkan oleh karyawan yang merasa tidak puas terhadap pekerjaannya. Sebaliknya bila karyawan merasa puas terhadap pekerjaannya maka dengan sendirinya karyawan akan memberikan pelayanan yang berkualitas bagi tamu. Sehingga kepuasan pelanggan pun akan terwujud. Semakin puas karyawan dengan pekerjaannya dan merasa puas dengan kompensasi yang telah diberikan oleh perusahaan kepadanya maka karyawan akan bekerja dengan maksimal dan akan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan (Muayyad, 2016).

Pelayanan yang berkualitas maka pelanggan yang datang pun akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai. Melihat pentingnya kepuasan kerja, untuk itu perusahaan harus berupaya untuk menyediakan lingkungan kerja yang kondusif, memberikan kewenangan untuk bertindak serta memberikan kompensasi yang sesuai bagi karyawan (Sunarta, 2019).

Dengan meningkatnya kepuasan kerja karyawan diharapkan akan meningkatkan kualitas pelayanan dan loyalitas kerja. Karyawan yang merasa puas akan memberikan rasa loyalitasnya kepada perusahaan. Dengan adanya rasa loyalitas pada karyawan maka perusahaan pun akan mudah menjalankan tujuan yang sudah direncanakan. Karena karyawan yang loyal kepada perusahaan akan memberikan kontribusi bagi perusahaan tidak hanya fisiknya saja melainkan nonfisik berupa pola pikirnya (Sukotjo, 2011; Hidayat et al, 2020).

Loyalitas kerja berkaitan dengan kesetiaan, dengan adanya kesetiaan

mendorong karyawan agar terus berada dalam bagian dari anggota perusahaan serta karyawan bersedia untuk menjaga perusahaan. Melihat hal ini maka dapat disimpulkan bahwa perusahaan harus memperhatikan kesejahteraan karyawan untuk dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan, agar karyawan pun merasa puas terhadap hasil yang telah mereka terima, sehingga karyawan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas serta akan timbul rasa loyalitas kerja pada karyawan (Farlianto, 2016; Aminudin & Tasrif, 2018; Taviprawati & Sembiring, 2019).

Penelitian sebelumnya meneliti satu variabel terikat mempengaruhi beberapa variabel bebas. Sedangkan perbedaan penelitian ini dari penelitian sebelumnya adalah dua variabel terikat (kualitas pelayanan dan loyalitas kerja) mempengaruhi beberapa satu variabel bebas (kepuasan kerja). Tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan dan loyalitas kerja pada karyawan di Rumah Makan Palinggihan Cirebon.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Restoran**

Restoran merupakan salah satu bidang usaha yang mendukung perkembangan industri pariwisata. Selain bertujuan bisnis atau mencari keuntungan, memberikan kepuasan pada konsumennya merupakan tujuan operasional rumah makan yang utama. Secara umum, rumah makan merupakan tempat yang dikunjungi orang untuk mencari berbagai macam makanan dan minuman. Rumah makan biasanya juga menyuguhkan keunikan tersendiri sebagai daya tariknya, baik melalui menu masakan, hiburan maupun tampilan fisik bangunan (Sujatno, 2011).

Restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisasikan secara komersial, yang menyelenggarakan

pelayanan dengan baik kepada semua tamu, baik berupa kegiatan makan maupun minum (Barow et al, 2012).

### **Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja adalah cara individu merasakan pekerjaannya yang dihasilkan dari sikap individu tersebut terhadap berbagai aspek yang terkandung dalam pekerjaan (Suwatno & Priansa, 2011). Kepuasan kerja adalah derajat positif atau negatifnya perasaan seseorang mengenai berbagai segi tugas-tugas pekerjaan, tempat kerja dan hubungan dengan sesama pekerja (Wibowo, 2011).

Indikator kepuasan kerja seorang pegawai dapat dilihat dari beberapa hal berikut ini (Hasibuan, 2013): (1) Menyenangi pekerjaannya, pegawai sadar arah yang ditujunya, punya alasan memilih tujuannya, dan mengerti cara dalam bekerja; (2) Mencintai pekerjaannya, dalam hal ini pegawai tidak sekedar menyukai pekerjaannya tapi juga sadar bahwa pekerjaan tersebut sesuai dengan keinginannya; (3) Moral kerja positif, ini merupakan kesepakatan batiniah yang muncul dari dalam diri seseorang atau organisasi untuk mencapai tujuan tertentu sesuai dengan mutu yang ditetapkan; (4) Disiplin kerja, kondisi yang tercipta dan terbentuk melalui proses dari serangkaian perilaku yang menunjukkan nilai-nilai ketaatan, kepatuhan, kesetiaan, keteraturan dan atau ketertiban; (5) Prestasi kerja, hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan dan kesungguhan serta waktu.

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas atau mutu dalam industri jasa pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut

diadakan dan penyampaianya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen. Mutu pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan konsumen, yaitu adanya kesesuaian antara harapan dengan persepsi manajemen, adanya kesesuaian antara persepsi atas harapan konsumen dengan standar kerja karyawan, adanya kesesuaian antara standar kerja karyawan dengan pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang dijanjikan dan adanya kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan dengan konsumen (Sunyoto, 2012).

Terdapat lima dimensi pokok dalam kualitas pelayanan sebagai berikut (Tjiptono, 2011): (1) Reliabilitas, berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa melakukan kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati; (2) Daya tanggap, berhubungan dengan kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu para konsumen dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat; (3) Jaminan, perilaku karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para konsumennya; (4) Empati, bahwa perusahaan memahami masalah para konsumennya dan bertindak demi kepentingan konsumen, serta memberikan perhatian personal kepada para konsumen dan memiliki jam operasi yang nyaman; (5) Bukti fisik, berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, peralatan/perengkapan yang lengkap, dan material yang digunakan perusahaan bersih, serta penampilan dari karyawan rapi.

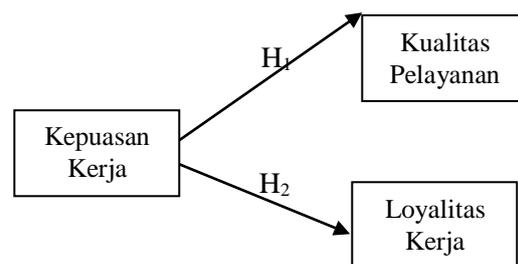
### **Loyalitas Kerja**

Loyalitas merupakan suatu sikap yang timbul sebagai akibat keinginan

untuk setia dan berbakti baik itu pada pekerjaannya, kelompok, atasan, maupun pada tempat kerjanya yang menyebabkan seseorang rela berkorban demi memuaskan pihak lain atau masyarakat (Gomes & Sutanto, 2017).

Indikator loyalitas kerja adalah sebagai berikut (Kurniawan & Alimudin, 2015): (1) Ketaatan, taat terhadap peraturan seperti, mentaati segala peraturan perundang-undangan dan ketentuan yang berlaku, mentaati perintah kedinasan yang diberikan atasan yang berwenang dengan baik, selalu mentaati jam kerja yang sudah ditentukan; (2) Bertanggung jawab, dapat menyelesaikan tugas dengan baik dan tepat waktu, selalu menyimpan barang-barang dinas dengan sebaik-baiknya, mengutamakan kepentingan dinas dari kepentingan golongan, tidak pernah melempar kesalahan yang dibuatnya kepada orang lain; (3) Pengabdian, menyumbangkan pemikiran dan tenaga secara ikhlas kepada organisasi; (4) Kejujuran, selalu melakukan tugas dengan penuh keikhlasan tanpa merasa dipaksa, tidak menyalahkan wewenang yang ada padanya dan melaporkan hasil pekerjaan kepada atasan apa adanya.

Kerangka dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Penelitian

H<sub>1</sub> : Ada pengaruh signifikan kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan

H<sub>2</sub> : Ada pengaruh signifikan kepuasan kerja terhadap loyalitas kerja

### **METODOLOGI PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan analisis regresi sederhana, penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampelnya

menggunakan teknik sampling jenuh karena populasinya sama dengan sampel yaitu sebanyak 40 orang karyawan yang bekerja dirumah makan Palinggihan Cirebon yang berlokasi di Jalan Raya Beber No.7 Rt.02 Rw.01 Kelurahan Wanayasa Kecamatan Beber Kabupaten Cirebon Jawa Barat yang dilaksanakan pada bulan Juni 2020, dan dilakukan dengan cara penyebaran angket diberikan kepada karyawan yang berada di Rumah Makan Palinggihan Cirebon.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Tabel 1. Berdasarkan Jenis Kelamin

		Frequency	Percent
Valid	Laki-Laki	32	80.0
	Perempuan	8	20.0
	Total	40	100.0

Sumber: Data diolah (2020)

Responden sebanyak 40 orang, terdiri dari 32 responden yang berjenis kelamin laki-laki dengan persentase 80 % dan jenis kelamin perempuan sebanyak 8 responden dengan persentase 20%. Dari hasil data tersebut dapat disimpulkan bahwa jumlah responden berjenis kelamin laki-laki lebih banyak dibandingkan jumlah responden berjenis kelamin perempuan. Maka karyawan di Rumah Makan Palinggihan didominasi oleh laki-laki.

Hal ini dikarenakan struktur bangunan yang bertingkat dan memiliki kapasitas yang cukup banyak, maka Rumah Makan Palinggihan membutuhkan tenaga laki-laki dalam menjalankan pekerjaan yang berat seperti *clearup table*, membawa orderan ke meja tamu, dan lain sebagainya. Sedangkan untuk karyawan perempuan ditugaskan untuk membantu di area *kitchen* dalam membantu menyiapkan orderan tamu.

Tabel 2. Berdasarkan Usia

		Frequency	Percent
Valid	17-24	7	17.5
	25-32	17	42.5
	>32	16	40.0
	Total	40	100.0

Sumber: Data diolah (2020)

Responden yang berusia 17-24 tahun sebanyak 7 orang dengan persentase 17.5 %, responden yang berusia 25-32 tahun sebanyak 17 orang dengan persentase 42.5% , dan responden yang berusia lebih dari 32 tahun sebanyak 16 orang dengan persentase 40.0%. Dapat disimpulkan bahwa responden dengan karakteristik usia terbanyak berusia 25-32 tahun dengan persentase 42.5%. Hal ini menunjukkan bahwa Rumah Makan Palinggihan lebih memilih karyawan yang berusia 25-32 karena lebih memiliki pengalaman dalam bekerja dan sudah memiliki keterampilan yang baik. Dan cenderung memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi.

Tabel 3. Berdasarkan Pendidikan

		Frequency	Percent
Valid	SD	4	10.0
	SMP	12	30.0
	SMA/SMK	24	60.0
	Total	40	100.0

Sumber: Data diolah (2020)

Responden yang memiliki pendidikan SD sebanyak 4 orang dengan persentase 10%, responden yang memiliki pendidikan SMP sebanyak 12 orang dengan persentase 30%, responden yang memiliki pendidikan SMA/SMK sebanyak 24 orang dengan persentase 60% serta responden yang memiliki pendidikan diploma/sarjana tidak ada. Dapat disimpulkan bahwa responden yang paling banyak berdasarkan karakteristik pendidikan adalah responden dengan pendidikan SMA/SMK sebanyak 24 orang atau 60%. Karyawan yang pendidikannya SMA/SMK memiliki kemauan untuk belajar dan mudah dalam beradaptasi dengan lingkungan kerjanya. Dan memudahkan dalam mengatur pekerjaannya.

Tabel 4. Berdasarkan Lama Bekerja

		Frequency	Percent
Valid	SD	4	10.0
	SMP	17	42.5
	SMA/SMK	19	47.5
	Total	40	100.0

Sumber: Data diolah (2020)

Responden yang lama bekerja antara 1-2 tahun sebanyak 4 orang atau 10.0%, responden yang lama bekerja antara 2-5 tahun sebanyak 17 orang atau 42.5%, serta responden yang lama bekerja antara 5-10 tahun sebanyak 19 orang atau 47.5%. Dapat disimpulkan bahwa responden yang paling banyak berdasarkan karakteristik lama bekerja adalah sebanyak 19 orang atau 47.5% dengan lama bekerja antara 5-10 tahun bekerja di Rumah Makan Palinggihan Cirebon.

Selain karena faktor lingkungan kerja yang membuat karyawan bersedia untuk bekerja dengan Rumah Makan Palinggihan tetapi ada juga faktor kepuasan kerja karyawan yang memberikan rasa nyaman dan puas terhadap pekerjaannya. Kemudian karyawan yang sudah lama lebih memahami standar kualitas yang sudah ada di Rumah Makan Palinggihan.

Tabel 5. Uji Validitas

Variabel	Item Pernyataan	r-hitung	r-tabel
Kepuasan Kerja	X1	0.710	0.264
	X2	0.773	0.264
	X3	0.640	0.264
	X4	0.482	0.264
	X5	0.603	0.264
	X6	0.624	0.264
	X7	0.715	0.264
	X8	0.693	0.264
	X9	0.500	0.264
	X10	0.529	0.264
	X11	0.684	0.264
	X12	0.708	0.264
	X13	0.583	0.264
	X14	0.447	0.264
	X15	0.552	0.264
Kualitas Pelayanan	Y1.1	0.755	0.264
	Y1.2	0.625	0.264
	Y1.3	0.647	0.264
	Y1.4	0.609	0.264
	Y1.5	0.616	0.264
	Y1.6	0.582	0.264
	Y1.7	0.601	0.264

Variabel	Item Pernyataan	r-hitung	r-tabel
	Y1.8	0.581	0.264
	Y1.9	0.497	0.264
	Y1.10	0.483	0.264
	Y1.11	0.544	0.264
	Y1.12	0.355	0.264
	Y1.13	0.602	0.264
	Y1.14	0.659	0.264
Loyalitas Kerja	Y2.1	0.519	0.264
	Y2.2	0.349	0.264
	Y2.3	0.553	0.264
	Y2.4	0.455	0.264
	Y2.5	0.480	0.264
	Y2.6	0.445	0.264
	Y2.7	0.289	0.264
	Y2.8	0.607	0.264
	Y2.9	0.694	0.264
	Y2.10	0.689	0.264
	Y2.11	0.518	0.264
	Y2.12	0.512	0.264
	Y2.13	0.557	0.264

Sumber: Data diolah (2020)

Berdasarkan tabel di atas, seluruh item pernyataan memiliki r-hitung yang lebih besar dari r-tabel (0,264). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh butir item pernyataan dinyatakan valid dan layak sebagai instrument untuk mengukur data penelitian.

Tabel 6. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Alpha
Kepuasan Kerja	0.918	0.600
Kualitas Pelayanan	0.932	0.600
Loyalitas Kerja	0.898	0.600

Sumber: Data diolah (2020)

Berdasarkan tabel di atas, seluruh variabel memiliki *cronbach's alpha* yang lebih besar dari nilai alpha (0,600). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel dinyatakan reliabel dan memenuhi persyaratan.

Tabel 7. Uji Koefisien Determinasi Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
.592a	.350	.333	3.448

Sumber: Data diolah (2020)

Berdasarkan tabel di atas *adjusted R square* sebesar 33,3%, berarti variabel kepuasan kerja dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan. Sisanya sebesar 66,7%, dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Tabel 8. Uji Koefisien Determinasi Kepuasan Kerja Terhadap Loyalitas Kerja

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
.435a	.189	.168	3.392

Sumber: Data diolah (2020)

Berdasarkan tabel di atas *adjusted R square* sebesar 16,8%, berarti variabel kepuasan kerja dapat dijelaskan oleh loyalitas kerja. Sisanya sebesar 83,2%, dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

### Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Tabel 9. Uji Regresi Linier Sederhana Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
(Constant)	31.256	7.168
Kepuasan Kerja	.526	.113

Sumber: Data diolah (2020)

Tabel di atas menunjukkan *standardized Coefficients Beta* adalah  $Y = 31,256 + 0,526X$ . Model persamaan regresi sebagai berikut: (1) Konstanta sebesar 31,256. artinya tidak ada penurunan terhadap kepuasan kerja (X) di Rumah Makan Palinggihan Cirebon; (2) Nilai koefisien regresi kepuasan kerja sebesar 0,526 maka dapat dikatakan bahwa jika kepuasan kerja mengalami kenaikan satu satuan, maka kualitas pelayanan akan mengalami peningkatan sebesar 0,526 atau 52,6%; (3) Nilai koefisien regresi kepuasan kerja yang positif menunjukkan bahwa arah pengaruh kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan adalah positif. Dengan kata lain semakin baik atau tinggi kepuasan kerja

maka semakin tinggi kualitas pelayanan di Rumah Makan Palinggihan.

Tabel 10. Uji Regresi Linier Sederhana Kepuasan Kerja Terhadap Loyalitas Kerja

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
(Constant)	35.546	6.905
Kepuasan Kerja	.323	.108

Sumber: Data diolah (2020)

Tabel di atas menunjukkan *Standardized Coefficients Beta* adalah  $Y = 35,546 + 0,323X$ . Berdasarkan tabel diatas dapat diperoleh model persamaan regresi sebagai berikut: (1) Konstanta sebesar 35.546. artinya tidak ada penurunan terhadap kepuasan kerja (X) di Rumah Makan Palinggihan Cirebon; (2) Nilai koefisien regresi kepuasan kerja sebesar 0,323 maka dapat dikatakan bahwa jika kepuasan kerja mengalami kenaikan satu satuan, maka loyalitas kerja akan mengalami peningkatan sebesar 0,323 atau 32,3%; (3) Nilai koefisien regresi kepuasan kerja yang positif menunjukkan bahwa arah pengaruh kepuasan kerja terhadap loyalitas kerja adalah positif. Dengan kata lain semakin baik atau tinggi kepuasan kerja maka semakin tinggi loyalitas kerja di Rumah Makan Palinggihan.

### Hasil Uji t Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan

Tabel 11. Uji t Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan

Model	Standardized Coefficients	t	Sig.
	Beta		
(Constant)		4.360	.000
Kepuasan Kerja	.604	4.669	.000

Sumber: Data diolah (2020)

Diketahui nilai sig. untuk pengaruh kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan adalah sebesar  $0,00 < 0,05$  dan nilai t-hitung  $4,669 > t\text{-tabel } 2,024$ . sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti

terdapat pengaruh signifikan kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan.

### **Hasil Uji t Kepuasan Kerja Terhadap Loyalitas Kerja**

Tabel 12. Uji t Kepuasan Kerja Terhadap Loyalitas Kerja

Model	Standardized Coefficients	t	Sig.
	Beta		
(Constant)		5.148	.000
Kepuasan Kerja	.435	2.975	.005

Sumber: Data diolah (2020)

Diketahui nilai sig. untuk pengaruh kepuasan kerja terhadap loyalitas kerja adalah sebesar  $0,005 < 0,05$  dan nilai t-hitung  $2,975 > t\text{-tabel } 2,024$ . sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti terdapat pengaruh signifikan kepuasan kerja terhadap loyalitas kerja.

### **Pembahasan**

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh signifikan kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian pada rumah makan Palinggihan Cirebon ditemukan bahwa apabila seorang karyawan puas maka akan memberikan kualitas layanan yang baik. Semakin tinggi kepuasan kerja karyawan, maka akan semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan rumah makan Palinggihan Cirebon. Sebaliknya, semakin semakin rendah kepuasan kerja karyawan, maka akan semakin tidak berkualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan rumah makan Palinggihan Cirebon. Sikap karyawan yang beragam terhadap pekerjaan yang dikerjakan akan dapat mencerminkan suatu pengalaman yang menyenangkan maupun yang tidak menyenangkan, sehingga akan memberikan harapan-harapan terhadap pekerjaan tersebut di masa depan. Pekerjaan tersebut akan dapat memberi kepuasan bagi karyawan jika melebihi dari tingkat harapannya. Namun ketidakpuasan akan diperoleh karyawan jika suatu pekerjaan tidak

menyenangkan untuk dapat dikerjakan karena tidak sesuai dengan harapannya. Dengan adanya kepuasan kerja maka karyawan akan semakin rajin menyelesaikan pekerjaannya dengan baik yang akan memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik kepada konsumen dan pelanggannya. Penelitian ini didukung dengan penelitian yang sebelumnya sudah pernah dilakukan oleh Sukotjo (2011) dan Sunarta (2019) yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja karyawan mampu meningkatkan kualitas pelayanan.

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh signifikan kepuasan kerja terhadap loyalitas kerja. Berdasarkan hasil penelitian pada rumah makan Palinggihan Cirebon ditemukan bahwa apabila seorang karyawan puas maka akan memberikan loyalitas kerja yang baik. Semakin tinggi kepuasan kerja karyawan, maka akan semakin tinggi loyalitas kerja yang diberikan oleh karyawan rumah makan Palinggihan Cirebon. Sebaliknya, semakin semakin rendah kepuasan kerja karyawan, maka akan semakin rendah loyalitas kerja karyawan rumah makan Palinggihan Cirebon. Kepuasan kerja yang tinggi diharapkan membuat karyawan menjadi semakin setia kepada rumah makan Palinggihan Cirebon, semakin termotivasi dalam bekerja, merasa senang dalam bekerja, dan pada gilirannya akan meningkatkan produktivitas. Karyawan rumah makan Palinggihan Cirebon yang puas cenderung memiliki loyalitas kerja yang baik dengan melaksanakan tugas dan tanggungjawab yang tinggi, yang akan memperlancar proses pencapaian tujuan organisasi, karena karyawan yang puas cenderung lebih produktif dibandingkan karyawan yang tidak puas. Penelitian ini didukung dengan penelitian yang sebelumnya sudah pernah dilakukan oleh Farlianto (2016) dan Susilowati (2018) yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja karyawan mampu meningkatkan loyalitas kerja karyawan.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis berdasarkan analisis regresi sederhana, maka dapat disimpulkan bahwa: (1) Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, semakin tinggi kepuasan kerja karyawan rumah makan Palinggihan Cirebon, maka akan semakin berkualitas pelayanan yang diberikan karyawan kepada konsumen dan pelanggan; (2) Kepuasan kerja berpengaruh signifikan loyalitas kerja, semakin tinggi kepuasan kerja karyawan rumah makan Palinggihan Cirebon, maka akan semakin tinggi loyalitas kerja karyawan yang diberikan kepada rumah makan Palinggihan Cirebon; (3) Pengaruh kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan sebesar 33,7%. Sedangkan 66,7% kualitas pelayanan dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini; (4) Pengaruh kepuasan kerja terhadap loyalitas kerja karyawan sebesar 16,8%. Sedangkan 83,2% loyalitas kerja dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini, seperti integritas kerja, inovasi & kritik, sikap produktif serta positif dan sebagainya.

### **Saran**

Untuk Meningkatkan kepuasan kerja karyawan, pihak manajemen rumah makan disarankan lebih memperhatikan kesejahteraan karyawan. Hal ini bisa dilakukan dengan memberikan sistem remunerasi berdasar kinerja lama kerja, jenjang karir, dan jaminan hari tua. Peningkatan kesejahteraan karyawan akan berdampak terhadap kepuasan kerja.

Saran dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan memberikan pelatihan bagi karyawannya agar karyawan lebih percaya diri dalam berkomunikasi dengan tamu dan memiliki keahlian dalam melayani agar tercapainya kualitas pelayanan yang baik. Selalu diadakan *morning briefing* agar setiap karyawan mengetahui segala informasi yang ada agar pekerjaan lebih mudah dan terarah dalam mencapai tujuannya.

Memberikan ruang atau forum yang disediakan bagi karyawan untuk berimprovisasi dalam pekerjaannya. Seperti adanya kotak saran bagi karyawan di area kerja, adanya *meeting* bulanan dengan karyawan, memberikan kepercayaan bagi karyawannya dalam bekerja.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Alwi, T., & Masjono, A. (2020). Peranan Platform Food Delivery Service dalam Mendukung Marketing Mix UKM di Masa New Normal (The Role of the Food Delivery Service Platform in Supporting the SME's Marketing Mix in the New Normal Period). *Jurnal Pengembangan Wiraswasta*, 22(2): 121-130.
- Barrows, C.W., Powers, T., & Reynold, D. (2012). *Introduction To Management In The Hospitality Industry*. New Jersey: Waley
- BPS Kota Cirebon (2020). *Profil Kota Cirebon Tahun 2020*. Cirebon: BPS Kota Cirebon.
- Eva, Ilhamsyah., & Nurusholih, S. (2015). Perancangan Promosi Destinasi Wisata Kuliner Khas Cirebon. *e-Proceeding of Art & Design*, 2(2): 478-485.
- Farlianto. (2016). Antecedent Kepuasan Kerja (Studi Pegawai Tata Usaha di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta). *Jurnal Ilmu Manajemen*, 13(2): 137-161.
- Gomes, L., & Sutanto, E. M. (2017). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Loyalitas Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan di CV Hartono Flash Surabaya. *Agora*, 5(3): 1-8.
- Hasanah, F. (2016). Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Jade Bamboo Resto Yogyakarta. *Jurnal Keluarga*, 2(1): 8-14.
- Hasibuan, M. S. P. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hidayat, C., Setiawan, C., & Gantina, D. (2020). Pelatihan dan Motivasi

- Dalam Peningkatan Kinerja Karyawan Cafe di Jakarta Selatan. *Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 25(3): 243-248.
- Kurniawan, H., & Alimudin, A. (2015). Pengaruh Kepuasan Kerja, Motivasi Kerja dan Kedisiplinan terhadap Kinerja Karyawan PT. Garam (PERSERO). *E-Jurnal Ilmu Manajemen Magistra*, 1(2): 1-13.
- Muayyad, D. M. (2016). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Bank Syariah X Kantor Wilayah II. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*, 9(1): 75-98.
- Sujatno, A.B. (2011). *Hospitality, Sekret Skills, Attitude, and Performance for Restaurant Manager*. Yogyakarta: Andi
- Sukotjo, H. (2011). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Pada Perguruan Tinggi Swasta (PTS) di Jawa Timur. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 9(2): 650-658.
- Sunarta. (2019). Pentingnya Kepuasan Kerja. *Jurnal Efisiensi*, XVI(2): 63-75.
- Sunyoto, D. (2012) *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Buku Seru.
- Aminudin., & Tasrif, A. (2020). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan (Studi Kasus Pada PT. Veritra Sentosa Internasional). *Scientia Regendi*, 2(1): 65-71.
- Suwatno., & Priansa, D. J. (2011). *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Taviprawati, E., & Sembiring, V. A. (2019). Pengaruh Pengembangan Karier Terhadap Kinerja Karyawan di Unit Tata Graha Hotel Menara Peninsula. *Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 24(3): 160-169.
- Tjiptono, F. (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Wibowo. (2011). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.