

**PERAN MEDIASI KEPUASAN PELANGGAN PADA PENGARUH KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI POLITEKNIK  
PELAYARAN SURABAYA**

**Elise Dwi Lestari**

Politeknik Pelayaran Surabaya  
elise.dwi@poltekel-sby.ac.id

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan yang di mediasi oleh kepuasan pelanggan di Politeknik Pelayaran Surabaya. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan di Politeknik Pelayaran Surabaya. Teknik pengambilan sampel yang digunakan teknik *purposive sampling*. Sampel dalam penelitian ini adalah sebesar 100 responden Teknik pengumpulan datanya adalah menggunakan angket. Teknik analisis data dalam yang digunakan adalah analisis regresi sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan dengan kinerja karyawan di Politeknik Pelayaran Surabaya. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan, semakin tinggi pula kinerja karyawan; Ada pengaruh kepuasan pelanggan dengan kinerja karyawan di Politeknik Pelayaran Surabaya hal ini berarti bahwa semakin tinggi kepuasan pelanggan, maka semakin tinggi pula kinerja karyawan; kepuasan pelanggan memediasi pengaruh kualitas pelayanan dengan kinerja karyawan di Politeknik Pelayaran Surabaya hal ini berarti kepuasan pelanggan dapat memperkuat pengaruh kualitas pelayanan dengan kinerja karyawan di Politeknik Pelayaran Surabaya.

Kata Kunci: kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, kinerja karyawan.

**ABSTRACT**

*This research aims to analyze the influence of service quality on employee performance which is mediated by customer satisfaction at the Surabaya Shipping Polytechnic. This type of research is quantitative research. The population used in this research were all employees at the Surabaya Shipping Polytechnic. The sampling technique used was the purposive sampling technique. The sample in this research was 100 respondents. The data collection technique used was a questionnaire. The data analysis technique used is simple regression analysis. The research results show that service quality influences employee performance at the Surabaya Shipping Polytechnic. This means that the higher the quality of service, the higher the employee performance; There is an influence of customer satisfaction on employee performance at the Surabaya Shipping Polytechnic. This means that the higher the customer satisfaction, the higher the employee performance; Customer satisfaction mediates the influence of service quality on employee performance at the Surabaya Shipping Polytechnic. This means that customer satisfaction can strengthen the impact of service quality on employee performance at the Surabaya Shipping Polytechnic.*

*Keywords: customer satisfaction, employee performance, service quality.*

## PENDAHULUAN

Politeknik Pelayaran Surabaya merupakan salah satu perguruan tinggi vokasi di bidang pelayaran yang ada di kota Surabaya. Para mahasiswa, terutama taruna selama menjalankan perkuliahan, tinggal di asrama yang berada di dalam kampus Politeknik Pelayaran Surabaya yang semakin banyak pelanggannya.

Pelanggan terkadang mempunyai tuntutan persyaratan untuk layanan yang akan diberikan, tidak dapat dihindari oleh penyedia layanan yang bergerak dalam bidang angkutan laut. Kepuasan penerima layanan berkaitan juga dengan kualitas layanan yang diberikan kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara harapan dengan kinerja. Pengukuran penilaian kepuasan terhadap pelanggan dilakukan untuk mengetahui dan merencanakan strategi kedepan serta untuk meningkatkan kualitas pelayanan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah respon dari pelanggan terhadap layanan yang dirasakan. Kualitas pelayanan dapat menciptakan kepuasan terhadap pelanggan. Kepuasan pelanggan juga dikatakan sebagai perasaan pelanggan yang diperoleh atau pengalaman yang dirasakan (Tjiptono, 2018).

Ada empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu yang pertama adalah sistem keluhan dan saran media. Kedua adalah *ghost shopping* artinya mempekerjakan orang lain untuk bertindak sebagai pelanggan potensial untuk layanan dan produk jasa perusahaan dan pesaing adalah salah satu cara untuk mengetahui seberapa puas pelanggan. Ketiga adalah analisis pelanggan yang hilang artinya perusahaan harus berbicara dengan pelanggan yang telah meninggalkan pembelian atau yang telah beralih ke perusahaan lain untuk mengetahui mengapa hal itu terjadi dan membuat kebijakan perbaikan. Keempat adalah survei kepuasan pelanggan artinya survei ini akan membantu perusahaan memperoleh tanggapan dari pelanggan langsung (Darmajdi & Hendy M, 2011).

Selain dipengaruhi oleh kualitas jasa dan pelayanan, kepuasan pelanggan juga ditentukan oleh pengaruh kinerja karyawan (Amelia & Rodhiyah, 2016). Penilaian kinerja karyawan adalah proses penilaian hasil kerja yang akan digunakan oleh pihak manajemen untuk memberikan informasi kepada para karyawan secara individual, tentang mutu hasil kerja yang akan digunakan oleh pihak manajemen untuk memberikan informasi kepada para karyawan secara individual, tentang mutu hasil pekerjaan dipandang dari sudut kepentingan perusahaan (Putu et al., 2022). Penilaian yang dilakukan secara teratur bertujuan melindungi perusahaan dalam mencapai tujuan. Penilaian kerja karyawan yang dilakukan secara objektif, tepat, dan didokumentasikan secara baik cenderung menurunkan potensi penyimpangan yang dilakukan karyawan, sehingga kinerja diharapkan harus bertambah baik sesuai dengan kinerja yang dibutuhkan Perusahaan (Ramachandran & Chidambaram, 2012).

Peran karyawan sangat penting untuk menunjang keberhasilan setiap perusahaan, terutama perusahaan yang bekerja di sektor jasa (Agus et al., 2022). Kinerja karyawan ditunjukkan melalui kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan sehingga perusahaan dapat mengevaluasi kualitas layanan karyawan. Manajemen kinerja adalah suatu sarana untuk mendapatkan hasil lebih baik dari organisasi, tim dan individual dalam kerangka kerja yang disepakati dalam perencanaan tujuan, sasaran dan standar (I. W. G. A. S. Jodi, 2018). Penelitian yang dilakukan oleh Putu et al., (2022), menemukan bahwa kualitas layanan dan kinerja karyawan mempengaruhi kepuasan nasabah. Untuk memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik adalah memenuhi dan melebihi ekspektasi kualitas layanan pelanggan sasaran. Kualitas pelayanan

digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan dari ekspektasi dengan kinerja. Faktor – faktor yang mempengaruhi dari keputusan pelanggan adalah kualitas produk, harga, *service quality*, emosional faktor dan berhubungan dengan biaya dan kemudahan mendapatkan produk dan jasa tersebut (Alamsyah, 2018).

Tingkat kepuasan pelanggan sangat penting untuk menumbuhkan loyalitas pelanggan. Dengan mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi, perusahaan dapat memperoleh mamfaat atau keuntungan sangat besar, beberapa diantaranya termasuk meningkatkan loyalitas pelanggan, mengurangi sensitifitas pelanggan terhadap harga, mengurangi biaya pemasaran yang gagal, mengurangi biaya operasional yang disebabkan oleh peningkatan jumlah pelanggan, dan meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Ketidakpuasan pelanggan atau kepuasan pelanggan adalah respons pelanggan antara produk yang mereka harapkan dan apa yang mereka alami. Perusahaan jasa sangat memperhatikan kepuasan pelanggan karena jika pelanggan puas, mereka akan kembali menggunakan perusahaan tersebut, dan hal lainnya dapat menjadi strategi untuk membuat pelanggan lain merasa seperti mereka.

Jika layanan perusahaan tidak memuaskan, mereka akan menghadapi masalah. Dikarenakan pelanggan yang tidak puas terhadap layanan perusahaan biasanya pelanggan akan memberi tahu orang lain tentang pengalaman buruk mereka diperusahaan tersebut. Ini adalah kerugian yang signifikan jika pelanggan tidak puas. Oleh karena itu, setiap perusahaan jasa harus merencanakan, mengorganisasikan, menerapkan, dan mengawasi sistem kualitas yang baik dalam pelayanan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Kualitas pelayanan yang baik adalah yang dapat membuat pelanggan puas. Memberikan layanan yang cepat dan tepat, dengan informasi yang jelas, menyambut pelanggan dan memenuhi kebutuhan mereka. Untuk membuat pelanggan merasa puas, pegawai atau karyawan harus berperilaku sopan saat melayani pelanggan dan siap terhadap kebutuhan pelanggan. Namun, sikap karyawan yang terkadang menggunakan handphone dan di tengah jam kerja menyebabkan mereka tidak menyadari kehadiran pelanggan. Karyawan juga terkadang terlihat makan, di tengah jam kerja yang menyebabkan keterlambatan pelayanan. Bagian pegawai pelayanan memiliki peran yang sangat penting dikarenakan pelayanan pertama yang dirasakan oleh pelanggan. Oleh karena itu bagian pelayanan membutuhkan perhatian khusus karena menyangkut pelayanan untuk pelanggan. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang mampu memberi kepuasan pada pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah pelanggan yang dapat mengevaluasi kepuasan mereka dengan membandingkan kualitas pelayanan yang mereka alami dengan tingkat harapan yang mereka pikir.

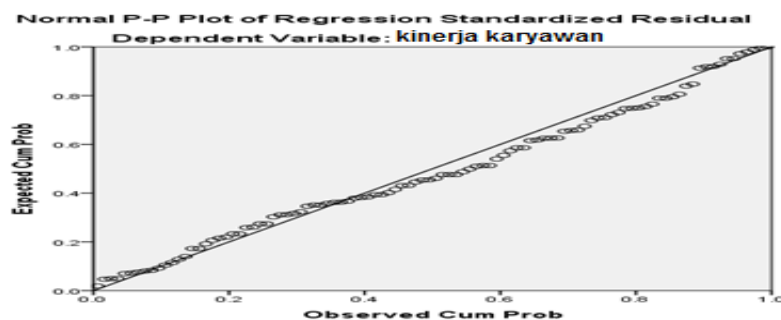
## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan asosiatif yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang berjumlah 100 orang. Sampel penelitian adalah sebagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi berjumlah 100 responden, Teknik pengumpulan data yang digunakan menggunakan angket/kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan regresi linier sederhana dengan Pengujian Hipotesis uji statistik Uji t pada dasarnya

menunjukkan ada tidaknya pengaruh satu variabel bebas secara individual terhadap variabel terikat dengan menggunakan regresi sederhana.

## HASIL PENELITIAN

Penelitian ini terlebih dahulu melakukan uji asumsi klasik sebelum diadakannya uji hipotesis. Berikut ini hasil uji normalitas dalam hasil analisis data, dapat dilihat pada Gambar 1 sebagai berikut:



Gambar 1 Uji Normalitas

Berdasarkan gambar di atas menunjukkan data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, sehingga dapat disimpulkan bahwa data residual dinyatakan menyebar secara normal atau data berdistribusi normal. Uji Multikolinearitas adalah suatu cara yang dilakukan untuk mengetahui dan mendeteksi ada atau tidaknya hubungan linear yang erat diantara variabel-variabel bebas di dalam perhitungan. Apabila terdapat multikolinearitas yang tinggi, maka akan menyebabkan kesulitan untuk membedakan dan memisahkan pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Salah satu cara untuk melihat hubungan tersebut adalah dengan melihat matriks koefisien kovarian dari hasil pengolahan data. Semakin besar koefisien kovarian semakin tinggi multikolinearitas maka semakin erat hubungan antar kedua variabel bebas tersebut.

Tabel 1 Uji Multikolinearitas  
Coefficients<sup>a</sup>

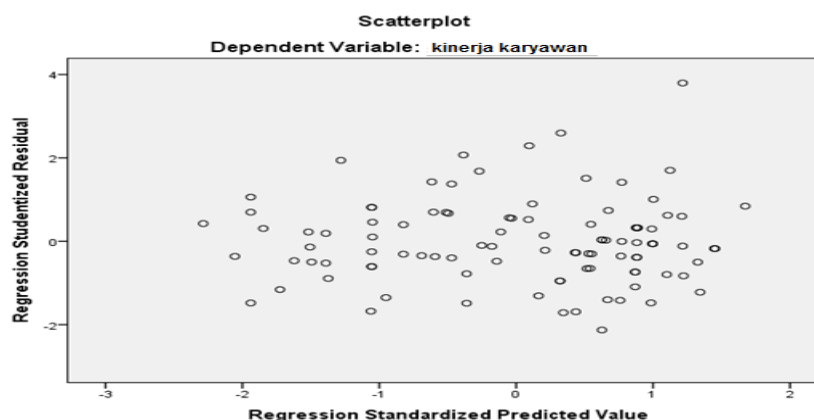
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kualitas pelayanan	.697	1.435
	Kepuasan pelanggan	.697	1.435

a. Dependent Variable: kinerja karyawan

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui dua parameter yang digunakan untuk mendeteksi multikolinearitas yaitu nilai *tolerance* dan nilai VIF (*Variance inflation factor*), dimana nilai *Tolerance* > 0,10 dan nilai VIF harus VIF < 10. Dari hasil perhitungan diatas, didapatkan nilai *tolerance* sebesar > 0,1 dimana nilai tersebut > 0,1 dan nilai VIF sebesar tidak kurang dari 10,00 artinya tidak terdeteksi multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk menentukan ada atau tidaknya indikasi variansi antara residual tidak homogen yang mengakibatkan nilai taksiran yang diperoleh tidak lagi efisien. Heteroskedastisitas terjadi apabila ada koefisien korelasi dari masing-masing variabel bebas yang signifikan pada tingkat signifikansi 5%. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas.

Ada beberapa cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas, salah satunya dengan melihat *scatter plot*. Suatu model regresi yang baik didapatkan apabila diagram pencar residualnya tidak membentuk pola tertentu dan apabila datanya berpancar disekitar nol (pada sumbu Y). Selain itu tidak terdapat pola tertentu pada grafik, seperti mengumpul di tengah menyempit kemudian melebar dan sebaliknya.



Gambar 2 Uji Heteroskedastisitas

Gambar 2 menjelaskan bahwa data yang tersebar tidak membentuk pola tertentu dan menyebar di sekitar titik nol pada sumbu Y. Artinya, dapat ditarik kesimpulan bahwa data yang akan diteliti memenuhi asumsi heteroskedastisitas. Analisis Jalur Persamaan dari hasil uji linier berganda dapat dilihat pada tabel *coefficients* adalah sebagai berikut:

Tabel 3 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

		Coefficients <sup>a</sup>		
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
Model		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	20.390	2.298	
	Kualitas pelayanan	.078	.083	.110
	Kepuasan pelanggan	.082	.058	.166

a. Dependent Variable: kinerja karyawan

Berdasarkan hasil analisis regresi yang di dapat pada tabel 4.14 maka dapat dituliskan persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = 20.390 + 0.078 X_1 + 0.082 Z + 2.298 e$$

Dari persamaan regresi di atas dapat ditrepretasikan sebagai berikut: Nilai konstanta sebesar **20.390** artinya jika jumlah kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan nilainya adalah 0, maka kinerja karyawan nilainya positif sebesar 20.390; Koefisien sebesar **0.078** bernilai positif, berarti jika variabel kualitas pelayanan ditingkatkan sebesar 1 satuan, maka kinerja karyawan akan meningkat sebesar **0.078** satuan; Koefisien **0.082** bernilai positif, berarti jika variabel kepuasan pelanggan ditingkatkan sebesar 1 satuan, maka variabel kinerja karyawan akan meningkat sebesar **0.082** satuan.

Analisis Determinasi ( $R^2$ ) dari analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen yang terdiri dari lingkungan kerja dan disiplin kerja, sekaligus untuk melihat hasil pengujian hipotesis yang diajukan. Dari perhitungan dengan menggunakan program *SPSS 22.0 for Windows* hasil regresi

diperoleh nilai koefisien regresi berganda yang secara keseluruhan tampak tabel sebagai berikut:

Tabel 4  
Output Analisis Regresi SPSS 22.0 for Windows  
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.245 <sup>a</sup>	.060	.041	2.84783

a. Predictors: (Constant), kepuasan pelanggan , kualitas pelayanan

Berdasarkan tabel 4.15 menunjukkan nilai R sebesar 0,245 yang artinya korelasi atau hubungan antara variabel independen yang terdiri dari kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan mempunyai hubungan kuat. Nilai R *Square* menunjukkan 0,060, ini berarti bahwa pengaruh variabel independen yang terdiri dari kepuasan pelanggan , kualitas pelayanan dengan variabel dependen kinerja karyawan adalah 6% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

### Uji Hipotesis

#### Pengaruh kualitas pelayanan dengan kinerja karyawan di Politeknik Pelayaran Surabaya

Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dengan kinerja karyawan di Politeknik Pelayaran Surabaya secara parsial signifikan atau tidak, dalam penelitian ini menggunakan perbandingan  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$  dengan taraf signifikan 5% dan N 100, sedangkan tabel distribusi t dicapai pada  $\alpha = 5\%$  dengan derajat kebebasan (df)  $n-k-1 = 100 - 1 - 1 = 98$  (n jumlah responden dan k adalah jumlah variabel independen). Hasil diperoleh dari t tabel adalah 1.66055. Dalam pengujian ini menggunakan bantuan program SPSS 22.0 for Windows diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 5 Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	20.829	2.288		9.103	.000
	Kualitas pelayanan	.143	.070	.202	2.040	.044

a. Dependent Variable: kinerja karyawan

Dari hasil pada tabel 5 di atas dapat diketahui bahwa pengujian hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima. Pengujian hipotesis pertama dilakukan dengan cara membandingkan antara hasil dari  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$ . Dari tabel *Coefficients* di atas diperoleh nilai  $t_{hitung} = 2.040$ . Sementara itu, untuk  $t_{tabel}$  dengan taraf signifikansi 0,05 diperoleh nilai  $t_{tabel} = 1.66055$ . Perbandingan antara keduanya menghasilkan:  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2.040 > 1.66055$ ). Nilai signifikansi t untuk variabel *perceived organization support* adalah 0.044 dan nilai tersebut lebih kecil daripada probabilitas 0.05 ( $0,044 < 0,05$ ). Sehingga dalam pengujian ini menunjukkan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak. Hal ini berarti bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kinerja karyawan di Politeknik Pelayaran Surabaya.

### Pengaruh pengaruh kepuasan pelanggan dengan kinerja karyawan di Politeknik Pelayaran Surabaya

Untuk menguji pengaruh kepuasan pelanggan dengan kinerja karyawan di Politeknik Pelayaran Surabaya secara parsial signifikan atau tidak, dalam penelitian ini menggunakan perbandingan  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$  dengan taraf signifikan 5% dan  $N = 100$ , sedangkan tabel distribusi  $t$  dicapai pada  $\alpha = 5\%$  dengan derajat kebebasan ( $df$ )  $n - k - 1 = 100 - 1 - 1 = 98$  ( $n$  jumlah responden dan  $k$  adalah jumlah variabel independen). Hasil diperoleh dari  $t$  tabel adalah 1.66055. Dalam pengujian ini menggunakan bantuan program SPSS 22.0 for Windows diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 6 Coefficients<sup>a</sup>

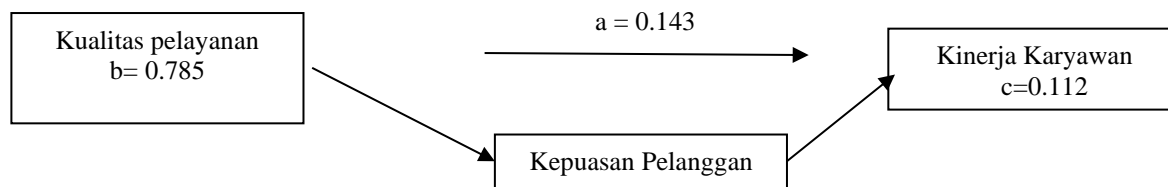
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	21.995	1.530		14.378	.000
	Komitmen Organisasi	.112	.049	.227	2.305	.023

a. Dependent Variable: Turnover Intention

Dari hasil pada tabel 6 di atas dapat diketahui bahwa pengujian hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima. Pengujian hipotesis pertama dilakukan dengan cara membandingkan antara hasil dari  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$ . Dari tabel *Coefficients* di atas diperoleh nilai  $t_{hitung} = 2.305$ . Sementara itu, untuk  $t_{tabel}$  dengan taraf signifikansi 0,05 diperoleh nilai  $t_{tabel} = 1.66055$ . Perbandingan antara keduanya menghasilkan:  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2.305 > 1.66055$ ). Nilai signifikansi  $t$  untuk variabel komitmen organisasi adalah 0.023 dan nilai tersebut lebih kecil daripada probabilitas 0.05 ( $0,023 < 0,05$ ). Sehingga dalam pengujian ini menunjukkan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Hal ini berarti bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan antara komitmen organisasi dengan *turnover intention* di PT. Pan Brother Tbk Kota Boyolali.

### Kepuasan pelanggan memediasi pengaruh kualitas pelayanan dengan kinerja karyawan di Politeknik Pelayaran Surabaya

Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dengan kinerja karyawan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi di Politeknik Pelayaran Surabaya. Untuk mencari nilai *Unstandardized coefficients* yang menggambarkan nilai pengaruh langsung maupun tidak langsung dari variabel independen terhadap variabel dependen, maka perlu menggunakan analisis regresi.



Gambar 3 Struktural Hubungan Antar Variabel

Dari gambar 3 di atas, dapat diketahui pengaruh langsung dan tidak langsung untuk masing-masing hubungan sebagai berikut:

- Unstandardized coefficients* pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan sebesar 0.143 dengan nilai signifikansi 0,044 berarti kualitas

pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

- b. *Unstandardized coefficients* pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 0.785 dengan nilai signifikansi 0,000 berarti kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
- c. *Unstandardized coefficients* pengaruh kepuasan pelanggan terhadap kinerja karyawan sebesar 0.112 dengan nilai signifikansi 0,023 berarti kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Untuk mengetahui besarnya pengaruh langsung maupun tidak langsung dari masing-masing hubungan tersebut di atas, maka dilakukan perhitungan sebagai berikut:

$$\text{Pengaruh langsung (a)} = 0.143$$

$$\text{Pengaruh tidak langsung (bxc)} = 0.785 \times 0.112 = 0.0879$$

Berdasarkan perhitungan di atas, dapat diketahui nilai pengaruh langsung dari kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan (a) = 0,143 atau 14.3 persen lebih besar dari nilai pengaruh tidak langsung dari kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan pelanggan (bxc) = 0,0879 atau 8.79 persen. Hal tersebut menunjukkan dengan adanya variabel kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi yang dapat memperkuat pengaruh kualitas pelayanan dengan kinerja karyawan di Politeknik Pelayaran Surabaya.

## PEMBAHASAN

### **Pengaruh kualitas pelayanan dengan kinerja karyawan di Politeknik Pelayaran Surabaya**

Hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dengan kinerja karyawan di Politeknik Pelayaran Surabaya menunjukkan bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2.040 > 1.66055$ ). Nilai signifikansi t untuk variabel lingkungan kerja adalah 0.044 dan nilai tersebut lebih kecil daripada probabilitas 0.05 ( $0,044 < 0,05$ ). Sehingga dalam pengujian ini menunjukkan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak. Hal ini berarti bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan antara pengaruh kualitas pelayanan dengan kinerja karyawan di Politeknik Pelayaran Surabaya.

Jenis kualitas pelayanan yang baik adalah jenis pelayanan yang memuaskan dan sesuai dengan pelayanan yang diharapkan oleh nasabah. Namun jika pelayanan ini dapat melampaui harapan nasabah, maka jenis kualitas pelayanan ini dapat dikategorikan sebagai pelayanan yang sangat berkualitas atau sangat memuaskan. Pelayanan memiliki pengertian yaitu terdapatnya dua unsur atau kelompok orang dimana masing-masing saling membutuhkan dan memiliki keterkaitan, oleh karena itu perananda fungsi yang melekat pada masing-masing unsur tersebut berbeda. Hal-hal yang menyangkut tentang pelayanan yaitu faktor manusia yang melayani, alat atau fasilitas yang digunakan untuk memberikan pelayanan, mekanisme kerja yang digunakan dan bahkan sikap masing-masing orang yang memberi pelayanan danyang dilayani. Kualitas pelayanan ini menjadi penting karena akan berdampak langsung pada citra perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik akan menjadi sebuah keuntungan bagi perusahaan. Bagaimana tidak, jika suatu perusahaan sudah mendapat nilai positif di mata konsumen, maka konsumen tersebut akan memberikan feedback yang baik, serta bukan tidak mungkin akan menjadi pelanggan tetap atau repeat buyer. Maka dari itu, sangat penting untuk mempertimbangkan aspek kinerja karyawan terkait



kualitas pelayanan yang diberikan. Jenis-jenis pelayanan yang dapat diberikan misalnya berupa kemudahan, kecepatan, kemampuan, dan keramahtamahan yang ditunjukkan melalui sikap dan tindakan langsung kepada nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal tersebut berarti kualitas pelayanan dipengaruhi perubahan kualitas layanan. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan maka kinerja karyawan akan semakin meningkat. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Agus et al., 2022; I. W. G. A. S. Jodi, 2018; Putu et al., 2022) yang menemukan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

### **Pengaruh kepuasan pelanggan dengan kinerja karyawan di Politeknik Pelayaran Surabaya**

Hasil penelitian pengaruh kepuasan pelanggan dengan kinerja karyawan di Politeknik Pelayaran Surabaya menunjukkan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2.305 > 1.66055$ ). Nilai signifikansi t untuk variabel disiplin kerja adalah 0.023 dan nilai tersebut lebih kecil daripada probabilitas 0.05 ( $0,023 < 0,05$ ). Sehingga dalam pengujian ini menunjukkan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak. Hal ini berarti bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kepuasan pelanggan dengan kinerja karyawan di Politeknik Pelayaran Surabaya

Jika karyawan mampu menunjukkan kinerja yang tinggi dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, maka para nasabah akan merasakan kenyamanan dan tidak mengeluh. Hal tersebut menandakan bahwa nasabah merasa puas ketika menggunakan jasa layanan bank. Sebaliknya, jika karyawan bekerja asal-asalan, tidak ramah, malas, menunjukkan performa yang buruk dalam memberikan pelayanan, maka nasabah akan komplain atau mengeluh. Ketika ada komplain atau keluhan dari nasabah, menandakan bahwa nasabah tidak merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Hasil penelitian ini mendukung teori dan penelitian-penelitian sebelumnya yang mengkaji tentang pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan, seperti (Agus et al., 2022; Amelia & Rodhiyah, 2016a; Ardiansyah, 2016; I. W. G. A. S. Jodi, 2018; Putu et al., 2022) dalam penelitiannya dengan kesimpulan bahwa kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Semakin baik kinerja karyawan, maka konsumen akan semakin terpuaskan. Pelanggan akan menyatakan puas, jika perusahaan yang diwakili karyawan mereka mampu memberikan kinerja layanan sesuai dengan harapan konsumen. Hal ini akan menyebabkan konsumen akan melakukan pembelian ulang atas jasa yang ditawarkan perusahaan. Jadi, kepuasan pelanggan akan terbentuk jika karyawan berkinerja tinggi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

### **Kepuasan pelanggan memediasi pengaruh kualitas pelayanan dengan kinerja karyawan di Politeknik Pelayaran Surabaya**

Hasil penelitian pengaruh langsung dari kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan  $(a) = 0,143$  atau 14.3 persen lebih besar dari nilai pengaruh tidak langsung dari kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan pelanggan  $(bxc) = 0,0879$  atau 8.79 persen. Hal tersebut menunjukkan dengan adanya variabel kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi yang dapat memperkuat pengaruh kualitas pelayanan dengan kinerja karyawan di Politeknik Pelayaran Surabaya.

Hasil penelitian ini sesuai menurut Kotler & Keller, (2018), bahwa kepuasan pelanggan d sebagai “perasaan senang seseorang atau kekecewaan yang dihasilkan dari membandingkan persepsi produk kinerja atau hasil dengan harapannya”. Teori perilaku

konsumen menurut pendekatan teori ekonomi mikro beranggapan bahwa setiap konsumen akan berusaha memperoleh kepuasan maksimal. Mereka akan berupaya meneruskan pembeliannya terhadap suatu produk apabila telah memperoleh kepuasan dari produk yang telah dikonsumsinya (Sutisna, 2012).

Dengan adanya kualitas pelayanan oleh perusahaan maka pengguna jasa yang merasa bangga menggunakan layanan dari perusahaan yang dihormati secara sosial dapat merasakan kepuasan yang lebih tinggi. Hasil ini mendukung penelitian sebelumnya yaitu Jodi, (2018); Pramularso, (2020); Santosa et al., (2020), yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja karyawan, berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan konsumen.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan dengan kinerja karyawan di Politeknik Pelayaran Surabaya. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan, semakin tinggi pula kinerja karyawan; Ada pengaruh kepuasan pelanggan dengan kinerja karyawan di Politeknik Pelayaran Surabaya hal ini berarti bahwa semakin tinggi kepuasan pelanggan, maka semakin tinggi pula kinerja karyawan; kepuasan pelanggan memediasi pengaruh kualitas pelayanan dengan kinerja karyawan di Politeknik Pelayaran Surabaya hal ini berarti kepuasan pelanggan dapat memperkuat pengaruh kualitas pelayanan dengan kinerja karyawan di Politeknik Pelayaran Surabaya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus, A., Serang, S., & Ramlawati, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah. *YUME: Journal of Management*, 5(3), 198–212. <https://doi.org/10.37531/yume.vxix.472>
- Alamsyah, R. A. (2018). Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Niat Pembelian Ulang Di Toko Online. *Manajemen Bisnis*, 6(2). <https://doi.org/10.22219/jmb.v6i2.5542>
- Amelia, R., & Rodhiyah, R. (2016a). Pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 5(4), 163–176.
- Amelia, R., & Rodhiyah, R. (2016b). Pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pasien (studi kasus pada pasien rawat inap RS. Pelabuhan Jakarta). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 5(4), 163–172. <https://doi.org/https://doi.org/10.14710/jiab.2016.13498>
- Ardiansyah, D. O. (2016). Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja ( Studi Pada Bagian Produksi Pabrik Kertas PT. Setia Kawan Makmur Sejahtera Tulungagung ). Dimas Okta Ardiansyah. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 3(1), 16–30.
- Darmajdi, T., & Hendy M, F. (2011). *Pasar Modal di Indonesia: Pendekatan dan Tanya Jawab*. Jakarta: Salemba Empat.
- Jodi, I. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPR Artha Adyamurthi Di Kediri Tabanan. *Jurnal Ilmiah Satyagraha*, 1, 103-110.(2), 103–110. <http://www.ejournal.universitasmahendradatta.ac.id/index.php/satyagraha/article/view/47>
- Jodi, I. W. G. A. S. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPR Artha Adyamurthi Di Kediri Tabanan. *Jurnal*

*Ilmiah Satyagraha*, 1(2), 103–110.

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2018). *Prinsip-prinsip Marketing*. Pasuruan: CV. Penerbit Qiara.
- Pramularso, E. Y. (2020). Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan. *Jurnal Perspektif*, 18(1), 68–74. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/perspektif/article/view/7549>
- Putu, N., Tresna, Y., Usadha, D. N., & Kamala, D. (2022). Kualitas Pelayanan dan Kinerja karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Equilibrium*, 8(1), 25–36.
- Ramachandran, A., & Chidambaram, V. (2012). A review of customer satisfaction towards service quality of banking sector. *Periodica Polytechnica Social and Management Sciences*, 20(2), 71–79.
- Santosa, J., Mahendra, D., & Haryanto, A. T. (2020). Peran Kepuasan Di Dalam Memediasi Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Jateng Cabang Purwodadi. *Excellent*, 7(1), 16–24. <https://doi.org/10.36587/exc.v7i1.622>
- Sutisna. (2012). *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Tjiptono, F. (2018). *Service Management, Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi.