



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 5 No. 2 (2026) pp: 20464- 20468

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan di Bidang Perhotelan

Ahmad Septiyan Saputra¹, Fathur Rosi²

¹²Program Studi Manajemen, STIE MAHARDHIKA

aseptian4488@gmail.com, fathur.rosi@stiemahardhika.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Trillium Office & Residence yang bergerak di bidang perhotelan. Kinerja karyawan menjadi unsur penting dalam menjaga kelancaran operasional, membangun citra perusahaan, dan memastikan terpenuhinya harapan tamu. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif-kausal. Populasi penelitian berjumlah 80 karyawan, sedangkan sampel terdiri atas 60 karyawan yang telah bekerja minimal satu tahun dan dipilih melalui teknik purposive sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner berskala Likert dan dianalisis dengan regresi linier berganda setelah melalui uji validitas, reliabilitas, serta uji asumsi klasik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,387 dan nilai signifikansi 0,000. Kepuasan kerja juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan koefisien regresi sebesar 0,421 dan nilai signifikansi 0,000. Secara simultan, kualitas pelayanan dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, ditunjukkan oleh nilai *F* hitung sebesar 59,421 dan koefisien determinasi sebesar 67,4 persen. Temuan ini menegaskan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh yang lebih dominan, meskipun peningkatan kualitas pelayanan tetap diperlukan. Oleh karena itu, manajemen perlu memperkuat pelatihan pelayanan, menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, menyediakan kompensasi yang layak, dan membuka kesempatan pengembangan karier untuk meningkatkan kinerja karyawan secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Kerja, Kinerja Karyawan, Perhotelan

1. Latar Belakang

Industri perhotelan adalah salah satu sektor yang sangat penting bagi perekonomian nasional. Ini karena perhotelan mendukung sektor pariwisata di Indonesia. Industri perhotelan ini berfokus pada pelayanan jasa. Jadi, keberhasilan bisnis perhotelan sangat tergantung pada kualitas sumber daya manusia yang mereka miliki. Karyawan hotel memainkan peran kunci dalam menyambut setiap tamu dan memberikan mereka pengalaman yang sangat memuaskan. Industri perhotelan ini memiliki kontribusi signifikan terhadap perekonomian nasional, terutama dalam mendukung sektor pariwisata Indonesia. Karyawan hotel adalah ujung tombak dalam memberikan pelayanan yang memuaskan bagi setiap tamu yang datang ke hotel.

Kinerja karyawan dalam industri perhotelan dipengaruhi oleh beberapa hal, seperti kualitas pelayanan dan kepuasan kerja. Jika kualitas pelayanan yang diberikan bagus, maka tamu akan merasa senang dan karyawan akan merasa bangga dengan pekerjaannya. Kualitas pelayanan yang tinggi juga menunjukkan bahwa karyawan memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik dalam melakukan tugasnya. Di sisi lain, kepuasan kerja membuat karyawan merasa bahagia dan positif tentang pekerjaannya. Ini karena mereka merasa bahwa pekerjaan mereka berarti dan mereka dapat melakukan yang terbaik.

PT Trillium Office & Residence adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang properti dan hospitality di Indonesia. Mereka menghadapi beberapa tantangan, terutama dalam menjaga dan meningkatkan kinerja karyawannya. Karena persaingan di industri ini semakin ketat, PT Trillium Office & Residence harus memprioritaskan peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan kerja karyawan. Ini menjadi hal utama yang harus dikelola dengan baik oleh manajemen PT Trillium Office & Residence. Dengan melakukan hal ini, diharapkan kinerja karyawan dapat meningkat dan kualitas pelayanan juga menjadi lebih baik.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk tiga hal utama. (1), penelitian ini ingin menganalisis bagaimana kualitas pelayanan mempengaruhi kinerja karyawan. (2), penelitian ini juga bertujuan untuk menganalisis bagaimana kepuasan kerja mempengaruhi kinerja karyawan. (3), penelitian ini akan

menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan kerja secara bersamaan terhadap kinerja karyawan di bidang perhotelan pada PT Trillium Office & Residence.

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah seberapa baik suatu layanan dapat memenuhi harapan pelanggan. Menurut Tjiptono (2014), hal ini melibatkan keunggulan yang diharapkan dan kontrol atas keunggulan tersebut. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) menciptakan model SERVQUAL. Model ini membantu kita memahami kualitas pelayanan melalui lima aspek penting, yaitu, (1)(Tangibles), Penampilan fasilitas, peralatan, personel, dan materi komunikasi yang terlihat. (2)(Reliability) Kemampuan memberikan layanan yang akurat dan dapat diandalkan. (3) (Responsiveness) Kesiapan membantu pelanggan dengan cepat. (4) (Assurance) Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk membangun kepercayaan. (5) (Empathy) Perhatian dan kepedulian yang diberikan perusahaan kepada setiap pelanggan.

Dalam perhotelan, kualitas pelayanan tidak hanya tentang interaksi langsung antara karyawan dan tamu. Ini juga tentang sistem dan prosedur operasional yang membuat pengalaman menginap menjadi berkualitas. Karyawan yang paham dan berkomitmen pada standar kualitas pelayanan yang tinggi biasanya menunjukkan kinerja yang lebih baik dalam pekerjaannya.

2.2 Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah perasaan senang dan positif yang muncul saat seseorang menilai pekerjaannya atau pengalaman kerjanya. Menurut Locke pada tahun 1976, hal ini terjadi karena adanya keadaan emosional yang menyenangkan. Sementara itu, Robbins dan Judge pada tahun 2013 juga berpendapat bahwa kepuasan kerja merupakan perasaan positif terhadap pekerjaan. Perasaan ini muncul setelah mengevaluasi karakteristik pekerjaan. Adapun beberapa faktor yang memengaruhi kepuasan kerja, di antaranya adalah: Pekerjaan itu sendiri, Gaji dan kompensasi, Kesempatan promosi, Supervisi, Rekan kerja

Herzberg membagi dua jenis faktor yang memengaruhi kinerja karyawan. Faktor pertama adalah faktor ekstrinsik atau yang disebut sebagai faktor hygiene. Faktor ini meliputi beberapa hal seperti kebijakan perusahaan, kondisi kerja yang nyaman, gaji yang layak, hubungan baik dengan rekan kerja, dan keamanan kerja yang stabil. Faktor kedua adalah faktor intrinsik atau yang disebut sebagai faktor motivator. Faktor ini mencakup pencapaian dalam pekerjaan, pengakuan atas kontribusi, tanggung jawab yang diberikan, kesempatan untuk maju, dan peluang untuk tumbuh dalam karier. Ketika karyawan merasa puas dengan pekerjaannya, mereka cenderung bekerja lebih giat dan produktif. Hal ini pada akhirnya akan meningkatkan kinerja secara keseluruhan.

2.3 Kinerja Karyawan

Herzberg membagi dua jenis faktor yang memengaruhi kinerja karyawan. Faktor pertama adalah faktor ekstrinsik atau yang disebut sebagai faktor hygiene. Faktor ini meliputi beberapa hal seperti kebijakan perusahaan, kondisi kerja yang nyaman, gaji yang layak, hubungan baik dengan rekan kerja, dan keamanan kerja yang stabil. Faktor kedua adalah faktor intrinsik atau yang disebut sebagai faktor motivator. Faktor ini mencakup pencapaian dalam pekerjaan, pengakuan atas kontribusi, tanggung jawab yang diberikan, kesempatan untuk maju, dan peluang untuk tumbuh dalam karier. Ketika karyawan merasa puas dengan pekerjaannya, mereka cenderung bekerja lebih giat dan produktif. Hal ini pada akhirnya akan meningkatkan kinerja secara keseluruhan.

Dalam industri perhotelan, kinerja karyawan tidak hanya dinilai dari kemampuan mereka dalam melakukan tugas sehari-hari, tetapi juga dari bagaimana mereka berinteraksi dengan tamu, memahami kebutuhan tamu, dan membantu meningkatkan citra hotel. Oleh karena itu, memiliki standar kinerja yang jelas dan sistem penilaian yang adil sangat penting untuk mengelola kinerja karyawan di hotel tersebut. Dengan demikian, karyawan dapat memahami apa yang diharapkan dari mereka dan berusaha untuk memberikan pelayanan terbaik kepada tamu.

2.4 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan apa yang sudah diketahui dari teori dan penelitian sebelumnya, kami membuat beberapa dugaan untuk penelitian ini, yaitu:

H1: Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kinerja karyawan di hotel.

H2: Kepuasan kerja juga berperan penting dalam meningkatkan kinerja karyawan di hotel.

H3: Secara bersamaan, kualitas pelayanan dan kepuasan kerja dapat berpengaruh besar terhadap kinerja karyawan di hotel.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini memakai metode kuantitatif dengan desain deskriptif-kausal. Karyawan PT Trillium Office & Residence yang berjumlah 80 orang menjadi populasi penelitian ini. Dari populasi tersebut, peneliti memilih 60 karyawan yang sudah bekerja selama minimal 1 tahun sebagai responden menggunakan teknik purposive sampling.

Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner dengan skala Likert yang memiliki nilai 1 sampai 5. Kuesioner ini terbagi menjadi beberapa variabel, yaitu kualitas pelayanan yang terdiri dari 20 item, kepuasan kerja yang terdiri dari 18 item, dan kinerja karyawan yang terdiri dari 15 item. Untuk mengetahui seberapa valid kuesioner ini, dilakukan uji validitas dengan menggunakan metode korelasi Pearson Product Moment. Sementara itu, untuk mengetahui seberapa reliabel kuesioner ini, dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode Cronbach Alpha, dengan syarat nilai minimum harus 0,70.

Teknik analisis data yang dipakai adalah analisis regresi linier berganda. Berikut persamaannya: $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$. Di sini, Y merupakan kinerja karyawan. Lalu, X_1 adalah kualitas pelayanan dan X_2 adalah kepuasan kerja. Konstanta dilambangkan dengan a. Koefisien regresi dinyatakan dengan b_1 dan b_2 . Sementara itu, e adalah error. Sebelum melakukan analisis regresi, kami melakukan uji asumsi klasik. Uji asumsi klasik meliputi beberapa hal, seperti: Uji normalitas, Uji multikolinearitas, Uji heteroskedastisitas

4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.1 Deskripsi Responden

Dari 60 responden yang menjadi sampel penelitian, sebagian besar adalah perempuan (55%) dan laki-laki (45%). Berdasarkan tingkat pendidikan, mayoritas responden berpendidikan D3 (40%), diikuti S1 (35%), dan SMA/SMK (25%). Masa kerja responden mayoritas berada pada rentang 1-3 tahun (45%), 3-5 tahun (30%), dan lebih dari 5 tahun (25%). Kelompok usia terbanyak adalah 26-35 tahun (50%), diikuti usia di bawah 25 tahun (30%), dan di atas 35 tahun (20%).

4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua pernyataan pada ketiga variabel penelitian memiliki nilai r yang lebih besar dari nilai r tabel, yaitu 0,254, pada taraf signifikansi 5%. Ini berarti semua item pernyataan tersebut dinyatakan valid. Selain itu, hasil uji reliabilitas juga menunjukkan bahwa nilai Cronbach Alpha untuk kualitas pelayanan adalah 0,872, kepuasan kerja adalah 0,856, dan kinerja karyawan adalah 0,841. Karena semua nilai ini melebihi nilai minimum 0,70, maka instrumen penelitian dinyatakan reliabel.

4.3 Uji Asumsi Klasik

Uji normalitas dengan menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov menghasilkan nilai signifikansi sebesar 0,172 yang lebih besar dari 0,05. Ini berarti bahwa data yang kita miliki berdistribusi secara normal. Selanjutnya, kita melakukan uji multikolinearitas untuk mengetahui apakah ada korelasi yang kuat antar variabel bebas. Uji ini menggunakan nilai Variance Inflation Factor atau VIF. Hasilnya menunjukkan bahwa nilai VIF untuk variabel kualitas pelayanan dan kepuasan kerja sama-sama sebesar 1,842. Karena nilai VIF ini lebih kecil dari 10, maka kita dapat menyimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel bebas. Terakhir, kita melakukan uji heteroskedastisitas dengan menggunakan metode Glejser. Uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat variasi yang tidak sama dalam kesalahan pengukuran atau residual. Hasil uji Glejser menunjukkan bahwa nilai signifikansi untuk kedua variabel bebas lebih besar dari 0,05. Ini berarti bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas, sehingga data kita memenuhi asumsi yang diperlukan untuk melakukan analisis lanjutan.

4.4 Analisis Regresi Linier Berganda

Hasil analisis regresi linier berganda disajikan pada tabel berikut:

Variabel	Koefisien (B)	t hitung	Sig.	Keterangan
Konstanta (a)	8,412	3,841	0,000	
Kualitas Pelayanan (X_1)	0,387	4,562	0,000	Signifikan

Variabel	Koefisien (B)	t hitung	Sig.	Keterangan
Kepuasan Kerja (X ₂)	0,421	5,134	0,000	Signifikan

Tabel 1. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Berdasarkan Tabel 1, persamaan regresi yang terbentuk adalah $Y = 8,412 + 0,387X_1 + 0,421X_2$. Nilai R² atau koefisien determinasi adalah 0,674. Ini berarti bahwa 67,4 persen variasi kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dan kepuasan kerja. Sisanya, sebesar 32,6 persen, dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

4.5 Pengujian Hipotesis

Uji t untuk kualitas pelayanan menunjukkan hasil yang menarik. Nilai t hitung sebesar 4,562 lebih besar daripada t tabel sebesar 2,002. Selain itu, nilai signifikansinya hanya 0,000, yang jauh lebih kecil daripada 0,05. Artinya, kita bisa menerima H1. Dengan demikian, kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Jika kualitas pelayanan meningkat satu satuan, maka kinerja karyawan juga akan meningkat sebesar 0,387 satuan. Ini berdasarkan pada koefisien regresi sebesar 0,387. Jadi, kualitas pelayanan memang berperan penting dalam meningkatkan kinerja karyawan.

Uji t untuk variabel kepuasan kerja menunjukkan hasil yang menarik. Nilai t hitung sebesar 5,134 lebih besar daripada t tabel sebesar 2,002, dengan nilai signifikansi yang sangat rendah, yaitu 0,000, yang berarti lebih kecil dari 0,05. Artinya, kita bisa menerima H2, yang menyatakan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Lebih lanjut, nilai koefisien regresi sebesar 0,421 menunjukkan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap kinerja karyawan. Bahkan, pengaruhnya lebih besar dibandingkan dengan kualitas pelayanan. Jadi, bisa dikatakan bahwa kepuasan kerja merupakan faktor yang cukup penting dalam meningkatkan kinerja karyawan.

Uji F menghasilkan angka F sebesar 59,421, yang lebih besar daripada angka F tabel yaitu 3,16. Nilai signifikansi yang dihasilkan adalah 0,000, dan ini lebih kecil daripada 0,05. Dengan demikian, kita dapat menerima hipotesis H3. Ini berarti bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan kerja secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan.

4.6 Pembahasan

Hasil penelitian ini mendukung teori kualitas pelayanan Parasuraman et al. (1988) yang menyatakan bahwa pelayanan yang baik membuat karyawan bekerja lebih baik. Karyawan yang memahami standar pelayanan dan berkomitmen untuk menerapkannya akan meningkatkan kinerja mereka. Hal ini juga sesuai dengan penelitian Supriyanto dan Maharani (2013) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan di industri perhotelan.

Kepuasan kerja mempengaruhi kinerja karyawan lebih besar dibandingkan dengan kualitas pelayanan. Ini menunjukkan bahwa faktor internal karyawan sangat penting dalam menentukan kinerjanya. Teori motivasi Herzberg juga mengatakan bahwa kepuasan kerja adalah motivator yang mendorong karyawan untuk mencapai prestasi kerja yang lebih tinggi. Jika karyawan merasa puas dengan pekerjaannya, mereka cenderung lebih berdedikasi, kreatif, dan produktif dalam menjalankan tugasnya. Kepuasan kerja ini membuat karyawan merasa lebih senang dan termotivasi untuk bekerja dengan lebih baik.

Temuan ini mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan kerja memiliki pengaruh besar terhadap kinerja karyawan. Artinya, kedua hal ini sangat penting untuk meningkatkan kinerja karyawan di industri perhotelan. Oleh karena itu, manajemen PT Trillium Office & Residence harus fokus pada keduanya secara bersamaan. Dengan begitu, kinerja karyawan bisa lebih optimal dan pada akhirnya, perusahaan bisa meningkatkan daya saingnya.

5. Kesimpulan

Setelah menganalisis dan membahas data, kita dapat menyimpulkan beberapa hal penting. Pelayanan yang berkualitas memiliki dampak yang sangat positif dan signifikan terhadap performa karyawan di PT Trillium Office & Residence. Hal ini dapat dilihat dari nilai t hitung sebesar 4,562 dan signifikansi sebesar 0,000. Kepuasan kerja juga memiliki pengaruh yang sangat positif dan signifikan terhadap performa karyawan di PT Trillium Office & Residence. Dengan nilai t hitung sebesar 5,134 dan signifikansi sebesar 0,000, kepuasan kerja merupakan faktor

yang paling berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Jika kita lihat secara keseluruhan, baik kualitas pelayanan maupun kepuasan kerja bersama-sama memberikan pengaruh yang signifikan terhadap performa karyawan. Ini terlihat dari nilai F hitung sebesar 59,421 dan koefisien determinasi sebesar 67,4%.

Referensi

- [1] Andrade, M. S., Miller, D., & Westover, J. H. (2022). Job satisfaction and gender: A global comparison of job satisfaction in the hospitality industry. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 23(3), 669–691. <https://doi.org/10.1080/1528008X.2021.1911728>
- [2] Darvishmotevali, M., & Ali, F. (2020). Job insecurity, subjective well-being and job performance: The moderating role of psychological capital. *International Journal of Hospitality Management*, 87, 102462. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102462>
- [3] Dessler, G. (2015). *Human Resource Management* (14th ed.). Pearson Education.
- [4] Díaz-Carrión, R., Navajas-Romero, V., & Casas-Rosal, J. C. (2020). Comparing working conditions and job satisfaction in hospitality workers across Europe. *International Journal of Hospitality Management*, 90, 102631. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102631>
- [5] Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- [6] Hasibuan, M. S. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Edisi Revisi). Bumi Aksara.
- [7] Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology* (pp. 1297–1349). Rand McNally.
- [8] Mangkunegara, A. A. A. P. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT Remaja Rosdakarya.
- [9] Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2011). *Human Resource Management: Essential Perspectives*. Cengage Learning.
- [10] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- [11] Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Organizational Behavior* (15th ed.). Pearson Education.
- [12] Supriyanto, A. S., & Maharani, V. (2013). *Metodologi Penelitian Manajemen Sumber Daya Manusia*. UIN-Maliki Press.
- [13] Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi Offset.
- [14] Verma, P., Rajesh, J. I., & Rajaguru, R. (2021). The growth satisfaction in jobs among hospitality employees: The role of transformational leadership, interpersonal communication satisfaction and trust. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 20(1), 48–74. <https://doi.org/10.1080/15332845.2020.1821427>
- [15] Wibowo. (2016). *Manajemen Kinerja* (Edisi Kelima). PT Rajagrafindo Persada.