

# PENGARUH LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN KEPUASAN KERJA PADA PT LUNA BOGA NARAYAN

Mozya Novanti Widyaningrum<sup>1</sup>, Wuryaningsih<sup>2</sup>

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Surakarta

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja pada PT Luna Boga Narayan. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif kausal. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh karyawan yang bekerja pada Kopi Janji Jiwa Solo. Sampel yang diambil sebanyak 150 responden. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner kemudian diolah dengan program Smartpls 04. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, lingkungan kerja karyawan dan kepuasan kerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kualitas kinerja karyawan.

**Kata Kunci:** lingkungan kerja karyawan, kepuasan kerja, kualitas kinerja karyawan.

## Abstract

This research aims to investigate the effect of the work environment on work quality and job satisfaction. Studies at PT Luna Boga Narayan. This study uses a causal quantitative research type. The sampling technique in this study used a purposive sampling technique. The population in this study were all employees who worked at Kopi Janji Jiwa Solo. The samples taken were 150 respondents. The data collection method used a questionnaire and then processed with the Smartpls 04 program. The results showed that the employee work environment and employee job satisfaction have a significant effect on the quality of employee performance.

**Keywords:** employee work environment, job satisfaction, quality of work.

## 1. PENDAHULUAN

Kinerja karyawan adalah kemampuan, keterampilan, dan hasil kerja yang ditunjukkan oleh seorang karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya di tempat kerja. Kinerja karyawan dapat diukur melalui pencapaian target yang telah ditetapkan, produktivitas kerja, kualitas hasil kerja, serta kualitas kerja dalam tim.

Kinerja karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor. Menurut Afandi (2021:86–87) ada beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu kemampuan, kepribadian dan minat kerja, kejelasan dan penerimaan seseorang pekerja, tingkat motivasi pekerja, kompetensi, fasilitas kerja, budaya kerja, kepemimpinan, disiplin kerja.

Kinerja karyawan yang diberikan perusahaan kepada konsumen merupakan salah satu faktor yang menentukan kepuasan konsumen terhadap apa yang diberikan oleh perusahaan. Jika kinerja karyawan yang diberikan perusahaan kepada konsumen baik, maka akan membuat konsumen

beranggapan perusahaan telah profesional dalam memberikan pelayanannya. Begitu pula sebaliknya jika konsumen beranggapan kualitas kinerja karyawan yang diberikan kepada konsumen buruk, maka konsumen akan beranggapan kalau perusahaan kurang profesional dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Kepuasan pelanggan juga merupakan hal yang sangat penting, kepuasan pelanggan dapat dicapai melalui hasil kinerja yang terbaik dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Pemberian pelayanan terbaik terjadi bila perusahaan mampu menjaga dan meningkatkan kualitas jasa atau pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan harus dapat terus membaca apa yang menjadi kebutuhan pelanggan guna mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi (Nurul Badriyah, 2020).

Penelitian yang dilakukan oleh I Gusti Ngurah Surahman dengan judul *The Effect of Service Quality on Customer Loyalty Mediated by Customer Satisfaction in Tourism Villages in Badung Regency*. Hasil penelitian. Selanjutnya, hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh tidak langsung antara kualitas kinerja dan lingkungan kerja yang dimediasi oleh kepuasan kerja. Temuan tersebut secara empiris menunjukkan bahwa kualitas kinerja karyawan berpengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan. Dan kepuasan pelanggan memiliki efek mediasi penuh, kepuasan kerja penting menjelaskan kualitas kerja untuk mendorong lingkungan kerja. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa penelitian ini menawarkan bukti empiris tentang hubungan kualitas kinerja, kepuasan kerja dan lingkungan kerja. Penelitian ini memberikan kontribusi teoritis untuk memperjelas tingkat lingkungan kerja yang baik meningkatkan kepuasan kerja serta kualitas kinerja karyawan.

Pentingnya lingkungan kerja dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya adalah hubungan antara perusahaan dan para pekerjanya menjadi harmonis, timbulnya kesediaan pelanggan untuk membayar dengan harga yang wajar atas jasa yang diterimanya dan dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan (Sujoko, 2016)

Pelanggan juga semakin kritis dan pintar dalam menyeleksi suatu merek yang memberikan mutu pelayanan berkualitas. Kondisi ini memaksa perusahaan untuk lebih sigap dalam memberikan layanan jasa yang cepat dan efisien, dan tentunya menjadi tantangan tersendiri bagi perusahaan untuk menganalisis permintaan dan kebutuhan pelanggan di masa mendatang. Akan tetapi dalam kenyataannya tidaklah mudah untuk mempertahankan pelanggan dalam wujud memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan pelanggan tersebut (Sulva, 2018).

Berdasarkan penelitian terdahulu adalah penelitian yang dilakukan oleh Fanlia prima jaya dengan judul pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas konsumen melalui variabel *intervening* kepuasan konsumen pada warung kelontong di kecamatan Banjarmasin Timur. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hasil uji validitas dan reliabilitas semua variabel secara signifikan berhubungan dan *reliable*. Uji asumsi klasik yang terdiri dari uji multikolinearitas, uji heterokedastisitas, uji

autokolerasi, uji normalitas menunjukkan tidak ada penyimpangan. Setelah dilakukan analisis regresi linear yang terdiri dari uji-t dan anova maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan (service quality) dan kepuasan konsumen (consumer's satisfaction) sebagai intervening secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen (consumer's loyalty) pada warung kelontong dikecamatan banjarmasin timur. Adapun besarnya pengaruh tersebut dapat diketahui dari koefisien determinasi atau  $r^2 = 0,297$ .

Dengan demikian dapat diketahui bahwa kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas barang atau jasa yang ditawarkan, sehingga kualitas merupakan prioritas utama bagi perusahaan sebagai tolok ukur keunggulan bersaing. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan sangat puas (Zulkarnain, 2018)

Penelitian terdahulu yang adalah penelitian yang dilakukan oleh Chusnul Rofiah dengan Kualitas kinerja karyawan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang dimediasi Oleh Kepuasan Di Bank Muamalat Jombang. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Kepuasan kerja dapat dibangun dari lingkungan kerja yang baik, 2) Kepuasan yang dirasakan pekerja dapat membangun sebuah kualitas kinerja, 3) Untuk membangun kualitas kinerja dapat melalui kepuasan kerja yang dirasakan oleh pekerja dan juga dari lingkungan kerja yang baik dari Bank Muamalat Jombang.

Kopi Janji Jiwa Solo adalah salah satu toko makanan dan minuman yang berada di kota Solo, toko makanan dan minuman ini menjual berbagai model makanan dan minuman yang enak serta memiliki kualitas yang bagus. Tidak hanya dari segi kualitas produk yang bagus, tetapi dari segi kualitas kinerja karyawan dari Kopi janji jiwa Solo (PT Luna Boga Narayan) juga sangat baik. Terlihat dari ramahnya karyawan di Kopi janji jiwa Solo ini merupakan salah satu bentuk kualitas kinerja karyawan yang baik yang di berikan oleh Kopi Janji Jiwa Solo. Kopi Janji Jiwa Solo juga memiliki strategi yang bagus dalam menjaga kepuasan pelanggan, Kopi janji jiwa Solo ini selain memberikan pelayanan yang baik, unit usaha ini juga memberikan *gift* atau hadiah kepada setiap pembeli yang telah berbelanja di toko makanan dan minuman tersebut. Dengan begitu selain pelanggan puas akan kualitas kinerja karyawan baik yang telah di berikan, pembeli juga banyak yang mempercayakan Kopi Janji Jiwa Solo ini, tidak heran jika makanan dan minuman Kopi janji jiwa Solo ini tidak sepi pengunjung karna memiliki pelanggan setia yang selalu berbelanja makanan dan minuman Kopi Janji Jiwa Solo.

Berdasarkan wawancara keterangan pemilik Kopi Janji Jiwa Solo tentang kinerja karyawan, pihak karyawan dan pemilik toko dalam memberikan pelayanan harus mengutamakan kualitas kinerja karyawan yang baik. Wujud kinerja karyawan Kopi janji jiwa Solo adalah stok barang yang selalu tersedia, pemberian kuitansi fisik pembelian, karyawan yang selalu siap membantu saat pembeli

kesulitan dalam mencari barang. Daya tanggap dalam pelayanan juga sangat cepat dalam melayani pemilihan dan pembayaran barang. Pihak *cafe* memberikan kemudahan kepada pembeli sebagai bentuk empati.

Berdasarkan hasil observasi dengan pembeli Kopi Janji Jiwa (PT Luna Boga Narayan) diperoleh keterangan bahwa rata-rata pembeli adalah pembeli lama yang sudah berlangganan di Kopi janji jiwa, mereka menjadi pembeli loyal yang selalu kembali ke Kopi janji jiwa Solo karena merasa sangat puas makan di Kopi Janji Jiwa Solo karena pelayanan yang baik, harga yang murah serta stok yang selalu lengkap.

Hal ini diperkuat dengan penelitian William dengan judul kinerja karyawan Dan fasilitas terhadap kepuasan Pelanggan pada bengkel Mazda Di Kota Batam. Hasil penelitian menunjukkan variabel kualitas layanan secara parsial mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan nilai 5,830 lebih besar dari nilai t tabel 1,97529 dengan signifikansi 0,000 dan variabel fasilitas secara parsial juga mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan nilai 9,440 lebih besar dari nilai t tabel. 1,97529 dengan signifikansi 0,000 juga. Variabel kualitas layanan dan fasilitas secara simultan mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan nilai F hitung 667.847 dan ini lebih besar dari F tabel 3.05 dan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ .

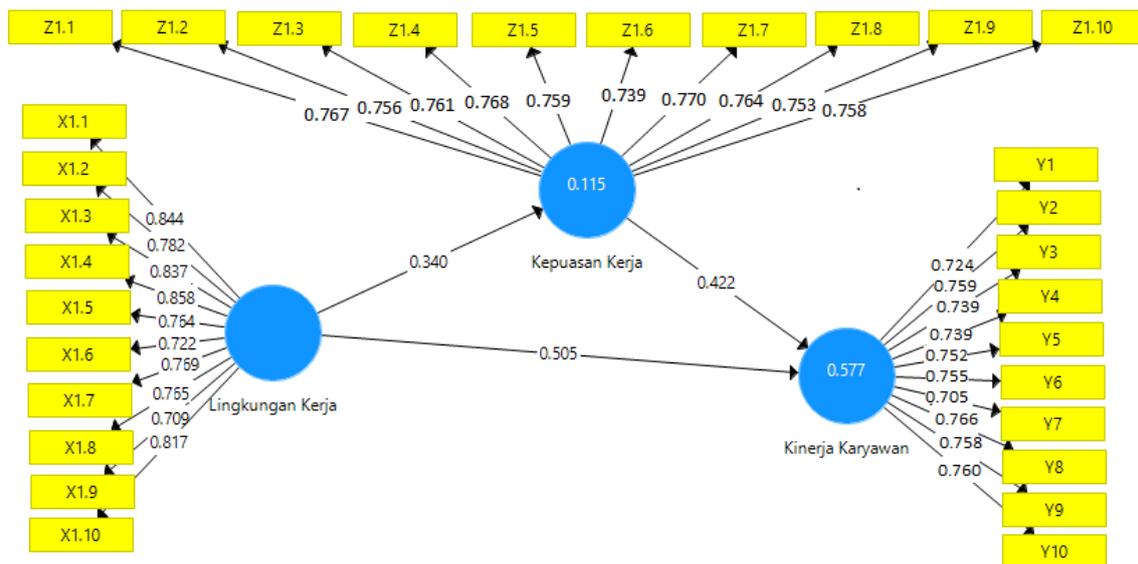
## 2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data primer menggunakan metode survei. Survei merupakan proses pengukuran yang digunakan untuk mengumpulkan data dengan menggunakan kuesioner (Sujoko, 2016). Penelitian ini dimulai dengan hipotesis dan melibatkan prosedur yang tepat dengan sumber data spesifik karena itu penelitian ini termasuk dalam *confirmatory research* penelitian yang bertujuan untuk menguji suatu teori atau hipotesis guna memperkuat atau bahkan menolak teori atau hipotesis hasil penelitian yang sudah ada sebelumnya. Dilihat dari dimensi waktu, penelitian ini tergolong dalam *cross sectional study* karena dilakukan hanya sekali pada satu waktu. Dalam penelitian ini data yang digunakan adalah data primer. Data primer merupakan data yang diambil dari sebuah penelitian dengan menggunakan instrumen yang dilakukan pada saat tertentu dan hasilnya tidak dapat digeneralisasikan hanya dapat digambarkan pada saat itu seperti kuesioner. Hal ini dimaksudkan agar data yang diperoleh merupakan informasi yang riil dari responden. Data dari penelitian ini diperoleh langsung dari responden dengan disediakan sebuah kuesioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang sebelumnya telah disiapkan. Metode yang dipakai peneliti kali ini untuk mendapatkan data adalah dengan menggunakan kuesioner yang nantinya data tersebut diperoleh langsung dari responden. Sedangkan skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Hasil

Uji instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas dan reliabilitas didistribusikan kepada 150 responden untuk dianalisis validitas dan reliabilitasnya dan hasil dari analisis tersebut dipergunakan sebagai bahan acuan dalam memperoleh data guna analisis lebih lanjut. Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan mencakup kualitas produk, lokasi, dan promosi dengan kepuasan sebagai variabel intervening dianalisis menggunakan alat analisis Smart PLS. Berikut ini adalah skema model program PLS yang diajukan:



Gambar 1. *Outer Model*

*Outer model* menunjukkan bagaimana *variabel manifest* atau *observed variabel* mempresentasi variabel laten untuk diukur. Dalam analisa model ini menspesifikasi hubungan antar variabel laten dengan indikator-indikatornya. Dalam melakukan penelitian, uji ini sebagai pengukuran apakah setiap pernyataan yang disajikan dalam bentuk kuesioner mampu mewakili variabel yang diteliti. Dalam penggunaan Smart PLS pengukuran validitas dilakukan dengan 2 cara dan hasil analisis yang sudah dilakukan adalah:

Nilai *Convergent Validity* adalah nilai *loading* faktor pada variabel laten dengan indikator-indikatornya. Digunakan untuk menguji validitas tiap indikator di suatu variabel, Ukuran refleksif individual dikatakan tinggi jika berkorelasi  $> 0,7$  dengan konstruk yang ingin diukur, artinya indikator tersebut valid mengukur konstruk yang dibuat. Namun demikian untuk tahap pengembangan skala pengukuran nilai loading  $> 0,5$  dianggap cukup yang artinya memenuhi syarat.

Tabel 1. Hasil Analisis *Convergent Validity*

	Kepuasan Kerja	Kinerja Karyawan	Lingkungan Kerja
X1.1			0,844

X1.10	0,817
X1.2	0,782
X1.3	0,837
X1.4	0,858
X1.5	0,764
X1.6	0,722
X1.7	0,769
X1.8	0,765
X1.9	0,709
Y1	0,724
Y10	0,760
Y2	0,759
Y3	0,739
Y4	0,739
Y5	0,752
Y6	0,755
Y7	0,705
Y8	0,766
Y9	0,758
Z1.1	0,767
Z1.10	0,758
Z1.2	0,756
Z1.3	0,761
Z1.4	0,768
Z1.5	0,759
Z1.6	0,739
Z1.7	0,770
Z1.8	0,764
Z1.9	0,753

Hasil temuan pada Tabel 1 di atas menunjukkan bahwa 5 variabel yang digunakan dalam penelitian ini seperti loyalitas pelanggan, kualitas produk, promosi, lokasi dan kepuasan konsumen dalam setiap pernyataan yang mewakili masing-masing variabel memiliki nilai loading factor > 0,6 maka dapat dinyatakan bahwa pernyataan yang mewakili setiap variabel memenuhi syarat untuk diteliti. Pengukuran *discriminant validity* menggunakan nilai *cross loading* dan nilai *average variance extracted* (AVE). Hasil temuan pada pengujian ini dengan *average variance extracted* (AVE) menunjukkan bahwa nilai AVE yang dihasilkan setiap variabel yang digunakan > 0,5 maka dapat dikatakan memenuhi syarat yang disajikan pada tabel 2 dan juga diperkuat dalam bentuk gambar 1.

Tabel 2. Hasil Analisis *Average Variance Extruted* (AVE)

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)
<b>Kepuasan Kerja</b>	<b>0.742</b>
<b>Kinerja Karyawan</b>	<b>0.729</b>
<b>Lingkungan Kerja</b>	<b>0.577</b>

Berdasarkan sajian tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai AVE dari variabel lingkungan kerja > 0,5 atau sebesar 0,577, untuk nilai variabel kinerja karyawan > 0,5 atau sebesar 0,729, untuk

nilai variabel kepuasan kerja > 0,5 atau sebesar 0,742. Hal ini menunjukkan bahwa setiap variabel telah memiliki *discriminant validity* yang baik.

Tabel 3. Hasil Analisis *Cross Loading*

	Kepuasan Kerja	Kinerja Karyawan	Lingkungan Kerja
X1.1	0,223	0,475	0,844
X1.10	0,316	0,549	0,817
X1.2	0,118	0,489	0,782
X1.3	0,194	0,492	0,837
X1.4	0,155	0,536	0,858
X1.5	0,349	0,488	0,642
X1.6	0,138	0,463	0,722
X1.7	0,352	0,512	0,694
X1.8	0,284	0,405	0,651
X1.9	0,367	0,462	0,709
Y1	-0,018	0,723	0,241
Y10	0,183	0,759	0,371
Y2	0,117	0,759	0,477
Y3	0,120	0,739	0,427
Y4	0,044	0,739	0,473
Y5	0,203	0,725	0,367
Y6	0,596	0,752	0,326
Y7	0,512	0,705	0,267
Y8	0,604	0,658	0,275
Y9	0,371	0,775	0,361
Z1.1	0,674	0,432	0,365
Z1.10	0,582	0,413	0,143
Z1.2	0,556	0,405	0,435
Z1.3	0,612	0,303	0,157
Z1.4	0,677	0,259	0,121
Z1.5	0,759	0,341	0,085
Z1.6	0,739	0,430	0,265
Z1.7	0,697	0,330	0,072
Z1.8	0,637	0,359	0,191
Z1.9	0,533	0,426	0,115

Hasil yang sudah diperoleh diatas menunjukkan bahwa nilai setiap item pernyataan baik lingkungan kerja, kinerja karyawan dan kepuasan kerja menghasilkan nilai *cross loading* > 0,5 dibanding yang lain dalam melakukan perbandingan antar variabel pada pernyataan yang digunakan untuk mewakilinya. Selanjutnya pengukuran Reliabilitas akan menunjukkan sebesar akuratnya konsistensi jawaban responden dalam variabel yang digunakan untuk menentukan apakah responden konsisten dalam menjawab persoalan yang diteliti. Dalam pengukuran ini ada 2 cara yang digunakan dalam penelitian ini adalah, Composite reliability merupakan bagian yang digunakan untuk menguji nilai reliabilitas indikator variabel, suatu konstruk dikatakan reliabel jika nilai *composite reliability* >

0,7 mempunyai reliabilitas yang tinggi meskipun 0,6 masih dapat diterima sesuai tabel 4 di bawah ini dan untuk memperkuat dengan menggunakan gambar 1 sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Analisis *Composite Reliability*

Variabel	Composite Reliability
<b>Kepuasan Kerja</b>	<b>0.879</b>
<b>Kinerja Karyawan</b>	<b>0.794</b>
<b>Lingkungan Kerja</b>	<b>0.931</b>

Nilai *composite reliability* yang dihasilkan pada setiap variabel lingkungan kerja, kepuasan kerja dan lingkungan kerja > 0,7 dimana nilai *Composite Reliability* dari variabel lingkungan kerja > 0,7 yaitu sebesar 0,931, kinerja karyawan > 0,7 yaitu sebesar 0,794 dan kepuasan kerja > 0,7 yaitu sebesar 0,879. Dilihat dari nilai *Composite Reliability* pada masing-masing variabel yang besarnya > 0,7 menunjukkan bahwa keempat variabel tersebut reliabel. Uji reliabilitas dengan *composite reliability* dapat diperkuat dengan menggunakan nilai *cronbach's Alpha*. Kriteria penilaian variabel apabila nilai *cronbach's alpha* tiap variabel > 0,7 maka dikatakan reliabel. Berikut ini penyajian tabel 5 yang diperkuat dengan gambar 1 nilai *cronbach's alpha* dari masing-masing variabel:

Tabel 5. *Cronbach's Alpha*

Variabel	Cronbach's Alpha
<b>Kepuasan Kerja</b>	<b>0.849</b>
<b>Kinerja Karyawan</b>	<b>0.718</b>
<b>Lingkungan Kerja</b>	<b>0.917</b>

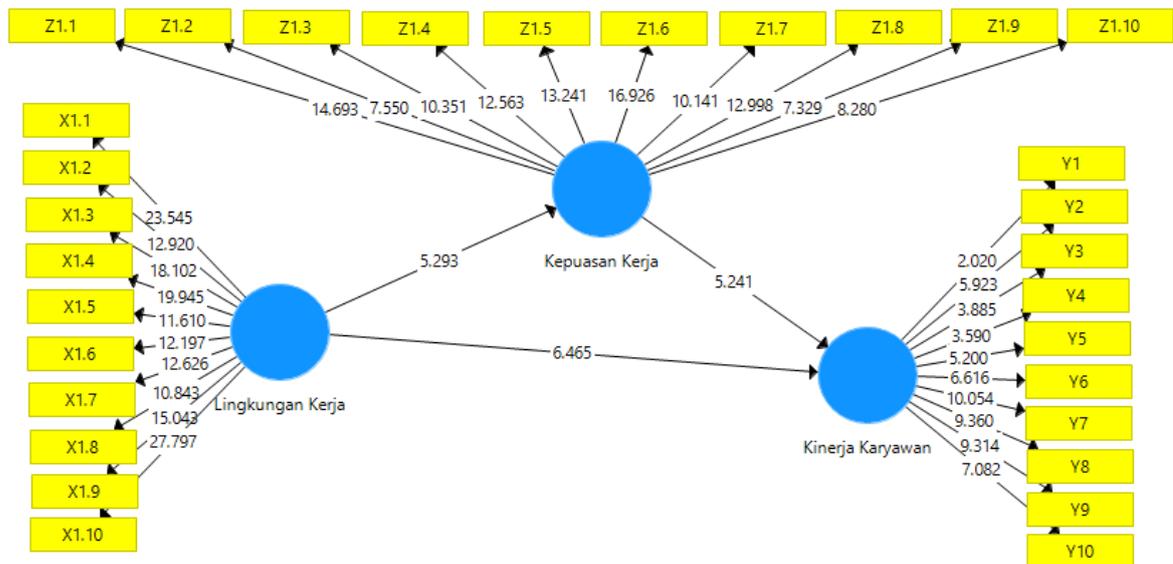
Berdasarkan tabel di atas hasil dari *Cronbach's Alpha* variabel lingkungan kerja > 0,7 yaitu sebesar 0,917, kinerja karyawan > 0,7 yaitu sebesar 0,718 dan kepuasan kerja > 0,7 yaitu sebesar 0,849. Dengan demikian hasil ini dapat menunjukkan bahwa masing-masing variabel penelitian telah memenuhi persyaratan nilai *Cronbach's Alpha*, sehingga dapat disimpulkan bahwa keseluruhan variabel memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi. Pengujian ini untuk melihat apakah setiap variabel independen memiliki korelasi antar variabel independen atau tidak. Kriteria yang berlaku dalam uji multikolinieritas adalah apabila nilai VIF < 3,5-5. Hasil dari uji multikolinieritas disajikan pada tabel 6.

Tabel 6. Hasil Analisis Multikolinieritas (VIF)

Variabel	Kepuasan Kerja	Kinerja Karyawan
<b>Kepuasan Kerja</b>		<b>1.130</b>
<b>Kinerja Karyawan</b>		
<b>Lingkungan Kerja</b>	<b>1.000</b>	<b>1.130</b>

Berdasarkan tabel 6 di atas, hasil dari *Collinierity Statistics* (VIF) untuk melihat uji *multicolinierity* dengan hasil nilai *inner* dari variabel lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan sebesar 1,130, lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja sebesar 1,000, kepuasan kerja terhadap

kinerja karyawan sebesar 1,130. Dari masing-masing variabel VIF < 5 maka tidak melanggar uji asumsi multikolinieritas dalam smart PLS < 3,5-5 maka dapat dikatakan sangat jelas tidak terjadi korelasi antar variabel. Berikut Analisis Model Struktural (*Inner Model*)



Gambar 2. *Inner Model*

*Inner model* menunjukkan kekuatan estimasi antar variabel laten atau konstruk. Pada penelitian ini akan dijelaskan mengenai hasil uji *path coefficient*, uji *goodness of fit* dan uji hipotesis. Dalam menilai model struktural dengan PLS dengan cara antara lain Pengujian ini untuk menentukan model yang dibentuk layak untuk diteliti atau tidak dengan melihat hasil penelitian yang dilakukan adalah:

Tabel 7. Hasil R Square

Model	R Square	R Square Adjusted
Kepuasan Kerja	0.115	0.105
Kinerja Karyawan	0.577	0.571

Tabel R-Square diatas digunakan untuk melihat pengaruh variabel kualitas produk dan lokasi terhadap promosi dan besarnya pengaruh kualitas produk dan lokasi terhadap loyalitas pelanggan. Berdasarkan data pada tabel diatas, diketahui bahwa besar pengaruh variabel lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan sebesar 0,5 atau 57,1% dan besarnya pengaruh variabel lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja sebesar 0,105 atau 10,5%. Kemudian penilaian *goodness of fit* menggunakan *Q-square* dengan perhitungan:

$$\begin{aligned}
 Q \text{ square} &= 1 - [(1-R^2_1) \times (1-R^2_2)] \\
 &= 1 - [(1-0,571) \times (1-0,105)] \\
 &= 1 - (0,429 \times 0,895) \\
 &= 1 - 0,383955 \\
 &= 0,6160
 \end{aligned}
 \tag{1}$$

Artinya dari hasil analisis ini menunjukkan bahwa nilai Q square sebesar 0,6160 artinya tingkat keberagaman model yang ditunjukkan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependennya sebesar 0,6160 atau 61,6% dan sisanya 38,4% masih dipengaruhi faktor-faktor lainnya. Dengan

demikian, dari hasil tersebut maka model penelitian ini dapat dinyatakan telah memiliki *goodness of fit* yang baik.

Tabel 8. Hasil Analisis Normed Fit Index Model (NFI)

	Saturated Model	Estimated Model
SRMR	0.131	0.131
d_ ULS	7.939	7.939
d_ G	2.743	2.743
Chi-Square	1766.688	1766.688
NFI	0.465	0.465

Berdasarkan hasil analisis diatas dalam indikator model fit menunjukkan bahwa nilai NFI > 0,1 atau lebih tinggi maka model dapat dikatakan jauh lebih baik. Berdasarkan data tersebut yang dilakukan analisis, hasilnya dapat digunakan untuk menjawab hipotesis penelitian ini. Untuk melihat hasil dari uji hipotesis pada penelitian ini dapat dilakukan dengan melihat hasil dari *t Statistic* dan *P Values*. Hipotesis ini dapat dikatakan diterima apabila *P Values* < 0,05. Dalam penelitian ini juga memiliki pengaruh langsung dan tidak langsung terhadap masing-masing variabel karena di dalamnya terdapat variabel independen, variabel dependen, dan variabel moderasi. Untuk hasil dari pengolahan hipotesis pengaruh langsung dapat dilihat pada tabel path coefficient yang berada pada *bootstrapping* SmartPLS. Pada uji path coefficient ini akan menunjukkan seberapa kuat pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen. Berdasarkan skema inner model yang telah ditampilkan pada gambar 2, dan juga pada tabel *path coefficient* dapat menjelaskan pengaruh terbesar sampai terkecil.

Tabel 9. Hasil Pengujian Pengaruh Langsung (*Path Coefficients*)

Model	Original Sample (O)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values
<b>Kepuasan Kerja -&gt; Kinerja Karyawan</b>	0.422	5.241	<b>0.000</b>
<b>Lingkungan Kerja -&gt; Kepuasan Kerja</b>	0.340	5.293	<b>0.000</b>
<b>Lingkungan Kerja -&gt; Kinerja Karyawan</b>	0.505	6.465	<b>0.000</b>

Dapat dijelaskan bahwa pengaruh terbesar ditunjukkan pada pengaruh variabel lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan dengan nilai sebesar 6,465. Kemudian pengaruh terbesar kedua adalah pengaruh variabel lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja dengan nilai sebesar 5,293. Pengaruh terbesar ketiga adalah pengaruh variabel kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan sebesar 5,241. Berdasarkan hasil dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa keseluruhan model dalam variabel ini memiliki nilai *Path Coefficient* yang positif. Hal itu dapat diketahui karena semakin besar nilai Path Coefficient maka semakin kuat juga pengaruh atau hubungan variabel independen dan variabel dependen tersebut. Untuk menentukan signifikan atau tidaknya pada Tabel 9 dilihat dengan *p Value* dimana hasil analisis yang diperoleh adalah : nilai t tabel 1,96. Model 1 (Pengaruh Variabel Independent Terhadap Kinerja Karyawan), Secara parsial nilai yang dihasil pada variabel lingkungan

kerja terhadap kinerja karyawan dengan t statistik 6,465 yang *p value* 0,000 dapat dijelaskan nilai t statistik  $6,465 > t$  tabel 1,96 atau *p value*  $0,000 < 0,05$  maka secara statistik  $H_0$  ditolak atau  $H_a$  diterima artinya variabel lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Nilai yang dihasil pada variabel kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dengan t statistik 5,241 yang *p value* 0,000 dapat dijelaskan nilai t statistik  $5,241 > t$  tabel 1,96 atau *p value*  $0,000 < 0,05$  maka secara statistik  $H_0$  ditolak atau  $H_a$  diterima artinya variabel kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Model 2 (Pengaruh Variabel Independen Terhadap Kepuasan Kerja), Nilai yang dihasil pada variabel lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja dengan t statistik 5,293 yang *p value* 0,000 dapat dijelaskan nilai t statistik  $5,293 > t$  tabel 1,96 atau *p value*  $0,000 < 0,05$  maka secara statistik  $H_0$  ditolak atau  $H_a$  diterima artinya variabel lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Analisis ini lebih kepada untuk menjelaskan hasil pengaruh signifikan secara tidak langsung atau menggunakan mediasi. Hasil analisis yang diperoleh adalah:

Tabel 10. Hasil Analisis *Indirect Effect*

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values
Lingkungan kerja → Kepuasan Kerja → Kinerja Karyawan	0.143	0.154	0.039	4.092	<b>0.000</b>

Hasil Tabel 10 diatas menunjukkan bahwa nilai t statistik 4,092 dan *p value* 0,000 serta dengan koefisiennya 0,143 pada lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan dengan melalui kepuasan kerja ternyata nilai t stastistik  $4,092 > t$  tabel 1,96 atau *p value*  $0,000 < 0,05$  serta koefisien menunjukkan arah positif 0,143 artinya kepuasan kerja dapat memediasi secara positif dan signifikan antara lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.

### 3.2 Pembahasan

Hasil penelitian ini membahas tentang hasil pengaruh Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Dan Kepuasan Kerja Karyawan Studi Pada Perusahaan Luna Boga Narayan. Hasil dari penelitian ini berdasarkan pengujian hipotesis, hasil analisis adalah sebagai berikut:

Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan, Berdasarkan hasil menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini sesuai dengan hasil uji hipotesis yang menunjukkan lebih besar dari t tabel (1,96) yaitu sebesar 6,465 dengan besar pengaruh sebesar 0,505 dan *P Values*  $< 0.05$  sebesar 0,000. Sehingga dapat disimpulkan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja, Berdasarkan hasil menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Hal ini sesuai dengan hasil uji hipotesis yang menunjukkan lebih besar dari t tabel (1,96) yaitu sebesar 5,293 dengan besar

pengaruh sebesar 0,340 dan *P Values* < 0.05 sebesar 0,000. Sehingga dapat disimpulkan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan, Berdasarkan hasil menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini sesuai dengan hasil uji hipotesis yang menunjukkan lebih besar dari *t* tabel (1,96) yaitu sebesar 5,241 dengan besar pengaruh sebesar 0,422 dan *P Values* < 0.05 sebesar 0,000. Sehingga dapat disimpulkan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja, Berdasarkan hasil dari uji hipotesis menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan yang dimediasi kepuasan kerja dengan nilai *t* statistik sebesar 4,092 atau > 1,96 dan nilai *P Value* sebesar 0,000 atau < 0,05 yang berarti bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan yang dimediasi kepuasan kerja.

Berdasarkan hasil diketahui bahwa ada analisis mediator pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja, dimana variabel independen mampu secara langsung mempengaruhi secara signifikan variabel dependen sehingga harus melibatkan atau melalui mediatornya (*Parsial mediasi*).

#### **4. PENUTUP**

Berdasarkan hasil penelitian ini yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka penulis dapat memberikan kesimpulannya sebagai berikut, Variabel lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, hal ini berarti hipotesis pertama yang diajukan terbukti kebenarannya. Variabel lingkungan kerja berpengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja, hal ini berarti hipotesis kedua yang diajukan terbukti kebenarannya. Variabel kepuasan kerja berpengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan, hal ini berarti hipotesis ketiga yang diajukan terbukti kebenarannya. Variabel lingkungan kerja berpengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja, hal ini berarti hipotesis keempat yang diajukan terbukti kebenarannya.

Saran penelitian ini, Bagi perusahaan agar terus meningkatkan lingkungan kerja agar karyawan puas maka termotivasi dalam meningkatkan kinerja karyawan. Bagi peneliti yang akan datang dengan tema yang sama sebaiknya menambah lagi variabel independen selain variabel lingkungan kerja dalam mempengaruhi kinerja karyawan yang melalui kepuasan kerja.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Adhitya Narotama.2019. The Effect Of Service Quality On Customer Loyalty

Ahmad Hanapi.2018. Pengaruh Kualitas kinerja karyawan Terhadap Loyalitaspelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabelintervening Pada Cv Rj Depok. *Swara Manajemen*. Volume 1 No 1 , Hal 98

- Boy Sapto.2020.Pengaruh Kualitas kinerja karyawan Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Pemoderasi (Studi Kasus Pada Konsumen Gojek Di Kota Banjarmasin. *At-Tadbir: Jurnal Ilmiah Manajemen* Vol. 4 No. 1, Hal 27
- Chusnul Rofiah.2021. Kualitas kinerja karyawan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang DiMediasi Oleh Kepuasan Di Bank Muamalat Jombang. *EKSIS*, Vol 12, No 1, hal 71
- Fanlia Prima Jaya.2017. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumenmelalui Variabel Intervening Kepuasan Konsumen Pada Warungkelontong Di Kecamatan Banjarmasin Timur. *Jurnal Riset Inspirasi Manajemen Dan Kewirausahaan*. Volume 1 No 1 , Hal 25
- Handoko, T. Yani. (2000). *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia Edisi II*. Yogyakarta: BPFE
- Hani Sujoko.2016.Pengaruh Dimensi Kualitas kinerja karyawan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Go-Jek Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Pengembangan Wiraswasta* Vol. 18 No.1, Hal 43
- I Gusti Ngurah Surahman.2020.The Effect of Service Quality on Customer Loyalty Mediated by Customer Satisfaction in Tourism Villages in Badung Regency.*Jurnal Ekonomi dan Bisnis Jagaditha*Volume 7, Nomor , hal 47
- Ketut Valien.2018. Pengaruh Kualitas kinerja karyawan dan Kepuasan TerhadapLoyalitas Pelanggan pada PT. Pos Cabang Singaraja. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*. Volume 10 No. 1 , Hal 13
- Khoiriyah, Lilik. (2009) “Pengaruh Upah dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada CV. Aji Bali Jayawijaya Surakarta”. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Tesis, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Kiki Amelia.2016.Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pelanggan Dunkin’ Donuts Di Surabaya Dan Sidoarjo).*Bisma – Bisnis Dan Manajemen –Volume 9 No. 1, Hal 43*
- Kisworo, Bagus. 2012. Hubungan Antara Motivasi, Disiplin, Dan Lingkungan Kerja Dengan Kinerja Pendidik dan Tenaga Kependidikan Sanggar Kegiatan Belajar Eks Karisidenan Semarang Jawa Tengah. Tesis.UNY.
- Mathis, R.L. and Jackson J.H. (2008). *Human resource management*, 12th ed. Mason, Ohio: Thomson South Western.
- Nur Rahmah.2021. Effect of Service Quality on Customer Loyalty with Customer Satisfaction as anIntervening Variable in Shariah Hotel (Study at Pesonna Hotel in Makassar, SouthSulawesi). *International journal of multicultural dan religious undertstanding*. Volume 4 No 1 hal 221
- Nurul Badriyah.2020. Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Dengan Kekuatan Kualitas Produkdan Kualitas kinerja karyawan Melalui Kepuasan Pelanggan(Survei Pada Pelanggan Jco Chinesefood And Seafood Sragen). *Probank : Jurnal Ekonomi Dan Perbankan*. Vol 5, No 2, Hal 227
- Rahadiani Armadana. 2020.Pengaruh Kualitas kinerja karyawan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Pizza Hut Soekarno Hatta Solo. *J A B Jurnal Aplikasi Bisnis*. Volume:6 Nomor:1, Hal 98
- Rivai, Veithzal dan Basri. 2005. *Performance Appraisal: Sistem Yang Tepat Untuk Menilai Kinerja Karyawan Dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. Jakarta : PT Rajagrafindo Persada.

- Rizal Zulkarnain.2018. Pengaruh Kualitas kinerja karyawan Dan Kualitas Produkterhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasannasabah Sebagai Variabel Intervening. Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen Tirtayasa(Jrbmt), Vol. 2 (2), Hal 235
- Schermerhorn. 1998. Manajemen (edisi bahasa Indonesia management 5 e). Yogyakarta : Andi
- Sedarmayanti. (2001). Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Mandar Maju. Bandung.
- Sentoso, Suryadi Perwiro. 2001. Model Manajemen Sumber Daya Manusia Indonesia, Asia dan Timur Jauh. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sulva Widya Sari.2018. The Effect Of Service Quality On Customerretention Through Commitment Andstatisfaction As Mediation Variables In Javaeating Houses. Journal Of Appliedmanagement (Jam)Volume 16 Number 4, Hal 593
- Sunyoto, Danang. 2013. “Teori, kuesioner, dan Analisis Data Sumber Daya Manusia (praktik penelitian)”. Yogyakarta : CAPS (canter for academic publishing service).
- With Brand Images And Customer Satisfaction As Mediation.JMDK.Vol 7 No1. Hal 86

