



Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Pelayanan Internal terhadap Tingkat Kepuasan Karyawan di Restoran Dapur Pos Resto Cabang Ciledug Tangerang

Andi M Banda Niji ^{1*}, Kemas Vivi Andayani ²

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

*Corresponding author: andibanda616@gmail.com

ARTICLE INFO

Article History:

Diterima : Mei 2025

Disetujui : Juni 2025

Diterbitkan : Juli 2025

Keywords:

Leadership Style, Internal Service, Employee Satisfaction

ABSTRACT

This study is motivated by the importance of creating a supportive work environment through the right leadership style and good internal service to improve employee satisfaction. The purpose of this study is to determine the effect of leadership style and internal service on employee satisfaction, both partially and simultaneously, at Dapur Pos Resto Restaurant, Ciledug Branch, Tangerang. This study uses a quantitative approach with an associative method, and data collection is carried out through primary and secondary data. The sampling technique uses a saturated sample method involving all employees as respondents. The results of the study indicate that leadership style has a positive effect on employee satisfaction. In addition, internal service also provides a positive contribution to increasing job satisfaction. Simultaneously, both variables are proven to have a significant effect on employee satisfaction. These findings indicate that the implementation of an effective leadership style and improving the quality of internal service can be the right strategy to improve employee satisfaction and performance in the food service sector.

Kata Kunci:

Gaya Kepemimpinan, Pelayanan Internal, Kepuasan Karyawan

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya menciptakan lingkungan kerja yang mendukung melalui gaya kepemimpinan yang tepat serta pelayanan internal yang baik untuk meningkatkan kepuasan karyawan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan dan pelayanan internal terhadap kepuasan karyawan, baik secara parsial maupun simultan, pada Restoran Dapur Pos Resto Cabang Ciledug Tangerang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif, serta pengumpulan data dilakukan melalui data primer dan sekunder. Teknik penentuan sampel menggunakan metode sampel jenuh yang melibatkan seluruh karyawan sebagai responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan karyawan. Selain itu, pelayanan internal juga memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kepuasan kerja. Secara simultan, kedua variabel tersebut terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan karyawan. Temuan ini mengindikasikan bahwa penerapan gaya kepemimpinan yang efektif dan peningkatan kualitas pelayanan internal dapat menjadi strategi yang tepat untuk meningkatkan kepuasan dan kinerja karyawan di sektor jasa makanan.



This is an open access article distributed under the Creative Commons 4.0 Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. ©2025 by author

PENDAHULUAN

Perkembangan bisnis di Indonesia terutama bisnis kuliner merupakan fenomena yang sangat menarik. dalam dunia bisnis kuliner menuntut setiap pengusaha untuk mampu bersaing dan bertahan melawan pesaing. Kegiatan usaha pada dasarnya bertujuan untuk mendapatkan keuntungan yang maksimal guna mempertahankan keberadaan perusahaan di tengah persaingan. Banyaknya perusahaan yang berlomba untuk mendapatkan konsumen menjadikan kondisi kompetisi antar perusahaan berlangsung semakin ketat. Persaingan yang sangat ketat

menuntut para pengusaha untuk dapat menentukan langkah yang tepat dalam berkompetisi, yaitu dalam melakukan pemenuhan kebutuhan konsumen yang selalu bervariasi. Pasar yang semakin dinamis, mengharuskan para pelaku bisnis untuk secara terus-menerus berimprovisasi dan berinovasi untuk mendapatkan, mempertahankan dan menambah konsumennya. Banyak berbagai macam bisnis yang bisa menjadi peluang usaha, salah satunya adalah bisnis kuliner seperti bisnis restoran yang memiliki peluang usaha yang menguntungkan.

Sumber daya manusia berperan penting dalam pembangunan sebuah bisnis baik bisnis dalam skala kecil maupun besar pada bisnis yang memiliki skala besar sumber daya manusia dipandang sebagai unsur yang sangat penting dalam perkembangan perusahaan, karena tanpa adanya sumber daya manusia Yang berkualitas, maka perusahaan tidak dapat mampu bertahan dalam persaingan, mengelola sumber daya manusia dalam perusahaan bukanlah hal yang mudah, karena melibatkan berbagai elemen dalam sebuah perusahaan, yaitu karyawan, pimpinan, maupun system itu sendiri, pemimpin merupakan panutan dalam organisasi, sehingga perubahan harus dimulai dari tingkat yang paling atau yaitu pimpinan itu sendiri, maka dari itu, organisasi memerlukan pimpinan yang mampu menjadi motor penggerak yang mendorong perubahan organisasi.

Dalam organisasi, bawahan bekerja berdasarkan instruksi pemimpin bila pimpinan tidak memiliki kemampuan memimpin, maka tugas – tugas yang diberikan tidak akan bisa dikerjakan dengan baik, dalam dunia bisnis, gaya kepemimpinan berpengaruh terhadap jalannya organisasi dan kelangsungan perusahaan itu sendiri, gaya kepemimpinan banyak mempengaruhi keberhasilan pemimpin dalam mempengaruhi perilaku bawahannya. Pentingnya gaya kepemimpinan diterapkan kepada bawahan sesuai dengan usia atau kedewasaan karyawan, merupakan persyaratan yang mutlak keefektifan kepemimpinan dalam keberhasilan organisasi dengan demikian kepemimpinan seorang pemimpin harus dapat mejalin hubungan pribadi yang baik antara yang dipimpin dengan yang memimpin.

Menurut pandji Anoraga (2019), kepemimpinan adalah kemampuan mempengaruhi orang lain melalui komunikasi baik langsung maupun tidak langsung. "Gaya kepemimpinan adalah sikap, perilaku, strategi, atau pola tindakan seorang pemimpin dalam mengarahkan, memotivasi, dan memengaruhi orang lain untuk mencapai tujuan organisasi." (Sedarmayanti, 2017) Kepemimpinan merupakan suatu hal yang seharusnya dimiliki oleh setiap pemimpin organisasi, efektivitas seorang pemimpin ditentukan oleh kepiawaianya dalam mempengaruhi dan mengarahkan para karyawannya, pemimpin dapat mempengaruhi semangat dan kegairahan dalam bekerja, keamanan, kualitas kehidupan kerja dan juga tingkat prestasi suatu organisasi, para pemimpin juga memainkan peranan penting dalam membantu kelompok, individu untuk mencapai tujuan,

Pemimpin adalah seorang pribadi yang memiliki kecakapan dan kelebihan, khususnya kecakapan atau kelebihan disatu bidang sehingga mampu mempengaruhi orang lain untuk bersama – sama melakukan aktivitas – aktivitas tertentu demi pencapaian satu atau beberapa tujuan lainnya. Pemimpin dan karyawan mempunyai keterkaitan yang sangat erat, pemimpin mempunyai peranan yang sangat penting bagi kehidupan manusia karena tidak hanya sebagai pemberi perintah akan tetapi dapat juga sebagai pengatur serta penunjuk arah bagi orang yang mengikutinya agar tetap dijalankan yang lurus dan benar Pemimpin yang efektif adalah pemimpin yang mengakui kekuatan – kekuatan yang penting yang terkandung dalam individu. Setiap individu memiliki kebutuhan, keinginan dan tingkat keahlian yang berbeda – beda pula. Pemimpin harus fleksibel dalam pemahaman segala potensi yang dimiliki oleh individu dan berbagai permasalahan yang dihadapi individu tersebut. Dengan melakukan pendekatan, pemimpin dapat menerapkan segala peraturan dan kebijakan organisasi serta melimpahkan tugas dan tanggung jawab. Hal ini sejalan dengan dengan usaha untuk menumbuhkan komitmen organisasi dari diri karyawan. Sehingga pemimpin nantinya dapat meningkatkan

kepuasan karyawan terhadap pekerjaannya serta dapat meningkatkan kinerja karyawan dengan lebih efektif.

Kepuasan kerja pada dasarnya adalah tentang apa yang membuat seseorang merasa bahagia dalam pekerjaannya. Kepuasan kerja juga merupakan masalah strategis, karena tidak terpenuhinya kepuasan kerja akan berdampak pada hasil kerja yang kurang baik, dengan kualitas rendah dan tugas tidak dikerjakan, dan akhirnya perusahaan mengalami penurunan dalam mencapai tujuan. Kepuasan dan kerja masing – masing mempunyai makna yang berbeda. Adapun faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan secara signifikan adalah faktor – faktor yang berhubungan dengan pekerjaan itu sendiri. Dengan kondisi kerja, dengan pimpinan, dengan rekan kerja, dengan pengawasan, dengan promosi jabatan, dan dengan gaji. Ketidakpuasan juga merupakan titik awal dari masalah – masalah yang muncul dalam organisasi seperti, tidak masuk bekerja, konflik pimpinan dengan karyawan dan perputaran karyawan. Dari sisi pekerja, ketidakpuasan dapat menyebabkan menurunnya motivasi, menurunnya moril kerja, dan menurunnya tampilan kerja baik secara kualitatif maupun kuantitatif.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh positif dan signifikan variabel Gaya Kepemimpinan terhadap kepuasan karyawan, untuk mengetahui pengaruh positif dan signifikan variabel pelayanan internal terhadap kepuasan karyawan dan untuk mengetahui pengaruh positif dan signifikan variabel gaya kepemimpinan dan pelayanan internal secara simultan terhadap kepuasan karyawan di Restoran Dapur Pos Resto Cabang Ciledug Tangerang.

KAJIAN LITERATUR

Gaya Kepemimpinan

Pemimpin adalah seorang yang mengatur atau memimpin atau menginspirasi orang lain. Pemimpin dapat diartikan sebagai kemampuan individu yang mempengaruhi, memotivasi dan efektifitas dan memungkinkan orang lain berkontribusi menuju kesuksesan dan efektifitas organisasi dimana mereka berada. Kepemimpinan merupakan tulang punggung pengembangan organisasi karena tanpa kepemimpinan yang baik akan sulit mencapai tujuan organisasi. Jika seorang pemimpin berusaha untuk mempengaruhi perilaku orang lain, maka orang tersebut perlu memikirkan gaya kepemimpinannya. Menurut Gibson (2018), Kepemimpinan (*leadership*) adalah kemampuan seseorang untuk menguasai tau mempengaruhi orang lain atau masyarakat yang saling berbeda-beda menuju kepada pencapaian tujuan tertentu. Jadi kepemimpinan atau *Leadership* ini adalah merupakan "sifat-sifat" yang harus dimiliki sang pemimpin (*leadership*), yang dalam penerapannya mengandung konsekuensi terhadap diri sipemimpin.

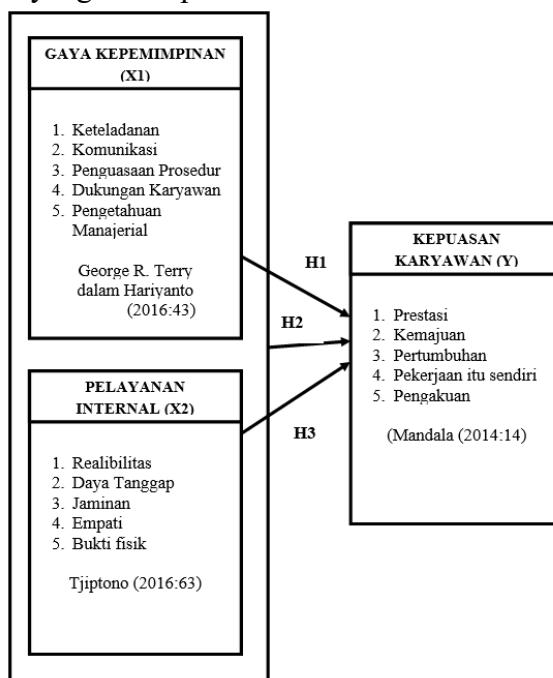
Pelayanan Internal

Kang & Busser (2018) dalam *Journal of Hospitality and Tourism Research* menjelaskan bahwa pelayanan internal yang baik memungkinkan karyawan untuk bekerja secara efektif, yang kemudian berkontribusi terhadap kualitas pelayanan kepada pelanggan. Penelitian mereka juga menunjukkan bahwa pelayanan internal yang baik meningkatkan komitmen organisasi dan mengurangi turnover karyawan. Menurut Hasibuan (2016). pelayanan internal adalah bagian dari fungsi manajemen SDM yang berfokus pada bagaimana organisasi memberikan dukungan kepada karyawan. Dukungan ini mencakup penyediaan fasilitas kerja, komunikasi yang baik, sistem informasi yang memadai, pelatihan, serta kesejahteraan karyawan. Dengan demikian seorang karyawan atau proses pada sebuah instansi, selain bertindak sebagai pelayan juga bertindak sebagai konsumen yang harus dilayani dengan baik oleh karyawan atau proses lainnya. Menurut Fotaki (2015) mendefinisikan pelayanan

internal sebagai proses interaksi antar individu dalam organisasi yang menciptakan nilai bagi kinerja internal serta pengalaman pelanggan eksternal. Menurut Fotaki, kualitas pelayanan internal sangat berpengaruh terhadap kualitas layanan eksternal dan kinerja organisasi secara keseluruhan.

Kepuasan Karyawan

Menurut A. Anwar Prabu Mangkunegara (2015:117) bahwa kepuasan kerja adalah "Perasaan yang menyokong atau tidak menyokong diri Karyawan yang berhubungan dengan pekerjaannya maupun dengan kondisi dirinya. Perasaan yang berhubungan dengan pekerjaan yang melibatkan aspek aspek seperti: gaji/upah yang diterima, kesempatan pengembangan karier, hubungan dengan karyawan lainnya, penempatan kerja, jenis pekerjaan, struktur organisasi perusahaan, mutu pengawasan. Sedangkan perasaan yang berhubungan dengan dirinya, antara lain umur, kondisi kesehatan. Menurut Siagian (2015:295) menyatakan bahwa "Kepuasan kerja merupakan suatu cara pandang seseorang baik yang bersifat positif maupun negatif tentang pekerjaannya." Menurut Edy Sutrisno (2017:74) menyatakan bahwa "Kepuasan kerja sebagai suatu reaksi emosional yang kompleks (dorongan keinginan, tuntutan dan harapan) dan suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antara karyawan, imbalan yang diterima dalam pekerjaan dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis. Dari definisi - devinisi diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah keadaan individu atau sikap pribadi seseorang yang dirasakan terhadap pekerjaan yang dikerjakan dalam suatu lingkungan pekerjaan di dalam memenuhi kebutuhan yang memadai yang diharapkan.



Gambar 1 Kerangka Berpikir

Hipotesis

- H1: Diduga terdapat pengaruh yang signifikan antara Gaya Kepemimpinan dan Kepuasan karyawan di Restoran Dapur Pos Resto Cabang Ciledug Tangerang
- H2: Diduga terdapat pengaruh yang signifikan antara Layanan Internal dan Kepuasan karyawan di Restoran Dapur Pos Resto Cabang Ciledug Tangerang.
- H3: Diduga terdapat pengaruh yang signifikan antara Gaya Kepemimpinan dan Layanan Internal terhadap Kepuasan karyawan di Restoran Dapur Pos Resto Cabang Ciledug Tangerang.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang dilakukan oleh penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif yang bersifat Asosiatif. Sementara Sugiyono (2017:11) mengatakan bahwa "pendekatan kuantitatif yaitu penelitian yang dilakukan untuk melihat hubungan variabel terhadap obyek yang diteliti lebih bersifat sebab dan akibat (kausal), sehingga dalam penelitiannya ada variabel independen dan dependen." Variabel independen (X) dalam studi ini adalah Gaya Kepemimpinan dan pelayanan internal, sedangkan variabel dependen (Y) adalah kepuasan karyawan. Objek penelitian yang dipilih penulis adalah Restoran Dapur Pos Resto Cabang Ciledug Tangerang. Populasi adalah keseluruhan objek penelitian atau objek yang diteliti (Sidiq, 2019). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan pada Restoran Dapur Pos Resto Cabang Ciledug Tangerang sebanyak 60 orang. Dalam penelitian ini kuesioner yang dibuat berupa pertanyaan dengan jawaban mengacu pada skala *likert* : Sangat Tidak Setuju (bobot 1), Tidak Setuju (bobot 2), Kurang Setuju (bobot 3), Setuju (bobot 4) dan Sangat Setuju (bobot 5). Analisis regresi linier berganda bertujuan untuk mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan dan pelayanan internal terhadap tingkat kepuasan karyawan di Restoran Dapur Pos Resto Cabang Ciledug Tangerang. Analisis regresi pada dasarnya adalah studi mengenai ketergantungan variabel dependen (terikat) dengan satu atau lebih variabel independen (variabel bebas), dengan tujuan untuk mengestimasi dan atau memprediksi rata-rata populasi atau nilai-nilai variabel independen yang diketahui.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Tabel 1. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients Beta | t | Sig. |
|--|-----------------------------|-------|-----------------------------------|-------|-------|
| | | B | | | |
| 1 | (Constant) | 1,201 | 1,702 | 0,705 | 0,483 |
| | GAYA KEPEMIMPINAN | 0,612 | 0,171 | 0,574 | 3,575 |
| | PELAYANAN INTERNAL | 0,354 | 0,153 | 0,372 | 2,316 |
| a. Dependent Variable: KEPUASAN KARYAWAN | | | | | |

Sumber : diolah oleh penulis dengan SPSS ver26

Dengan merujuk pada data dalam tabel 1 pada bagian *Unstandardized Coefficients*, kita dapat menyusun suatu persamaan fungsi yang serupa dengan yang berikut ini: $Y = 1,201 + 0,612 X_1 + 0,354 X_2$

Penjelasan:

- Dengan tetapnya nilai konstanta a pada 1,201, dapat disimpulkan bahwa apabila variabel-variabel Gaya Kepemimpinan (X_1) dan Pelayanan Internal (X_2) tetap atau tidak mengalami perubahan, maka Kepuasan Karyawan (Y) akan memiliki nilai sebesar 1,201 satuan.
- Dengan koefisien sebesar 0,612, dapat disimpulkan bahwa kenaikan satu satuan pada variabel Gaya Kepemimpinan (X_1) akan berdampak pada peningkatan Kepuasan Karyawan (Y) sebesar 0,612 satuan.
- Dengan nilai koefisien (b_2) sebesar 0,354, dapat ditarik kesimpulan bahwa ketika Pelayanan Internal (X_2) mengalami peningkatan satu unit, maka Kepuasan Karyawan (Y) juga akan meningkat sebesar 0,354 unit.

Tabel 2 Hasil Uji Parsial (t)

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients Beta | t | Sig. |
|--------------------|-----------------------------|------------|-----------------------------------|-------|-------|
| | B | Std. Error | | | |
| 1 (Constant) | 1,201 | 1,702 | | 0,705 | 0,483 |
| GAYA KEPEMIMPINAN | 0,612 | 0,171 | 0,574 | 3,575 | 0,001 |
| PELAYANAN INTERNAL | 0,354 | 0,153 | 0,372 | 2,316 | 0,024 |

a. Dependent Variable: KEPUASAN KARYAWAN

Sumber : diolah oleh penulis dengan SPSSver26

Dari tabel 2, tergambar bahwa angka t hitung untuk Gaya Kepemimpinan (X_1), Pelayanan Internal (X_2), dan Kepuasan Karyawan (Y) telah tercatat adalah :

- Dampak yang signifikan antara Gaya Kepemimpinan (X_1) dan Kepuasan Karyawan (Y) telah terbukti dengan nilai yang signifikan sebesar 0,001, kurang dari batas signifikansi 0,05.
- Variabel Pelayanan Internal (X_2) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,024, melebihi ambang batas 0,05, menandakan adanya pengaruh yang signifikan dari Pelayanan Internal (X_2) terhadap Kepuasan Karyawan (Y).
- Menurut data yang diberikan, variabel Gaya Kepemimpinan menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 3,575 dengan tingkat signifikansi 0,001, sementara nilai t_{tabel} adalah 1,67155. Dikarenakan t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} ($3,575 < 1,67155$) dan tingkat signifikansi lebih besar dari 0,05 ($0,001 < 0,05$), dapat disarikan bahwa Gaya Kepemimpinan secara individual berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Karyawan.
- Variabel Pelayanan Internal memiliki nilai sebesar 2,316 dengan tingkat signifikansi yang tinggi, yakni 0,024, serta nilai tabel sebesar 1,67155. Karena nilai Pelayanan Internal lebih besar dari nilai tabel ($2,316 > 1,67155$) dan signifikansinya lebih besar dari 0,05 ($0,024 < 0,05$), kesimpulannya tetap sama bahwa Pelayanan Internal memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Karyawan.

Tabel 3 Hasil Uji (F) (simultan)

| Model | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|--------------|----------------|----|-------------|---------|-------------------|
| 1 Regression | 8585,852 | 2 | 4292,926 | 204,172 | ,000 ^b |
| Residual | 1198,481 | 57 | 21,026 | | |
| Total | 9784,333 | 59 | | | |

a. Dependent Variable: KEPUASAN KARYAWAN

b. Predictors: (Constant), PELAYANAN INTERNAL, GAYA KEPEMIMPINAN

Sumber : diolah oleh penulis dengan SPSSver26

Berdasarkan data dalam tabel 3, terlihat bahwa terdapat nilai f_{hitung} sebesar 204,172 dan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Karena f_{hitung} lebih besar dari f_{tabel} ($204,172 > 3,159$) dan nilai signifikansi lebih rendah dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), dapat disimpulkan bahwa kedua variabel independen, yakni Gaya Kepemimpinan (X_1) dan Pelayanan Internal (X_2), secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Karyawan (Y).

Tabel 4. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) X_1 Terhadap Y

| Model Summary ^b | | | | |
|--|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | ,937 ^a | 0,878 | 0,873 | 4,58541 |
| a. Predictors: (Constant), PELAYANAN INTERNAL, GAYA KEPEMIMPINAN | | | | |
| b. Dependent Variable: KEPUASAN KARYAWAN | | | | |

Sumber : diolah oleh penulis dengan SPSSver26

Dari informasi yang tercantum dalam tabel 4, Didapati bahwa nilai R ialah 0,937, sedangkan Koefisien Determinasi (R Square) mencapai 0,878. Kesimpulannya, variabel Gaya Kepemimpinan (X_1) berpengaruh sebanyak 87,8% terhadap Kepuasan Karyawan (Y). Sisanya, sekitar 12,2%, dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

Tabel 5. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) X_2 Terhadap Y

| Model Summary ^b | | | | |
|--|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | ,937 ^a | 0,878 | 0,873 | 4,58541 |
| a. Predictors: (Constant), PELAYANAN INTERNAL, GAYA KEPEMIMPINAN | | | | |
| b. Dependent Variable: KEPUASAN KARYAWAN | | | | |

Sumber : diolah oleh penulis dengan SPSSver26

Dari informasi yang tercantum dalam tabel 5, disimpulkan bahwa nilai R sebesar 0,937 dengan Koefisien Determinasi (R Square) 0,878. Temuan ini menunjukkan bahwa sekitar 87,8% variasi dalam Kepuasan Karyawan (Y) dapat dijelaskan oleh variabel Pelayanan Internal (X_2). Sisanya, sekitar 12,2%, diduga dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang belum terungkap dalam penelitian ini

Tabel 6. Koefisien Determinasi (R^2) X_1 dan X_2 Terhadap Y

| Model Summary ^b | | | | | |
|--|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|-----------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | R Square Change |
| 1 | ,937 ^a | 0,878 | 0,873 | 4,58541 | 0,878 |
| a. Predictors: (Constant), PELAYANAN INTERNAL, GAYA KEPEMIMPINAN | | | | | |
| b. Dependent Variable: KEPUASAN KARYAWAN | | | | | |

Sumber : diolah oleh penulis dengan SPSSver26

Dari informasi yang tercantum dalam tabel 6, disimpulkan bahwa kombinasi variabel Gaya Kepemimpinan dalam pekerjaan (X_1) dan Pelayanan Internal (X_2) memiliki pengaruh sebesar 87,8% terhadap Kepuasan para karyawan (Y). Sebanyak 12,2% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang belum dipelajari dalam penelitian ini.

Pembahasan Penelitian

Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Kepuasan Karyawan

Pengujian regresi linear ganda telah menghasilkan koefisien regresi. Dalam hal ini, Gaya Kepemimpinan menunjukkan korelasi Negatif, yang mengindikasikan bahwa semakin rendah Gaya Kepemimpinan, semakin rendah juga kinerja karyawan. Analisis statistik parsial menunjukkan hasil kurang signifikan dengan nilai 0,001, yang lebih rendah dari nilai ambang signifikansi 0,05. Oleh karena itu, temuan ini mengonfirmasi hipotesis awal bahwa "Gaya Kepemimpinan memiliki dampak Negatif dan kurang signifikan terhadap Kepuasan Karyawan", sebagai hasil dari bukti empiris yang menegaskan bahwa Gaya Kepemimpinan secara langsung tidak berkontribusi pada Kepuasan Karyawan. Hasil dari penelitian ini sejalan

dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Niken H. Asrah Tandirerung.R, (2020), yang berjudul Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Kepuasan Karyawan Pada PT JMS INDONESIA. Yang menunjukan bahwa gaya kepemimpinan berpengaruh positif terhadap kepuasan karyawan

Pengaruh Pelayanan Internal terhadap tingkat Kepuasan Karyawan

Dari hasil analisis regresi linear berganda, terungkap bahwa koefisien regresinya menunjukkan hubungan yang kuat. Variabel Pelayanan Internal menunjukkan korelasi positif, menandakan bahwa semakin tinggi tingkat Pelayanan Internal, semakin tinggi juga Kepuasan Karyawan. Melalui analisis statistik menggunakan uji t-test/Uji Parsial, signifikansi ditemukan pada tingkat 0,024, di bawah ambang signifikansi standar sebesar 0,05. Dengan demikian, penelitian ini memvalidasi hipotesis bahwa "Pelayanan Internal secara positif dan signifikan memengaruhi Kepuasan Karyawan", didukung oleh data penelitian yang menunjukkan bahwa Gaya Kepemimpinan juga memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan karyawan. Hasil dari penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Syella Septrianina W. Ridolof Wenand B. (2023), yang berjudul Pengaruh Pengaruh Kualitas Layanan Internal Terhadap Kepuasan Karyawan pada Politeknik Negeri Kupang. Yang menunjukan bahwa pelayanan internal berpengaruh positif terhadap kepuasan karyawan.

Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Pelayanan Internal terhadap tingkat Kepuasan Karyawan

Dalam analisis ini, penggunaan Tes F / Uji Simultan menunjukkan bahwa R Square, yang mengevaluasi tingkat koefisien determinasi, adalah 0,87,8 setara dengan 87,1%. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa Variabel Gaya Kepemimpinan (X_1) dan Variabel Pelayanan Internal (X_2) memberikan kontribusi sebesar 87,8% terhadap Variabel Kepuasan Karyawan (Y). Sementara itu, 12,2% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor tambahan yang tidak diteliti dalam kajian ini, seperti motivasi, disiplin, kepuasan, lingkungan kerja, kompensasi, dan sebagainya. Hasil dari penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Megawati (2024), yang berjudul Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Pelayanan Internal Terhadap Tingkat Kepuasan Karyawan di RSUD DAYA KOTA MAKASSAR. Yang menunjukan bahwa gaya kepemimpinan dan pelayanan internal berpengaruh positif terhadap kepuasan karyawan.

KESIMPULAN

Gaya Kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Karyawan di Restoran Dapur Pos Resto Cabang Ciledug Tangerang. Nilai regresi menunjukkan bahwa setiap peningkatan Gaya Kepemimpinan sebesar satu unit meningkatkan Kepuasan Karyawan sebesar 0,612. Uji t menunjukkan nilai thitung = 3,575 > ttabel = 1,67155 dengan signifikansi $0,001 < 0,05$, yang mengonfirmasi pengaruh positif tersebut. Pelayanan Internal juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Karyawan. Setiap peningkatan Pelayanan Internal sebesar satu unit meningkatkan Kepuasan Karyawan sebesar 0,354. Uji t menghasilkan thitung = 2,316 > ttabel = 1,67155 dengan signifikansi $0,024 < 0,05$, yang menunjukkan pengaruh signifikan. Kedua variabel, Gaya Kepemimpinan dan Pelayanan Internal, secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Karyawan. Hasil regresi menunjukkan bahwa Gaya Kepemimpinan dan Pelayanan Internal masing-masing meningkatkan Kepuasan Karyawan sebesar 0,612 dan 0,354. Uji F menunjukkan fhitung = 204,172 > ftabel = 3,159 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$, yang mengonfirmasi pengaruh bersama yang signifikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anoraga, P. (2019). Manajemen Bisnis. Semarang: PT. Rineka Cipta.
- Anwar Prabu Mangkunegara. (2015). Manajemen Sumber Manusia Perusahaan. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Arep Ishak, & Tanjung, H. (2015). Manajemen Motivasi. Jakarta: Penerbit Grasindo.
- Arikunto, S. (2017). Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik (Revisi IX). Jakarta: Rineka Cipta.
- Ariyanti, S., Andika, F., & Anjasmara, P. (2021). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Kasus PT. PLN Rayon Majalaya). *Jurnal Penelitian dan Aplikasi Sistem & Teknik Industri (PASTI)*, 15(1), 11-20.
- Badrudin. (2015). Dasar-Dasar Manajemen. Bandung: Alfabeta.
- Bintoro, & Daryanto. (2017). Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Bungin, B. (2018). Metode Penelitian Sosial: Suatu Pengantar (Edisi Revisi). Jakarta: Kencana.
- Cookson, R., & Stirk, L. (2019). Measuring health inequalities: The politics of health economics. Oxford: Oxford University Press.
- Creswell, J. W. (2019). Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (5th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Eliyusnadi. (2021). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kesehatan Kabupaten Kerinci. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 1(1), 36-46.
- Ganyang, M. T. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia (Konsep dan Realita). Bogor: IN MEDIA.
- George R. Terry. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: CV Haji Masagung.
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS (Edisi Sembilan). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gusdeni, Sundari, Rinto A., & Hendrowanto, N. (2022). Pengaruh Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Karyawan di CV 77 Kepindo Sejahtera.
- Hallowell, R., Schlesinger, L. A., & Zornitsky, J. (2016). Internal service quality, customer and job satisfaction: Linkages and implications for management. *Human Resource Planning*, 19, 20-31.
- Hasibuan, Malayu. (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ismiyatul Izza, Budhi Setianto, & Inge Dharmati. (2021). Pengaruh Internal Service Quality (INTQUAL) Terhadap Kepuasan Karyawan di RS Islam Ahmad Yani Surabaya.
- Ismiyatul Izza, Budhi Setianto, & Inge Dharmati. (2021). Pengaruh Internal Service Quality (INTQUAL) Terhadap Kepuasan Karyawan di RS Islam Ahmad Yani Surabaya.
- Kang, J., & Busser, J. A. (2018). Impact of service climate and psychological capital on employee engagement: The role of organizational hierarchy. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 42(4), 623-650.
- Kanto Muklis, & Rappana Patta. (2017). Filsafat Manajemen. Jakarta: Celebes Media Perkasa.

- Moleong, L. J. (2017). Metodologi penelitian kuantitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nasution, S. (2018). Metode Penelitian Naturalistik. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Sari, J. (2022). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja: Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. JIMBis: Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis, 1(1), 39-59.
- Sedarmayanti. (2017). Perencanaan dan Pengembangan SDM untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja dan Produktivitas Kerja. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2019). Research Methods for Business: A Skill-Building Approach (7th ed.). Hoboken, NJ: Wiley.
- Sutrisno, E. (2017). Manajemen sumber daya manusia. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Syella Septrianina W., & Ridolof Wenand B. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Internal Terhadap Kepuasan Karyawan pada Politeknik Negeri Kupang.
- Wali, M. (2015). Kualitas pelayanan medis dan kepuasan pasien rawat inap (Studi Kasus di Rumah Sakit Harapan Bunda Banda Aceh). Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis, 3(1), 554-567.
- Wibowo. (2016). Manajemen Kinerja. Jakarta: Rajawali Pers