

## Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Retensi Karyawan (Studi Kasus Universitas Stella Maris Sumba)

Gemvi Novran D. Bili<sup>1</sup>, Aleksius Bili<sup>2</sup>, Marliana Mawo Wudi<sup>3</sup>, Elvivardi Marningsi Malo<sup>4</sup>

Universitas Stella Maris Sumba

[gemvinovrandbili@gmail.com](mailto:gemvinovrandbili@gmail.com), [aleksiusbili592@gmail.com](mailto:aleksiusbili592@gmail.com), [marlinwudi76@gmail.com](mailto:marlinwudi76@gmail.com),  
[ningsimalo90@gmail.com](mailto:ningsimalo90@gmail.com)

Alamat : Radamata, Loura, Kabupaten Sumba Barat Daya, Nusa Tenggara Timur  
Korespondensi Penulis : [gemvinovrandbili@gmail.com](mailto:gemvinovrandbili@gmail.com)

**Abstract.** Sumba Kitchen offers a variety of food menus. Not just local specialty food. There is also a menu of Indonesian food such as meatballs, rawon, fried noodles and processed sea fish. There are also western dishes such as pizza, burgers and spaghetti. So for those of you who find it difficult or afraid to enjoy new dishes, you can choose Indonesian and Western menus which are already familiar to your tongue, this could be a solution. Another interesting thing apart from opening a restaurant and cafe, the owner of Dapur Sumba also opened a bakery called Galaxy Bakeries. So for tourists who want to buy snacks to snack on while traveling or who intend to buy souvenirs for people at home, you can buy them here. Dapur Sumba also provides HR (Human Resources) who are qualified to provide services in restaurants, cafes and bakeries. . The human resources prepared by the owner of Dapur Sumba are in the form of (reliability, responsiveness and empathy).

This research aims to analyze the influence of service quality on customer satisfaction. There are three hypotheses developed in this research, namely: 1) Customer quality has a positive effect on customer satisfaction. Data collection method is through distributing questionnaires to respondents directly. The respondents in this research were Sumba Kitchen customers. The number of questionnaires distributed was 98. The test technique used uses a validity test and a reliability test. Testing the first and second hypotheses uses a simple linear regression test. The research results show that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction

**Keywords:** Quality, Satisfaction and Sumba Kitchen.

**Abstrak.** Universitas Stella Maris Sumba menawarkan beragam menu makanan. Bukan hanya makanan khas daerah lokal. Ada juga menu makanan nusantara seperti bakso, rawon, mie goreng dan olahan ikan laut. Ada juga hidangan western seperti pizza, burger, dan spaghetti. Jadi bagi anda yang termasuk sulit atau takut untuk menikmati hidangan baru, bisa memilih menu nusantara dan western yang sudah tidak asing di lidah, bisa jadi solusi. Hal menarik lain selain membuka restoran dan cafe, pemilik Dapur Sumba juga membuka toko roti yang diberi nama Galaxy Bakery. Jadi bagi wisatawan yang ingin membeli kudapan untuk cemilan di perjalanan atau yang berniat membeli oleh-oleh untuk orang di rumah, bisa membelinya di sini Dapur Sumba juga menyediakan SDM (Sumber Daya Manusia) yang mempunyai dalam memberikan pelayanan di resto, café, dan tokoh roti. SDM yang dipersiapkan oleh pemilik Dapur Sumba berupa (keandalan, daya tanggap, dan empaty).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Pelanggan Terdapat tiga hipotesis yang dibangun dalam penelitian ini, yaitu: 1) Kualitas Pelanggan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan Pelanggan Metode pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada responden secara langsung. Responden dalam penelitian ini adalah pelanggan Dapur sumba Jumlah kuesioner yang dibagikan sebanyak 98 buah. Teknik uji terpakai menggunakan uji validitas, dan uji reliabilitas. Pengujian hipotesis pertama dan kedua menggunakan uji regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan kepuasan pelanggan

**Kata Kunci:** Retensi, Kepeuasan dan Universitas Stella Maris Sumba.

## **PENDAHULUAN**

Pada era globalisasi ini, manajemen sumber daya yang kompetitif merupakan elemen penting terhadap kemajuan perusahaan. Ada tiga jenis sumber daya, yang berperan yang berperan sebagai keunggulan kompetitif yaitu modal fisik, Modal Organisasi, dan modal manusia (Barney & Wright, 1997). Karyawan merupakan aset berharga bagi setiap organisasi. Mempertahankan karyawan yang berkualitas tinggi adalah salah satu tantangan utama dalam manajemen sumber daya manusia. Karyawan yang loyal dan berkomitmen memiliki peran krusial dalam kesuksesan jangka panjang suatu perusahaan. Namun, fenomena perputaran karyawan atau turnover yang tinggi menjadi salah satu masalah yang sering dihadapi oleh banyak organisasi (Arshadi & Damiri, 2013). Hal ini tidak hanya menimbulkan biaya tambahan bagi organisasi, tetapi juga berdampak negatif pada kontinuitas operasional dan produktivitas keseluruhan. Ketika karyawan meninggalkan sebuah organisasi, bukan hanya pengalaman dan pengetahuan yang hilang, tetapi juga investasi yang telah dilakukan dalam pelatihan dan pengembangan karyawan tersebut. Oleh karena itu, memahami faktor-faktor yang mempengaruhi karyawan untuk bertahan atau pergi dari suatu organisasi menjadi sangat penting bagi sumber daya manusia.

Dahulu gaji yang tinggi menjadi dan paket kompensasi yang menarik sering dianggap sebagai faktor utama yang mempengaruhi retensi karyawan. Namun, pandangan ini telah berubah seiring dengan perkembangan pemikiran dalam bidang manajemen SDM. Saat ini, pemahaman yang lebih holistik tentang kepuasan kerja, lingkungan kerja yang sehat, dan peluang pengembangan karir menjadi semakin penting dalam mempertahankan karyawan (Anis & Safwan, 2011).

Perkembangan dalam bidang manajemen sumber daya manusia juga memberikan dorongan tambahan untuk memahami retensi karyawan dengan lebih baik. Konsep-konsep seperti employee engagement, work-life balance, dan pendekatan berbasis nilai dalam budaya organisasi semakin menjadi perhatian bagi para manajer SDM dalam upaya membangun organisasi yang inklusif dan berkelanjutan. Dalam Konteks ini, penelitian ini akan berfokus pada analisis faktor-faktor spesifik yang mempengaruhi retensi karyawan. Faktor-faktor tersebut meliputi kompensasi, lingkungan kerja, peluang pengembangan karir, dan hubungan antar rekan kerja. Melalui pemahaman yang mendalam tentang faktor-faktor ini, diharapkan organisasi dapat mengembangkan strategi retensi yang lebih efektif dan berkelanjutan. Dengan demikian penelitian ini akan menggali lebih dalam tentang bagaimana faktor-faktor tersebut saling berinteraksi dan bagaimana pengaruhnya terhadap keputusan karyawan untuk bertahan atau meninggalkan organisasi.

## METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan survei. Survei digunakan untuk mengumpulkan data dari responden mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi retensi karyawan. Populasi penelitian ini adalah pegawai di Universitas Stella Maris Sumba. Sampel akan dipilih melalui teknik pengambilan sampel secara acak, dimana karyawan/pegawai akan dipilih secara acak dari beberapa organisasi untuk memastikan representasi yang seimbang. Data akan dikumpulkan melalui survei online yang akan dikirimkan kepada responden. Instrumen survey akan dirancang untuk mengukur variable-variabel yang akan ditentukan sebelumnya, seperti kompensasi, lingkungan kerja, peluang pengembangan karir, dan hubungan antar rekan kerja.

## PEMBAHASAN

Penulis sajikan analisis terhadap data yang telah penulis peroleh selama penelitian di ini Universitas Stella Maris Sumba . Analisis data yang penulis lakukan ini pada dasarnya dapat dikelompokkan menjadi dua bagian yaitu bagian pertama, merupakan analisis data yang sifatnya deskriptif. Sedangkan bagian kedua, merupakan analisis data yang sifatnya inferensi atau pengujian hipotesis. Dalam bab ini penyusun juga menyampaikan pembahasan dalam kaitan dengan hasil analisis data tersebut

### Hasil Analisis Deskriptif

Tanggapan responden atas kuesioner yang dikirim kemudian ditabulasi untuk tujuan analisis data variabel. Kualitas Pelayanan terdiri atas 18 item pertanyaan, variabel Kepuasan Pegawai terdiri atas 18 pertanyaan. Responden dalam penelitian ini adalah Pegawai Universitas Stella Maris Sumba. Karakteristik responden terdiri atas: Jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan dan masa kerja. Rincian karakteristik responden ditampilkan pada Tabel 4.1 sebagai berikut:

Tabel 4.1 Karakteristik Responden

Karakteristik		Jumlah	Persentasi
Jenis Kelamin	Laki-laki	20	33,33%
	Perempuan	40	66,67%
	Total	60	100%
Usia	20-30	15	25,0%
	31-40	15	25,0%

	41-50	20	33,33%
	51-60	10	16,67%
	Total	60	100%
Pendidikan	SMA	4	6,67%
	S1	20	33,33%
	S2	36	60,0%
	Total	60	100%

Berdasarkan Tabel 1, diketahui bahwa mayoritas responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 40 orang atau 66,67%, dibandingkan dengan responden laki-laki yang berjumlah 20 orang 33,33%, kemudian usia diantara 41 sampai 50 tahun adalah yang terbanyak dengan 20 orang atau 33,33%, sedangkan minoritas responden usia 51 sampai 60 tahun berjumlah 10 orang 16,67%. Dari segi pendidikan, responden lulusan S2 mendominasi dengan 36 orang atau 60,0% sedangkan responden dengan pendidikan terakhir SMA sebanyak 4 orang 6,67%.

### **Variabel Kepuasan Pegawai**

Persepsi responden terhadap variabel kepuasan Pelayanan dapat dilihat pada tabel 3 sebagai berikut:

Interval	Kategori	Jumlah	Persentasi
1,00-1,79	Sangat tidak setuju	0	0%
1,80-2,59	Tidak setuju	1	1,67%
2,60-3,39	Netral	20	33,33%
3,40-4,12	Setuju	36	60,0%
4,20-5,00	Sangat setuju	3	5,0%
Total		60	100%

Berdasarkan data pada Tabel 3 di atas, menunjukkan bahwa hampir seluruh pelanggan setuju dan puas terhadap kepuasan Pelayanan. Pegawai yang menyatakan setuju terhadap setuju sebanyak 54 orang atau sebesar 55,1% pegawai, ada 2 orang atau 2,0% pegawai yang menyatakan sangat puas terhadap restoran. Namun masih ada 40 atau 40,8% orang yang

menyatakan netral terhadap kepuasan kerja mereka dan 2 orang yang jelas-jelas menyatakan tidak puas.

### Kepuasan Pegawai

Hipotesis yang dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh positif dengan kepuasan Pegawai. Teknik analisis untuk menguji hipotesis kedua menggunakan analisis regresi linear sederhana. Hasil yang diperoleh dari analisis regresi Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Pegawai dapat dilihat Tabel 4 sebagai berikut:

Tabel 4 Hasil Uji Regresi keadilan organisasi terhadap kepuasan kerja

Variabel	<i>Standardize d Coefficients (<math>\beta</math>)</i>	T	Sig.	R	R Squar e	F	Sig.
Keadilan Organisasi	0,631	4,554	0,000	0,698	0,487	91,279	0,000

Hasil Uji Regresi keadilan organisasi terhadap kepuasan kerja

Berdasarkan Tabel 4 diperoleh r sebesar 0,698 pada hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan kepuasan Pegawai. Nilai r berkisar antara 0 sampai 1, apabila nilai semakin mendekati 1 berarti hubungan yang terjadi semakin kuat, sebaliknya apabila nilai semakin mendekati 0 maka hubungan yang terjadi semakin lemah. Hal ini berarti bahwa terjadi hubungan yang kuat antara Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Pegawai. pengaruh Kualitas Pelayanan dengan kepuasan Pegawai dapat dilihat dari *R Square* yaitu sebesar 0,487. Hal ini berarti bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan Pegawai sebesar 48,7% sedangkan sisanya 51,3% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam model regresi. Harga t hitung ( $\beta=0.631$ ,  $t= 4,554$ , nilai  $p \leq 0,05$ ). Maka dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat pengaruh positif Kualitas Pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan Pegawai sehingga

## SIMPULAN

Kepuasan pegawai berpengaruh besar terhadap kinerja pegawai. Maka dapat diambil kesimpulan bahwa kinerja pegawai dipengaruhi secara signifikan dan parsial oleh kepuasan pegawai. Hal ini berarti bahwa terjadi hubungan yang kuat antara kinerja pegawai dan kepuasan pegawai. pengaruh kepuasan Pegawai dapat dilihat dari *R Square* yaitu sebesar 0,487. Hal ini berarti bahwa Kinerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan Pegawai sebesar 48,7% sedangkan sisanya 51,3% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam model regresi. Harga *t* hitung ( $\beta=0.631$ ,  $t= 4,554$ , nilai  $p \leq 0,05$ ). Maka dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat pengaruh positif Kinerja pegawai berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan Pegawai sehingga hipotesis pertama diterima.

## DAFTAR PUSTAKA

70–90. <https://doi.org/10.52353/ama.v10i1.147>

Erlangga.

Fandy, T. (2016). *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta: ANDI.

Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*.

Gigih, Rasyid, N. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan

Heriawan.R.A.A dan Gunawan.B (2010). Pengaruh Komitmen Organisasi dan Komitmen Profesional Terhadap Kepuasan Kerja Akuntan Publik: Role Stress Sebagai Variabel Moderating. *Jurnal Akuntansi dan Investasi*, 11, 42-52.

Insani, N. A., & Madiawati, P. N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan , Harga dan

*Jurnal Ecodemica*, 3(2), 170–180.

Kuncoro, M. (2013). *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi* (Edisi 4). Jakarta:

*MANAJEMEN*, 07, 47–67.

*MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, 4(3), 112–122.

Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variable Intervening. *Among Makarti*, 10(1),

Pelanggan Serta Implikasinya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *JURNAL*

Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan GoFood di Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah*

Putri, Y. L., & Utomo, H. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas

Safitri, A. E., & Alini, G. (2019). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Produktivitas Kerja.

Sangadji, E. M. dan S. (2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Cv Andi.

Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.