

KINERJA PEGAWAI: KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN DI MODERASI OLEH KEPUASAN KERJA PADA DINAS KESEHATAN KABUPATEN PESISIR SELATAN

Egi Putra Letromansa^{1*}, Yulasm², Zefriyenni³

^{1,2,3} Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Putra Indonesia Yptk Padang, Indonesia

*Corresponding Author:
Email: egidrag@gmail.com

Abstract.

This research aims to determine the effect of service quality and trust on employee performance which is moderated by job satisfaction at the Pesisir Selatan District Health Service. The sample method in the research used the total sampling method (census) where the number of samples used was 83 people. The analytical method used is Structural Equation Modeling (SEM) analysis with Partial Least Square (PLS). To test the hypothesis, the Path Coefficient is used, which is a test carried out to see the direct and indirect effects. The results of this research show that: 1) Service quality has a positive and significant effect on job satisfaction of Pesisir Selatan District Health Service employees. 2) Trust has no effect on job satisfaction of Pesisir Selatan District Health Service employees. 3) Service quality has a positive and significant effect on the employees performance of Pesisir Selatan District Health Service. 4) Trust has a positive and significant effect on the employees performance of Pesisir Selatan District Health Service. 5) Job satisfaction has a positive and significant effect on the employees performance of Pesisir Selatan District Health Service. 6) service quality has a significant effect on employee performance which is moderated by job satisfaction of Pesisir Selatan District Health Service. 7) trust has no effect on employee performance which is moderated by job satisfaction of Pesisir Selatan District Health Service employees

Keywords: Service Quality, Trust, Job Satisfaction, Employee Performance.

PENDAHULUAN

Kualitas pegawai, pengetahuan dan keterampilan pegawai yang memadai menjadi faktor kelancaran organisasi dalam menyelesaikan pekerjaannya serta adanya usaha dari pihak organisasi untuk mengelola organisasi dengan lebih optimal ada akhirnya mampu mewujudkan optimalisasi kinerja pegawai (Jung et al, 2020). Sedangkan menurut Saputra & Yuliastanty (2020), apabila kinerja pegawai tidak maksimal, maka akan berdampak secara langsung terhadap kinerja organisasi sehingga stabilitas perusahaan menjadi terganggu. Kinerja pegawai salah satunya tercermin dari kuantitas pekerjaan pegawai dilihat dari hasil pekerjaan yang dilakukannya. Setiap organisasi akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja pegawai, dengan harapan apa yang menjadi tujuan organisasi akan tercapai (Priansa, 2018). Namun dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai yang tinggi dan optimal, nampaknya masih terdapat berbagai masalah atau kendala yang membuat perusahaan sulit untuk mencapai tujuan dari organisasi itu sendiri. Kendala yang timbul biasanya berasal dari dalam organisasi itu sendiri dan berkaitan dengan

pegawai. Masalah kinerja pegawai harus diatasi dengan baik karena baik buruk kinerja pegawai erat kaitannya dengan prestasi organisasi. Menurut (Ahmad et al., 2022) kinerja merupakan hasil kerja atau prestasi kerja yang telah dicapai pegawai baik itu secara kuantitas maupun kualitas dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang di amanahkan kepadanya.

Dinas Kesehatan Kabupaten Pesisir Selatan mempunyai tugas pokok yaitu membantu Bupati melaksanakan urusan Pemerintah dan tugas pembantuan di bidang kesehatan. Dari hasil penelitian awal yang dilakukan di Dinas Kesehatan Kabupaten Pesisir Selatan, diketahui hasil analisa capaian kinerja pegawai pada Dinas Kesehatan Kabupaten Pesisir Selatan, yaitu dari 6 (enam) indikator kinerja yang ditetapkan menjadi perjanjian kinerja Dinas Kesehatan, pada tahun 2020 terdapat 1 indikator yang tercapai, 2 indikator yang melampaui target, sedangkan 3 indikator lainnya tidak mencapai target. Tahun 2021 terdapat 4 indikator yang tercapai dan 2 indikator tidak mencapai target. Sementara itu, di tahun 2022 terdapat 2 indikator yang melampaui target, dan 4 indikator yang tidak mencapai target. Dari hal tersebut dapat di indikasikan bahwa kinerja pegawai pada Dinas Kesehatan Kabupaten Pesisir Selatan masih belum tercapai secara optimal di sinyalir di sebabkan oleh kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kepuasan kerja. Seperti yang terlihat pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1.
Capaian Kinerja Berdasarkan Sasaran Kerja Strategis Dinas Kesehatan Kabupaten Pesisir Selatan Tahun 2020-2022

Sasaran	Indikator Kinerja Utama	Tahun 2020		Tahun 2021		Tahun 2022	
		Target	Realisasi	Target	Realisasi	Target	Realisasi
Meningkatnya kualitas Pelayanan Kesehatan bagi Masyarakat	Persentase Fasyankes yang terakreditasi	100%	98,7%	100%	100%	100%	99,6%
Meningkatnya kesehatan keluarga	Angka kematian Ibu	66,3%	66,3%	55,2%	55,2%	66,3%	63,4%
	Angka kematian Bayi	4,1%	5%	4,1%	4,1%	4,4%	6,5%
	Prevalensi Gizi Buruk	4%	0,3%	3,8%	0,7%	4,8%	0,3%
	Succes Rate TB	93%	96%	94%	94%	90%	96%
Meningkatnya peran serta masy. Untuk hidup sehat	Presentase Nagari Siaga aktif mandiri	60%	0	65%	0	65%	0

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2019). Semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai dalam bekerja maka akan membentuk pola kerja yang baik. Memiliki kinerja yang baik akan mampu merubah kebiasaan-kebiasaan buruk didalam bekerja yang berdampak terhadap citra organisasi (Santhi & Hartati, 2018). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Akmal & Yuliasri, 2023), (Rizky & Putri,

2023), (Medah et al., 2023), (Marzuqah et al., 2023), (Dariansyah, 2018), (Herman et al., 2018), dan (Purba, 2021) membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Selain kualitas pelayanan, kepercayaan juga berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Kepercayaan merupakan kondisi mental yang didasarkan oleh situasi seseorang dan konteks sosialnya. Ketika seseorang mengambil suatu keputusan, ia akan lebih memilih keputusan berdasarkan pilihan dari orang-orang yang lebih dapat ia percaya dari pada yang kurang dipercayai (Sukatin et al., 2021). Menurut (Nababan & Suharti, 2022) kepercayaan berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Adanya unsur kepercayaan dalam tim kerja dapat membuat semua anggota tim bekerja sama dengan baik. Kepercayaan dapat menciptakan kerja sama pada suatu kondisi dimana seluruh anggota di dalam tim mampu untuk bergerak untuk menghasilkan kinerja yang positif. Untuk variabel kepercayaan telah banyak dilakukan penelitian dan telah banyak terjadi kesenjangan dari variabel kepercayaan terhadap kinerja pegawai. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Arbaan & Addury (2022), (Ardiwinata et al., 2023), (Hasan & AC, 2021), dan (Fitria et al., 2022) menemukan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Sedangkan menurut (Nurwasilah et al., 2023) menemukan kepercayaan berpengaruh negatif terhadap kinerja pegawai. Menurut (Aziz & Abadiyah, 2023) kepercayaan tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Faktor lain yang juga berpengaruh terhadap kinerja pegawai adalah kepuasan kerja. Menurut (Egenius et al., 2020) kepuasan pegawai yang telah terpenuhi atau sesuai harapan akan meningkatkan kinerja pegawai dan mencapai tujuan organisasi. Penelitian Egenius et al., (2020), (Adiwantari et al., 2019), dan (Satri et al., 2023) menemukan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Sebaliknya menurut (Ariansy & Kurnia, 2022) bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai. Menurut (Fauzieq, 2021) kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

METODE

Jenis penelitian adalah penelitian kuantitatif, yaitu penelitian filosofis positivisme digunakan mempelajari populasi atau sampel penelitian serta menggunakan analisis data untuk menguji hipotesis penelitian (Sugiyono, 2018). Populasi penelitian adalah seluruh pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Pesisir Selatan sebanyak 83 orang. Teknik penarikan sampel menggunakan total *sampling* (sensus) yaitu metode penarikan sampel bila semua anggota populasi dijadikan sebagai sampel. Berdasarkan penjelasan tersebut maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 83 orang pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Pesisir Selatan. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan statistik deskriptif dan analisis *Structural Equation Modeling (SEM-PLS)*. Analisis data yang diperoleh dalam penelitian ini akan menggunakan bantuan teknologi komputer yaitu program *SmartPLS 3.0*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengujian hipotesis pada penelitian ini, dapat dinilai dari besarnya nilai t-statistik atau t-hitung dibandingkan dengan t-tabel 1,96 pada alpha 5%. Jika t-statistik/t-hitung < t-tabel 1,96 pada alpha 5%, maka H_0 ditolak dan Jika t-statistik/t-hitung > t-tabel 1,96 pada alpha 5%, maka H_a diterima. Berikut hasil output *SmartPLS*, yang menggambarkan *output estimasi* untuk pengujian model *structural* pada Tabel 2.

Tabel 1.
Path Coefficient (Direct Effect)

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values	Keterangan
X1 Kualitas Pelayanan -> M Kepuasan Kerja	0,470	0,476	0,138	3,410	0,001	Hipotesis Diterima
X2 Kepercayaan -> M Kepuasan Kerja	0,152	0,154	0,137	1,109	0,268	Hipotesis Ditolak
X1 Kualitas Pelayanan -> Y Kinerja Pegawai	0,298	0,285	0,095	3,146	0,002	Hipotesis Diterima
X2 Kepercayaan -> Y Kinerja Pegawai	0,442	0,452	0,076	5,794	0,000	Hipotesis Diterima
M Kepuasan Kerja -> Y Kinerja Pegawai	0,198	0,204	0,076	2,595	0,010	Hipotesis Diterima

Berdasarkan hasil pengujian *SmartPLS* pada Tabel 2 dapat diuraikan hasil pengaruh langsung kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai, sebagai berikut:

1. H1 diterima, terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan kerja pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Pesisir Selatan dengan nilai *original sample* 0,470 yang menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan kerja adalah positif. Nilai p-value 0,001 lebih kecil dari *alpha* 5% yaitu $0,001 < 0,05$ dengan nilai t-statistik lebih besar dengan t-tabel yaitu $3,410 > 1,96$.
2. H2 ditolak, tidak terdapat pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan kerja pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Pesisir Selatan dengan perolehan nilai *original sample* 0,152 yang menunjukkan bahwa pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan kerja adalah positif. Nilai p-value 0,268 lebih besar dari *alpha* 5% yaitu $0,268 > 0,05$ dengan nilai t-statistik lebih kecil dengan t-tabel yaitu $1,109 < 1,96$.
3. H3 diterima, terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Pesisir Selatan dengan nilai *original sample* 0,298 yang menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai adalah positif. Nilai p-value 0,002 lebih kecil dari *alpha* 5% yaitu $0,002 < 0,05$ dengan nilai t-statistik lebih besar dengan t-tabel yaitu $3,146 > 1,96$.
4. H4 diterima, terdapat pengaruh positif dan signifikan kepercayaan terhadap kinerja pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Pesisir Selatan dengan perolehan nilai *original sample* 0,442 yang menunjukkan bahwa pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja pegawai adalah positif. Nilai p-value 0,000 lebih kecil dari *alpha* 5% yaitu $0,000 < 0,05$ dengan nilai t-statistik lebih besar dengan t-tabel yaitu $5,794 > 1,96$.

5. H5 diterima, terdapat pengaruh positif dan signifikan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Pesisir Selatan dengan nilai *original sample* 0,198 yang menunjukkan bahwa pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai adalah positif. Nilai p-value 0,010 lebih kecil dari *alpha* 5% yaitu $0,010 < 0,05$ dengan nilai t-statistik lebih besar dengan t-tabel yaitu $2,595 > 1,96$.

Tabel 2.
Path Coefficient (Indirect Effect)

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values	Keterangan
X1*M -> Y Kinerja Pegawai	-0,144	-0,142	0,065	2,198	0,028	Hipotesis Diterima
X2*M -> Y Kinerja Pegawai	-0,004	-0,015	0,082	0,055	0,956	Hipotesis Ditolak

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh hasil bahwa :

6. H6 diterima, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai yang dimoderasi oleh kepuasan kerja pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Pesisir Selatan. Dengan kata lain, kepuasan kerja memperkuat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai dengan nilai *original sample* -0,144 yang berarti bahwa arah hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai di moderasi kepuasan kerja adalah negatif. Nilai p-value 0,028 lebih kecil dari *alpha* 5% yaitu $0,028 < 0,05$ dengan nilai t-statistik lebih besar dengan t-tabel yaitu $2,198 > 1,96$.
7. H7 ditolak, kepuasan kerja tidak memoderasi pengaruh kepercayaan terhadap kinerja pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Pesisir Selatan dengan nilai *original sample* -0,004 yang berarti bahwa arah hubungan antara kepercayaan terhadap kinerja pegawai di moderasi kepuasan kerja adalah negatif. Nilai p-value 0,956 lebih besar dari *alpha* 5% yaitu $0,956 > 0,05$ dengan nilai t-statistik lebih kecil dengan t-tabel yaitu $0,055 < 1,96$.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Kerja

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Pesisir Selatan. Hal ini bermakna bahwa semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan pegawai dalam bekerja maka semakin meningkat kepuasan kerja pegawai. Sebaliknya semakin rendah kualitas pelayanan pegawai maka kepuasan kerja semakin menurun. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Marzuqah et al., 2023), dan (Poetri et al., 2020) membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Kerja

Berdasarkan hasil penelitian kepercayaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Pesisir Selatan. Hal ini bermakna bahwa tinggi atau rendahnya kepercayaan pegawai tidak berpengaruh pada tingkat kepuasan kerja pegawai. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Prastiwi, 2020) membuktikan bahwa kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Pegawai

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Pesisir Selatan. Hal ini bermakna bahwa semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai dalam bekerja maka akan membentuk pola kerja yang baik. Memiliki kinerja yang baik akan mampu merubah kebiasaan-kebiasaan buruk didalam bekerja yang berdampak terhadap citra organisasi, oleh karena itu hal-hal yang sekiranya dapat merusak citra organisasi harus dihilangkan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Akmal & Yuliasri, 2023), (Rizky & Putri, 2023), (Medah et al., 2023), (Marzuqah et al., 2023), (Dariansyah, 2018), (Herman et al., 2018), dan (Purba, 2021) membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Pengaruh Kepercayaan terhadap Kinerja Pegawai

Terdapat pengaruh positif dan signifikan kepercayaan terhadap kinerja pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Pesisir Selatan. Hal ini bermakna bahwa jika kepercayaan pegawai ditingkatkan maka kinerja pegawai akan meningkat. Sebaliknya jika kepercayaan pegawai rendah atau tidak memadai maka kinerja pegawai akan menurun. Hal ini dipertegas oleh pendapat (Nababan & Suharti, 2022) bahwa kepercayaan dapat menciptakan kerja sama pada suatu kondisi dimana seluruh anggota di dalam tim mampu untuk bergerak untuk menghasilkan kinerja yang positif. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Arbaan & Addury (2022), (Ardiwinata et al., 2023), (Hasan & AC, 2021), dan (Fitria et al., 2022) menemukan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai

Dari pengujian hipotesis diperoleh kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Pesisir Selatan. Artinya jika kepuasan pegawai yang telah terpenuhi atau sesuai harapan akan meningkatkan kinerja pegawai dan mencapai tujuan organisasi. Sejalan dengan pendapat (Egenius et al., 2020) bahwa kepuasan pegawai yang telah terpenuhi atau sesuai harapan akan meningkatkan kinerja pegawai dan mencapai tujuan organisasi. Hasil penelitian ini sama dengan yang dilakukan oleh Egenius et al., (2020), (Adiwantari et al., 2019), dan (Satri et al., 2023) menemukan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Pegawai yang Dimoderasi oleh Kepuasan Kerja Pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Pesisir Selatan

Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai yang dimoderasi oleh kepuasan kerja pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Pesisir Selatan. Hal ini diperjelas oleh (Tjiptono, 2019) bahwa kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Sementara itu, Hamali (2018), menyatakan kepuasan kerja adalah hasil dari tenaga kerja yang berkaitan dengan motivasi kerja. Kepuasan kerja adalah jumlah dari kepuasan kerja (dari setiap aspek pekerjaan) dikalikan derajat pentingnya aspek pekerjaan bagi individu. Seorang individu akan merasa puas atau tidak puas terhadap pekerjaannya, dan hal ini merupakan suatu yang bersifat pribadi, yaitu bergantung pada cara

individu tersebut mempersepsikan adanya kesesuaian atau pertentangan antara keinginan-keinginannya dan hasil dari keluarannya. Sedangkan kinerja (*performance*) merupakan hasil kerja seseorang pegawai, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur (dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan sesuai hasil kerja tersebut) (Yulius, 2022). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja memperkuat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Marzuqah et al., 2023) menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kinerja yang di moderasi oleh kepuasan kerja.

Pengaruh Kepercayaan terhadap Kinerja Pegawai yang Dimoderasi oleh Kepuasan Kerja Pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Pesisir Selatan

Dari hasil penelitian membuktikan bahwa kepercayaan tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai yang dimoderasi oleh kepuasan kerja pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Pesisir Selatan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja dapat memperlemah pengaruh kepercayaan terhadap kinerja pegawai. Sehingga menunjukkan bahwa masih kurangnya kepuasan kerja pegawai belum dapat meningkatkan kepercayaan pegawai dan dapat memperlemah terhadap kinerja pegawai. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Ardiwinata et al., 2023) menemukan kepuasan kerja dapat memperkuat pengaruh kepercayaan terhadap kinerja pegawai.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan uji data yang telah dilakukan dengan menggunakan bahwa :

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Pesisir Selatan.
2. Kepercayaan berpengaruh tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Pesisir Selatan.
3. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Pesisir Selatan.
4. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Pesisir Selatan.
5. Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Pesisir Selatan.
6. Kepuasan kerja memoderasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Pesisir Selatan.
7. Kepuasan kerja tidak memoderasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Pesisir Selatan.
8. R^2 konstruk kinerja pegawai sebesar 0,707 atau sebesar 70,7% yang menggambarkan kontribusi yang diterima dari konstruk kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan kerja. Sisanya sebesar 29,3% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini. Semakin tinggi nilai *R-Square* maka semakin besar kemampuan konstruk eksogen tersebut dalam menjelaskan variabel endogen sehingga semakin baik persamaan struktural yang terbentuk.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiwantari, S. A., Bagia, W., & Suci, N. M. (2019). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 5(2), 101–111.
- Ahmad, A. J., Mappamiring, & Mustari, N. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap

- Kinerja Pegawai di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bulukumba. *Pujia Unismuh Makassar*, 3(1), 288–298.
- Akmal, & Yuliasri. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal*, 8(2), 226–235.
- Arbaan, & Addury, M. M. (2022). Pengaruh Trust Terhadap Kinerja Karyawan dengan Etika Kerja Islam Sebagai Variabel Moderating. *IBSE Economic Journal*, 1(1), 1–7.
- Ardiwinata, Y., Saleh, M. Y., & Said, M. (2023). Trust Kepemimpinan dan Kompetensi Serta Peran Mediasi Kepuasan Kerja Terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai Pada Kantor Pemerintah Daerah Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan. *Dn. J. of Business and Management*, 5(2), 185–196. <https://doi.org/10.35965/jbm.v5i2.1918>
- Ariansy, N. I., & Kurnia, M. (2022). Pengaruh Stres Kerja, Insentif Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi (Studi Empiris PT. Telkom Magelang). *Borobudur Management Review*, 2(1), 1–23. <https://doi.org/10.31603/bmar.v2i2.6820>
- Aziz, A., & Abadiyah, R. (2023). The Effect of Trust and Teamwork on Employee Performance Through Organizational Commitment as an Intervening Variable in Company. *Indonesian Journal of Law and Economics Review*, 18(1), 1–13.
- Dariansyah, D. (2018). Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kramat Jati. *Sosio E-Kons*, 10(2), 150–164.
- Egenius, S., Triatmanto, B., & Natsir, M. (2020). The Effect of Job Satisfaction on Employee Performance Through Loyalty at Credit Union (CU) Corporation of East Kutai District, East Kalimantan. *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*, 7(10), 480. <https://doi.org/10.18415/ijmmu.v7i10.1891>
- Fauziek, E. (2021). *Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Mediasi*. III(3), 680–687.
- Fitria, Suharto, & Suhada, B. (2022). Pengaruh Motivasi Kerja dan Trust (Kepercayaan) Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Metro. *Seminar Nasional Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, 150–155.
- Hamali, A. Y. (2018). *Pemahaman Sumber Daya Manusia*. CAPS.
- Hasan, I., & AC, P. K. (2021). Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja dan Trust Sebagai Mediator Kepemimpinan Terhadap Kinerja. *Jurnal Program S2 Magister Manajemen Bulan:Agustus*, 1, 1–9.
- Herman, Muthalib, A. A., & Almana, L. O. (2018). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pada Kantor Kelurahan Kadia Kota Kendari. *Sigma: Journal of Economic and Business Vol.*, 1(79), 58–66.
- Jung, Basalamah, S., & Saleh, A. (2020). Pengaruh Kepemimpinan dan Kedisiplinan Terhadap Kinerja Pegawai dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening pada Kanwil Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Sulawesi Selatan. *Journal Of Management*, 3(1).
- Marzuqah, S. N., Remmang, H., & Chahyono. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai melalui Kepuasan Kerja Pada PT Pelabuhan Indonesia Regional 4. *Idn. J. of Business and Management*, 5(2), 278–285. <https://doi.org/10.35965/jbm.v5i2.1929>
- Medah, M. H., Foeh, J. E. H. J., & Manafe, H. A. (2023). Pengaruh Motivasi, Mutasi dan Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kinerja Pegawai Melalui Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening (Literature Review Manajemen Sumber Daya Manusia). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 4(4), 525–531.
- Nababan, O., & Suharti, L. (2022). Pengaruh Faktor Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, dan Kohesivitas Terhadap Kinerja Dosen Tim Virtual. *Jurnal Ekonomi Pendidikan Dan*

- Kewirausahaan*, 10(1), 57–72. <https://doi.org/10.26740/jepk.v10n1.p57-72>
- Nurwasilah, Wahono, B., & Bastomi, M. (2023). Pengaruh Kepercayaan, Gaya Kepemimpinan Transaksional, dan Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Koperasi Se-Kecamatan Sape Kabupaten Bima Nusa Tenggara Barat). *E-Jurnal Riset Manajemen*, 12(02), 1033–1041.
- Poetri, R. I., Mantikei, B., & Kristiana, T. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja Pegawai Pada Kantor BPPRD Palangka Raya. *Journal of Environment and Management*, 1(3), 179–186.
- Prastiwi, N. L. P. E. Y. (2020). Leader-Member Exchange (LMX) sebagai Pemediasi Hubungan Kepercayaan dan Kepuasan Kerja Karyawan. *Jurnal Artha Satya Dharma*, 13(1), 77–85. <https://doi.org/https://doi.org/10.55822/asd.v13i1.51>
- Priansa, D. (2018). *Perencanaan & Pengembangan SDM*. Alfabeta.
- Purba, Y. S. (2021). Analisis Determinasi Motivasi Pegawai dan Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Pegawai di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada Toko Rajawali Medan). *Jurnal Ilmiah Smart*, V(1), 239–250.
- Rizky, N., & Putri, E. (2023). The Influence Analysis of Competence, Service Quality and Work Environment on Employee Performance with Motivation as an Intervening Variable. *International Journal of Business, Management, and Economics*, 4(1), 1–12.
- Santhi, N. H., & Hartati, W. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kinerja dan Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus Pada Mahasiswa STIA Muhammadiyah Selong). *Jurnal Humanitas*, 5(1), 1–14.
- Saputra, R., & Yulianty, S. (2020). Pengaruh Pelatihan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Nestle Padang Dengan Kompensasi Yang Diberikan Perusahaan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Matua*, 2(4), 211–234.
- Satri, S., Adil, A., & Suardi, A. (2023). The Influence of Job Satisfaction and Organizational Culture on Employee Performance at the Regional Drinking Water Company (PDAM) in Luwu Regency. *Jurnal Economic Resource*, 6(1), 138–144.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sukatin, Astuti, A., Zulqarnain, Nasution, F., Nur'aini, & Zilawati. (2021). *Psikologi Manajemen*. Deepublish.
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa*. Andi.
- Yulius, Y. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. KBM Indonesia.