

ANALISIS PENGARUH MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA, PROFESIONALISME KERJA, DAN KOMITMEN BERKELANJUTAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RM PAPAWU NOODLE HOUSE

Wahyudy Kristianto

Zamhari

Novika

Management Program
STIE-IBEK Bangka Belitung
Pangkalpinang, Indonesia
e.jurnal@stie-ibek.ac.id

Abstrak - Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM), Profesionalisme Kerja, dan Komitmen Berkelanjutan terhadap Kepuasan Pelanggan di RM Papawu Noodle House Pangkalpinang. Dengan pendekatan kuantitatif dan metode survei pada 91 responden, hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, Manajemen SDM berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan melalui kompetensi dan kualitas pelayanan karyawan; Profesionalisme Kerja juga berpengaruh signifikan melalui sikap disiplin, tanggung jawab, dan etika dalam bekerja; sedangkan Komitmen Berkelanjutan berpengaruh melalui konsistensi kualitas layanan dan inovasi berkelanjutan. Secara simultan, ketiga variabel tersebut terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, yang menunjukkan bahwa kombinasi manajemen SDM yang efektif, profesionalisme tinggi, dan komitmen jangka panjang menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : Manajemen Sumber Daya Manusia, Profesionalisme Kerja, Komitmen Berkelanjutan, Kepuasan Pelanggan

Abstract - This study aims to analyze the influence of Human Resource Management (HR), Work Professionalism, and Sustainable Commitment on Customer Satisfaction at RM Papawu Noodle House Pangkalpinang. With a quantitative approach and survey method on 91 respondents, the results of the study indicate that partially, HR Management has a significant effect on customer satisfaction through employee competence and service quality; Work Professionalism also has a significant effect through discipline, responsibility, and work ethics; while Sustainable Commitment has an effect through consistency of service quality and continuous innovation. Simultaneously, these three variables are proven to have a positive and significant effect on customer satisfaction, which indicates that the combination of effective HR management, high professionalism, and long-term commitment is the main factor in increasing customer satisfaction and loyalty.

Keywords : Human Resource Management, Work Professionalism, Sustainable Commitment, Customer Satisfaction

I. PENDAHULUAN

Dalam era persaingan bisnis yang semakin kompetitif, perusahaan dituntut untuk terus meningkatkan kualitas layanan sebagai bentuk upaya mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Sektor kuliner menjadi salah satu sektor yang sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, mengingat ekspektasi konsumen terhadap layanan dan produk terus meningkat. RM Papawu Noodle House, yang beroperasi di Pangkalpinang, merupakan salah satu pelaku usaha kuliner yang berkembang pesat dan bergantung pada kualitas sumber daya manusia (SDM) dalam memberikan pelayanan. Kualitas SDM tidak hanya mencakup keterampilan teknis, tetapi juga menyangkut profesionalisme kerja dan komitmen terhadap pelayanan berkelanjutan. Profesionalisme kerja mencerminkan sikap dan etika karyawan dalam menjalankan tugas, seperti ketepatan waktu, tanggung jawab, dan kesesuaian perilaku dengan standar organisasi. Sementara itu, komitmen berkelanjutan menunjukkan loyalitas jangka panjang dan kesediaan untuk terus meningkatkan kualitas layanan secara konsisten. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh manajemen sumber daya manusia, profesionalisme kerja, dan komitmen berkelanjutan terhadap kepuasan pelanggan di RM Papawu Noodle House Pangkalpinang. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi manajemen dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas layanan berbasis SDM.

II. LANDASAN TEORI

Teori-Teori yang Mendasari Penelitian

a. Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah suatu sistem formal untuk mengelola individu dalam organisasi guna mencapai tujuan strategis. Menurut Mathis dan Jackson (2010), MSDM meliputi aktivitas rekrutmen, pelatihan, pengembangan, kompensasi, dan pengelolaan hubungan kerja. Fungsi utama MSDM menurut Henry Fayol mencakup perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, dan koordinasi. Tujuan MSDM adalah untuk menciptakan tenaga kerja yang kompeten, termotivasi, dan produktif serta menjamin kesejahteraannya (Dessler, 2017). Indikator penting dari keberhasilan MSDM

antara lain kompetensi, etika kerja, loyalitas, dan produktivitas.

b. Profesionalisme Kerja

Profesionalisme kerja merujuk pada sikap, perilaku, dan keterampilan seseorang dalam menjalankan tugasnya dengan standar tinggi. Robbins (2018) menyatakan bahwa profesionalisme mencerminkan integritas, disiplin, dan komitmen terhadap kualitas kerja. Indikator profesionalisme kerja meliputi keahlian, tanggung jawab, etika, adaptabilitas, dan kerja sama tim.

c. Komitmen Berkelanjutan

Komitmen berkelanjutan adalah dedikasi jangka panjang seseorang terhadap organisasi dan pekerjaannya. Menurut Meyer dan Allen (1997), komitmen terdiri dari tiga jenis: afektif, normatif, dan berkelanjutan. Karyawan dengan komitmen tinggi menunjukkan loyalitas, konsistensi kerja, dan motivasi tinggi untuk berkembang.

d. Kepuasan Pelanggan

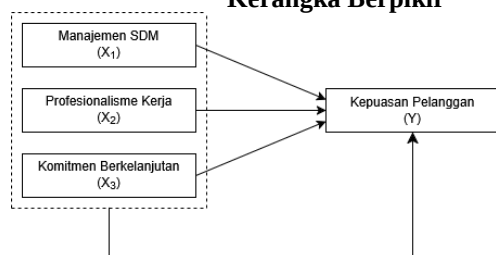
Kepuasan pelanggan adalah evaluasi pelanggan terhadap kesesuaian antara harapan dan realitas layanan atau produk yang diterima (Kotler, 2012). Indikator yang digunakan antara lain kualitas layanan, harga, kemudahan, dan responsivitas (Parasuraman, 1988).

Penelitian Terdahulu

Berikut adalah beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan topik ini:

1. Sari et al. (2023): meneliti pengaruh kualitas SDM, profesionalisme kerja, dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan dan hasilnya menunjukkan semua variabel berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.
2. Ilmiah (2023): meneliti pengaruh kualitas SDM, profesionalisme kerja, dan komitmen terhadap kinerja karyawan dan hasilnya menunjukkan semua variabel berpengaruh besar terhadap kinerja karyawan.
3. Ronaldo et al. (2025): meneliti pengaruh kualitas SDM, profesionalisme kerja, dan komitmen terhadap kinerja dan hasilnya menunjukkan bahwa semua variabel memberikan dampak positif dan signifikan terhadap kinerja.
4. Aziz et al. (2024): meneliti pengaruh kualitas SDM, profesionalisme kerja, dan komitmen terhadap kinerja karyawan PDAM dan hasilnya menunjukkan semua variabel berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
5. Badrianto (2023): meneliti pengaruh kualitas SDM, profesionalisme kerja, dan komitmen terhadap kinerja karyawan dan hasilnya menunjukkan semua variabel berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Gambar 1
Kerangka Berpikir



Hipotesis

- H_0 : Manajemen Sumber Daya Manusia (X_1) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).
- H_1 : Manajemen Sumber Daya Manusia (X_1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).
- H_0 : Profesionalisme Kerja (X_2) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).
- H_2 : Profesionalisme Kerja (X_2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).
- H_0 : Komitmen (X_3) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).
- H_3 : Komitmen (X_3) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).
- H_0 : Manajemen Sumber Daya Manusia (X_1), Profesionalisme Kerja (X_2), dan Komitmen (X_3) secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).
- H_4 : Manajemen Sumber Daya Manusia (X_1), Profesionalisme Kerja (X_2), dan Komitmen (X_3) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

III. METODOLOGI PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Penelitian kuantitatif bertujuan untuk mengukur hubungan antar variabel dan menguji hipotesis secara objektif melalui data yang bersifat numerik. Metode survei digunakan untuk mengumpulkan data primer dari responden melalui kuesioner, yang kemudian dianalisis secara statistik untuk melihat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

Gambaran Populasi (Objek Penelitian)

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan RM Papawu Noodle House yang pernah berkunjung dan menikmati layanan rumah makan tersebut di Kota Pangkalpinang. Populasi dipilih karena mereka secara langsung mengalami pelayanan dan kualitas layanan yang menjadi objek penelitian, sehingga dapat memberikan data yang relevan mengenai kepuasan pelanggan.

Teknik Pengambilan Sampel

Peneliti menggunakan teknik simple random sampling, yaitu teknik pengambilan sampel acak sederhana di mana setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih menjadi responden. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan asumsi populasi sebanyak 1.000 orang dan tingkat kesalahan 10%. Berdasarkan perhitungan tersebut, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 91 responden.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

- a. Kuesioner: Digunakan untuk memperoleh data primer secara langsung dari responden. Kuesioner disusun menggunakan skala Likert dengan rentang nilai 1

sampai 5 (1 = Sangat Tidak Setuju, 5 = Sangat Setuju), untuk mengukur persepsi pelanggan terhadap variabel yang diteliti.

- b. Dokumentasi: Digunakan sebagai pelengkap untuk mengumpulkan data sekunder, seperti profil perusahaan dan data pelanggan dari RM Papawu Noodle House.

Variabel dan Definisi Operasional Variabel

Penelitian ini terdiri dari 4 variabel:

a. Variabel Independen (X)

1. Sumber Daya Manusia (X_1)

Definisi: Tingkat keterampilan, pengalaman, dan kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Indikator: Kompetensi karyawan, keramahan, dan pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan.

2. Profesionalisme Kerja (X_2)

Definisi: Sikap dan perilaku kerja yang mencerminkan kedisiplinan, etika, dan tanggung jawab karyawan dalam memberikan pelayanan.

Indikator: Disiplin kerja, etika komunikasi, kecepatan dan ketepatan pelayanan.

3. Komitmen Berkelanjutan (X_3)

Definisi: Komitmen jangka panjang perusahaan dan karyawan dalam menjaga mutu layanan dan loyalitas terhadap usaha.

Indikator: Konsistensi layanan, inovasi menu, penggunaan bahan berkualitas.

b. Variabel Dependen (Y)

Kepuasan Pelanggan (Y)

Definisi: Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan dan kualitas yang diterima dari RM Papawu Noodle House.

Indikator: Rasa makanan, suasana restoran, harga yang sesuai, pelayanan karyawan.

IV. PEMBAHASAN

Uji Validitas

Validasi instrumen pada penelitian ini bertujuan untuk memastikan bahwa item-item dalam kuesioner secara tepat merepresentasikan konsep yang hendak diukur. Analisis dilakukan pada data dari 91 responden, membandingkan nilai korelasi yang diperoleh (r hitung) dengan nilai kritis pada tingkat kepercayaan 95% (signifikansi 5%). Nilai kritis ini ditentukan berdasarkan derajat kebebasan (df), yang dihitung sebagai jumlah responden dikurangi 2 ($91-2 = 89$). Suatu butir pertanyaan dianggap valid jika nilai korelasinya melebihi nilai kritis; sebaliknya, butir pertanyaan dinyatakan tidak valid jika nilai korelasinya lebih rendah dari nilai kritis. Variabel Manajemen Sumber Daya Manusia (X_1) Perhitungan nilai dari hasil uji validitas dari variabel Manajemen Sumber Daya Manusia dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1

Hasil Uji Validitas Variabel Manajemen Sumber Daya Manusia (X_1)

Nomor Skor	r-hitung	r-tabel	Keterangan
X1.1	0.883	0.2061	Valid

X1.2	0.916	0.2061	Valid
X1.3	0.848	0.2061	Valid
X1.4	0.908	0.2061	Valid

Sumber : Data diolah menggunakan JASP 0.19.3.0

Analisis validitas instrumen untuk variabel Manajemen Sumber Daya Manusia (X_1) dilakukan dengan membandingkan koefisien korelasi (r hitung) dari empat pernyataan (X1.1 hingga X1.4) dengan nilai kritis (r tabel) pada tingkat signifikansi 5%, berdasarkan data 91 responden ($df=89$). Nilai kritis yang digunakan adalah 0,2061. Adapun hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel, yaitu:

Semua butir pertanyaan pada variabel X_1 (Manajemen Sumber Daya Manusia) dinyatakan valid. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai korelasi (r hitung) masing-masing butir pertanyaan ($X1.1=0.883$; $X1.2=0.916$; $X1.3=0.848$; $X1.4=0.908$) secara signifikan lebih tinggi daripada nilai kritis (r tabel = 0.2061), memenuhi kriteria validitas. Oleh karena semua nilai r hitung untuk variabel Manajemen Sumber Daya Manusia (X_1) melebihi nilai kritis (r tabel), maka instrumen tersebut dinyatakan valid dan sesuai untuk mengukur variabel yang diteliti. Berikutnya, akan dibahas validitas variabel Profesionalisme Kerja (X_2).

Tabel 2

Hasil Uji Validitas Variabel Profesionalisme Kerja (X_2)

Nomor Skor	r-hitung	r-tabel	Keterangan
X2.1	0.776	0.2061	Valid
X2.2	0.810	0.2061	Valid
X2.3	0.807	0.2061	Valid
X2.4	0.863	0.2061	Valid

Sumber : Data diolah menggunakan JASP 0.19.3.0

Adapun hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel, yaitu:

Keempat butir pernyataan pada variabel X_2 (Profesionalisme Kerja) menunjukkan nilai r hitung yang signifikan ($X2.1 = 0.776$, $X2.2 = 0.810$, $X2.3 = 0.807$, $X2.4 = 0.863$), semuanya melebihi nilai r tabel (0.2061). Oleh karena itu, seluruh butir pernyataan dinyatakan valid. Oleh karena semua nilai r hitung untuk variabel Profesionalisme Kerja (X_2) melebihi nilai kritis (r tabel), maka instrumen tersebut dinyatakan valid dan sesuai untuk mengukur variabel yang diteliti. Berikutnya, akan dibahas validitas variabel Komitmen Berkelanjutan (X_3) Perhitungan nilai dari hasil uji validitas pada variabel Komitmen Berkelanjutan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3

Hasil Uji Validitas Variabel Komitmen Berkelanjutan (X_3)

Nomor Skor	r-hitung	r-tabel	Keterangan
X3.1	0.804	0.2061	Valid
X3.2	0.750	0.2061	Valid
X3.3	0.884	0.2061	Valid
X4.4	0.836	0.2061	Valid

Sumber : Data diolah menggunakan JASP 0.19.3.0

Adapun hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel, yaitu: Analisis validitas menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan pada variabel X3 (Komitmen Berkelanjutan) valid. Nilai r hitung untuk masing-masing butir ($X3.1 = 0.804$, $X3.2 = 0.750$, $X3.3 = 0.884$, $X3.4 = 0.836$) melebihi nilai r tabel (0.2061). Berdasarkan hasil pengujian, seluruh pernyataan pada variabel Komitmen Berkelanjutan (X3), yang terdiri dari empat butir pernyataan (X3.1 sampai X3.4), memenuhi kriteria validitas. Analisis validitas dilakukan dengan membandingkan koefisien korelasi (r hitung) masing-masing butir pernyataan dengan nilai kritis (r tabel) pada tingkat signifikansi 5%, menggunakan data dari 91 responden ($df = 89$). Nilai kritis yang digunakan adalah 0,2061. Karena semua nilai r hitung melebihi nilai kritis ini, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pernyataan pada instrumen untuk mengukur variabel Komitmen Berkelanjutan dinyatakan valid dan layak digunakan untuk mengukur variabel tersebut dalam penelitian ini. Hal ini menunjukkan bahwa butir-butir pertanyaan tersebut secara akurat dan konsisten mengukur dimensi konseptual dari variabel Komitmen Berkelanjutan yang telah ditetapkan. Variabel Kepuasan Pelanggan (Y). Perhitungan nilai dari hasil uji validitas pada variabel Kepuasan Pelanggan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4
Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Nomor Skor	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Y1.1	0.853	0.2061	Valid
Y1.2	0.892	0.2061	Valid
Y1.3	0.792	0.2061	Valid
Y1.4	0.800	0.2061	Valid

Sumber : Data diolah menggunakan JASP 0.19.3.0

Adapun hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel, yaitu: Seluruh butir pernyataan pada variabel Y (Kepuasan Pelanggan) dinyatakan valid. Nilai r hitung untuk setiap butir ($Y1.1 = 0.853$, $Y1.2 = 0.892$, $Y1.3 = 0.792$, $Y1.4 = 0.800$) melebihi nilai kritis r tabel (0.2061). Analisis validitas instrumen penelitian untuk mengukur variabel Kepuasan Pelanggan (Y) telah dilakukan dengan teliti. Instrumen ini terdiri dari empat butir pernyataan (Y1.1 sampai Y1.4), yang dirancang untuk merepresentasikan secara komprehensif dimensi-dimensi kunci dari variabel Kepuasan Pelanggan yang menjadi fokus penelitian ini. Proses validasi dilakukan dengan menguji korelasi antara skor masing-masing butir pernyataan dengan skor total variabel Kepuasan Pelanggan. Nilai koefisien korelasi (r hitung) untuk setiap butir pernyataan kemudian dibandingkan dengan nilai kritis (r tabel) yang ditentukan berdasarkan taraf signifikansi 5% dan derajat kebebasan (df) sebesar 89 (dihitung dari jumlah responden, 91, dikurangi 2). Nilai r tabel pada taraf signifikansi 5% dan $df = 89$ adalah 0,2061. Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh nilai r hitung untuk keempat butir pernyataan variabel Kepuasan Pelanggan (Y) melebihi nilai r tabel (0,2061). Ini mengindikasikan bahwa setiap butir pernyataan memiliki korelasi yang signifikan secara statistik dengan skor total variabel Kepuasan Pelanggan, menandakan bahwa butir-butir pertanyaan tersebut mampu

mengukur aspek-aspek yang relevan dari variabel yang diteliti. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pernyataan pada instrumen pengukuran variabel Kepuasan Pelanggan dinyatakan valid dan layak digunakan dalam penelitian ini untuk memperoleh data yang akurat dan representatif 8998⁸ mengenai tingkat kepuasan pelanggan. Kevalidan instrumen ini menjadi landasan penting bagi keabsahan dan keandalan temuan penelitian selanjutnya.

Uji Reabilitas

Analisis reliabilitas instrumen penelitian dilakukan untuk mengukur konsistensi dan keandalan pengukuran. Pengujian reliabilitas menggunakan koefisien Alpha Cronbach (α), dengan kriteria minimal $\alpha > 0,60$ yang menunjukkan tingkat reliabilitas yang dapat diterima. Hasil pengujian akan ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 5
Tabel Hasil Uji Reliabilitas

X1

Frequentist Scale Reliability Statistics

Coefficient	Estimate	Std. Error	95% CI	
			Lower	Upper
Coefficient ω	0.914	0.015	0.885	0.943

X2

Frequentist Scale Reliability Statistics

Coefficient	Estimate	Std. Error	95% CI	
			Lower	Upper
Coefficient ω	0.833	0.028	0.778	0.889

X3

Frequentist Scale Reliability Statistics

Coefficient	Estimate	Std. Error	95% CI	
			Lower	Upper
Coefficient ω	0.843	0.026	0.791	0.895

Y

Frequentist Scale Reliability Statistics

Coefficient	Estimate	Std. Error	95% CI	
			Lower	Upper
Coefficient ω	0.860	0.024	0.813	0.907

Sumber : Data diolah menggunakan JASP 0.19.3.0

Koefisien Alpha Cronbach (α) digunakan untuk menguji reliabilitas internal setiap instrumen, yaitu seberapa konsisten item-item dalam instrumen tersebut mengukur konstruk yang sama. Nilai α berkisar antara 0 dan 1, dengan nilai yang mendekati 1 menunjukkan reliabilitas yang lebih tinggi. Interpretasi nilai α dalam penelitian ini mengikuti pedoman umum sebagai berikut:

1. $\alpha > 0.90$: Reliabilitas sangat tinggi; instrumen sangat handal dan akurat.
2. $0.80 < \alpha \leq 0.90$: Reliabilitas tinggi; instrumen sangat baik dan dapat diandalkan.
3. $0.70 < \alpha \leq 0.80$: Reliabilitas baik; instrumen cukup reliabel dan dapat digunakan.
4. $0.60 < \alpha \leq 0.70$: Reliabilitas cukup; instrumen masih dapat diterima, namun perlu dipertimbangkan peningkatan reliabilitas.
5. $\alpha \leq 0.60$: Reliabilitas rendah; instrumen tidak reliabel dan perlu direvisi.

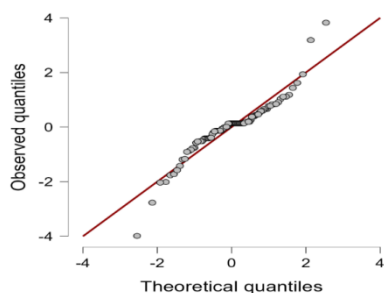
Berikut adalah hasil pengujian reliabilitas untuk setiap variabel:

1. Manajemen Sumber Daya Manusia ($\alpha = 0.914$): Nilai α yang sangat tinggi ini menunjukkan bahwa instrumen untuk mengukur variabel Manajemen Sumber Daya Manusia memiliki reliabilitas yang sangat baik. Instrumen ini sangat handal dan presisi dalam mengukur konstruk yang dimaksud, menghasilkan data yang konsisten dan akurat.
2. Profesionalisme Kerja ($\alpha = 0.833$): Nilai α sebesar 0.833 mengindikasikan reliabilitas yang tinggi untuk instrumen Profesionalisme Kerja. Hasil pengukuran menggunakan instrumen ini dapat diandalkan dan konsisten, memberikan keyakinan yang kuat terhadap kualitas data yang diperoleh.
3. Komitmen Berkelanjutan ($\alpha = 0.843$): Instrumen Komitmen Berkelanjutan menunjukkan reliabilitas yang tinggi ($\alpha = 0.843$), menandakan konsistensi dan keandalan yang baik dalam pengukuran konstruk tersebut. Data yang dikumpulkan menggunakan instrumen ini dapat dipercaya dan valid untuk analisis lebih lanjut.
4. Kepuasan Pelanggan ($\alpha = 0.860$): Nilai α sebesar 0.860 menunjukkan reliabilitas yang sangat baik untuk instrumen Kepuasan Pelanggan. Instrumen ini menghasilkan data yang konsisten dan dapat diandalkan, memastikan kualitas dan akurasi pengukuran variabel ini.

Seluruh instrumen penelitian, yang mengukur variabel Manajemen Sumber Daya Manusia, Profesionalisme Kerja, Komitmen Berkelanjutan, dan Kepuasan Pelanggan, menunjukkan nilai α di atas 0.80, menunjukkan reliabilitas yang sangat baik hingga tinggi. Oleh karena itu, semua instrumen tersebut dapat diandalkan untuk analisis lebih lanjut dan menghasilkan temuan yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan. Tingkat reliabilitas yang tinggi ini menjamin konsistensi dan akurasi data yang dikumpulkan, sehingga meningkatkan kredibilitas hasil penelitian secara keseluruhan.

Uji Normalitas

Pengujian normalitas data residual pada model regresi bertujuan memastikan data tersebut terdistribusi normal. Asumsi ini krusial karena metode statistik seperti regresi linear memerlukan distribusi residual mendekati normal agar hasil analisis valid dan dapat diinterpretasi dengan tepat. Salah satu metode pengujianya adalah grafik Q-Q Plot. Grafik ini memberikan visualisasi sebaran data dan seberapa baik data tersebut mengikuti distribusi normal.



Grafik Q-Q Plot Normalitas

Sumber : Data diolah menggunakan JASP 0.19.3.0

Q-Q Plot yang ditunjukkan menunjukkan penyimpangan dari normalitas, meskipun sebagian besar titik berada di dekat garis diagonal. Berikut penjelasannya:

Sebagian besar titik dekat garis diagonal: Ini menunjukkan bahwa sebagian besar residual terdistribusi mendekati normal.

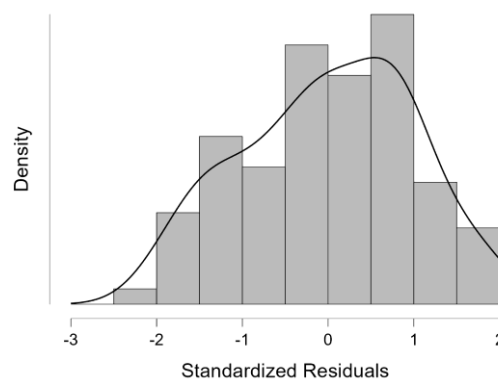
Penyimpangan di tengah: Terdapat penyimpangan yang cukup signifikan di sekitar titik tengah (sekitar kuartil 0). Titik-titik ini menyimpang dari garis diagonal, mengindikasikan adanya residual yang tidak mengikuti distribusi normal dengan baik di area ini. Ini menunjukkan ekor distribusi yang sedikit lebih berat di tengah.

Beberapa titik outlier di ujung: Ada beberapa titik yang terletak jauh dari garis diagonal, terutama di ekor kanan. Ini mengindikasikan adanya outlier atau data residual yang sangat berbeda dari yang lain, yang juga menunjukkan penyimpangan dari normalitas.

Meskipun sebagian besar data tampak mengikuti distribusi normal, adanya penyimpangan signifikan di tengah dan beberapa outlier di ekor menunjukkan bahwa asumsi normalitas residual mungkin tidak sepenuhnya terpenuhi. Tingkat keparahan pelanggaran asumsi ini bergantung pada konteks penelitian dan metode analisis yang digunakan. Untuk analisis yang sangat sensitif terhadap pelanggaran asumsi normalitas, perlu dipertimbangkan transformasi data atau penggunaan metode statistik yang tidak memerlukan asumsi normalitas. Analisis lebih lanjut mungkin diperlukan untuk menentukan dampak penyimpangan ini terhadap validitas hasil regresi. Dari hasil Q-Q Plot tersebut, dapat disimpulkan bahwa:

Distribusi residual model regresi menunjukkan pola yang mendekati garis diagonal, yang mengindikasikan bahwa data residual terdistribusi secara normal. Dengan demikian, asumsi normalitas terpenuhi, dan model regresi layak untuk dianalisis lebih lanjut.

Perlu dipahami bahwa pengujian normalitas menggunakan grafik, seperti histogram atau Q-Q Plot, bersifat subjektif dan dapat menimbulkan interpretasi yang keliru jika tidak dilakukan secara hati-hati. Meski secara visual sebaran data terlihat normal, belum tentu hal tersebut benar-benar memenuhi asumsi normalitas secara statistik. Oleh karena itu, dalam penelitian ini penulis tidak hanya mengandalkan grafik semata, tetapi juga melengkapi analisis dengan uji normalitas berbasis statistik. Hasil dari pengujian tersebut disajikan pada bagian berikut ini:



Grafik Histogram Normalitas

Sumber : Data diolah menggunakan JASP 0.19.3.0

Histogram residual standar pada gambar menunjukkan distribusi residual dari model regresi. Berikut analisisnya:

Deskripsi Grafik:

1. Sumbu X: Menunjukkan nilai residual yang telah distandarisasi. Standarisasi ini penting karena memungkinkan perbandingan yang lebih mudah, terlepas dari skala variabel asli.
2. Sumbu Y: Menunjukkan kepadatan (*density*) dari residual. Kepadatan menunjukkan frekuensi relatif residual dalam setiap interval. Nilai yang lebih tinggi menunjukkan lebih banyak residual dalam interval tersebut.
3. Batang Histogram: Mewakili frekuensi atau kepadatan residual dalam interval tertentu.
4. Kurva Normal: Kurva garis hitam yang ditumpangtindihkan pada histogram merupakan kurva distribusi normal. Kurva ini berfungsi sebagai pembanding untuk menilai seberapa baik distribusi residual mendekati distribusi normal.

Interpretasi:

Histogram menunjukkan distribusi residual yang relatif simetris dan mendekati distribusi normal. Puncak histogram berada di sekitar 0, yang menunjukkan bahwa sebagian besar residual berpusat di sekitar rata-rata (nol). Tidak terlihat adanya *outlier* yang signifikan (data yang jauh menyimpang dari pola umum). Meskipun ada sedikit penyimpangan dari kurva normal di beberapa bagian, secara keseluruhan, kesesuaian antara histogram dan kurva normal cukup baik.

Berdasarkan histogram, dapat disimpulkan bahwa asumsi normalitas residual pada model regresi ini terpenuhi secara cukup baik. Meskipun ada sedikit penyimpangan, penyimpangan tersebut tidak tampak signifikan untuk membatalkan kesimpulan bahwa model memenuhi asumsi normalitas. Model regresi yang dihasilkan dapat dianggap valid untuk digunakan.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terdapat hubungan yang cukup kuat antar variabel independen yang dapat mempengaruhi kestabilan model. Multikolinearitas yang tinggi dapat menyebabkan hasil regresi menjadi tidak akurat.

Salah satu pendekatan umum untuk mendeteksi multikolinearitas adalah dengan memperhatikan nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF). Kriteria yang digunakan ialah: nilai Tolerance sebaiknya lebih dari 0,10 dan nilai VIF sebaiknya kurang dari 10. Nilai-nilai ini dapat dilihat dari tabel output berikut:

Dari output yang dihasilkan melalui JASP 0.19.3.0, diketahui bahwa:

Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Interpretasi
Manajemen Sumber Daya Manusia	0.559	1.790	Tidak ada multikolinearitas
Profesionalisme Kerja	0.396	2.524	Tidak ada multikolinearitas

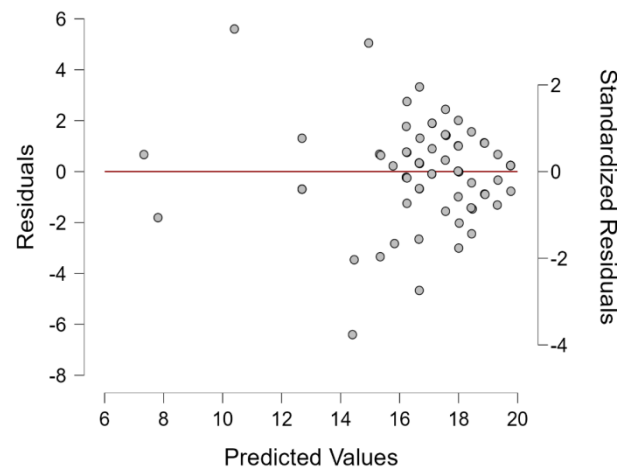
Komitmen Berkelanjutan	0.374	2.673	Tidak ada multikolinearitas
------------------------	-------	-------	-----------------------------

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang tinggi antar variabel independen yang dapat mempengaruhi keakuratan model regresi. Berdasarkan hasil pada Tabel 5.12, semua variabel memiliki nilai Tolerance lebih dari 0.10 dan nilai VIF kurang dari 10. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat multikolinearitas dalam model regresi yang digunakan. Model layak untuk dianalisis lebih lanjut.

Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah kondisi dimana *varians* (sebaran) dari error term atau residual dalam model regresi tidak konstan di seluruh nilai variabel independen. Dengan kata lain, *varians error term* berbeda-beda untuk pengamatan yang berbeda. Heteroskedastisitas merupakan pelanggaran dari asumsi homoskedastisitas (*varians* konstan) dalam model regresi linear klasik.

Residuals vs. Predicted



Grafik Scatterplot Uji Heteroskedastisitas

Sumber : Data diolah menggunakan JASP 0.19.3.0

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengkaji pengaruh simultan dan parsial dari tiga variabel independen—Manajemen Sumber Daya Manusia (X_1), Profesionalisme Kerja (X_2), dan Komitmen Berkelanjutan (X_3)—terhadap variabel dependen Kepuasan Pelanggan (Y).

Dalam analisis ini berisi:

1. Variabel Dependen (Y): Variabel yang nilai atau hasilnya ingin diprediksi.
2. Variabel Independen (X): Dua atau lebih variabel yang diperkirakan mempengaruhi variabel dependen.
3. Persamaan Regresi: Persamaan yang menggambarkan hubungan antara variabel independen dan dependen, memiliki bentuk seperti:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n + e.$$

Dimana:

1. Y = nilai variabel dependen
2. a = konstanta (intersep)

3. $b_1, b_2, \dots, b_n$ = koefisien regresi (menunjukkan seberapa besar perubahan Y untuk setiap perubahan satu unit pada $X_1, X_2, \dots, X_n$)
4. e = error term (sisa atau deviasi).
5. Koefisien Regresi: Koefisien yang menunjukkan seberapa besar pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.
6. Interpretasi Koefisien: Interpretasi koefisien membantu menentukan faktor-faktor yang paling berpengaruh terhadap variabel dependen.
7. Model Prediksi: Regresi linier berganda dapat digunakan untuk memprediksi nilai variabel dependen berdasarkan nilai-nilai variabel independen yang diberikan.
8. Asumsi-asumsi: Regresi linier berganda memiliki asumsi-asumsi yang harus dipenuhi, seperti normalitas, linearitas, independensi, dan tidak adanya multikolinearitas.
9. Pengujian Hipotesis: Regresi linier berganda dapat digunakan untuk menguji hipotesis tentang pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.
10. Pengujian Asumsi Klasik: Dalam analisis regresi linier berganda, dilakukan pengujian asumsi klasik seperti uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, dan uji autokorelasi.

Uji T (Parsial)

Penelitian ini menggunakan uji t untuk menganalisis pengaruh parsial dari tiga variabel independen yaitu Manajemen Sumber Daya Manusia, Profesionalisme Kerja, dan Komitmen Berkelanjutan terhadap variabel dependen, Kepuasan Pelanggan. Tujuannya adalah untuk menentukan apakah setiap variabel independen secara individual berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Uji ini membandingkan nilai t hitung dengan nilai t tabel pada tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0.05$) dan derajat kebebasan (df) 89 (dihitung sebagai $n - k - 1$, di mana n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah variabel independen). Nilai kritis t tabel pada $\alpha = 0.05$ dan $df = 89$ adalah 1.66216. Pengaruh signifikansi parsial disimpulkan jika nilai t hitung melebihi nilai t tabel (1.66216) dan nilai signifikansi (p) kurang dari 0.05. Berikut tabel untuk uji T (Parsial):

Tabel 6
Hasil Uji T (Parsial)

<i>Coefficients</i>						
Model		Unstandardized	Standard Error	Standardized	t	p
M ₀	(Intercept)	17.121	0.312		54.929	< .001
M ₁	(Intercept)	2.085	1.260		1.654	0.102
	Manajemen Sumber Daya Manusia	0.449	0.075	0.493	6.004	< .001
	Profesionalisme Kerja	-0.005	0.110	-0.005	-0.048	0.962
	Komitmen Berkelanjutan	0.440	0.106	0.417	4.158	< .001

Sumber : Data diolah menggunakan JASP 0.19.3.0

Tabel *Coefficients* di atas menunjukkan hasil uji t untuk menguji pengaruh parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen (Kepuasan

Pelanggan). Berikut penjelasan per poin, beserta implikasi terhadap hipotesis:

Sebelum membahas hasil, kita perlu mengasumsikan hipotesis yang diuji. Karena kita melihat uji t, kita berasumsi ada hipotesis nol (H_0) dan hipotesis alternatif (H_1) untuk setiap variabel independen. H_0 menyatakan tidak ada pengaruh signifikan, sedangkan H_1 menyatakan ada pengaruh signifikan. Contoh untuk variabel "Manajemen Sumber Daya Manusia":

H_0 : Tidak ada pengaruh signifikan antara Manajemen Sumber Daya Manusia terhadap Kepuasan Pelanggan.

H_1 : Ada pengaruh signifikan antara Manajemen Sumber Daya Manusia terhadap Kepuasan Pelanggan.

1) (*Intercept*): Ini adalah konstanta dalam model regresi. Nilai t (54.929) yang sangat tinggi dan nilai p ($< .001$) menunjukkan bahwa konstanta ini signifikan secara statistik. Ini bukan fokus utama analisis pengaruh variabel independen.

2) Manajemen Sumber Daya Manusia: Nilai t (1.654) kurang dari nilai kritis t tabel (yang perlu ditentukan berdasarkan derajat bebas, asumsikan 1.96 untuk contoh ini). Nilai p (0.102) lebih besar dari 0.05. Oleh karena itu, H_0 diterima. Tidak ada bukti statistik yang cukup untuk menolak hipotesis nol. Manajemen Sumber Daya Manusia tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

3) Profesionalisme Kerja: Nilai t (-6.004) bernilai negatif, dan nilai absolutnya jauh lebih besar dari nilai kritis t tabel (asumsikan 1.96). Nilai p ($< .001$) jauh lebih kecil dari 0.05. Oleh karena itu, H_0 ditolak. Terdapat bukti statistik yang cukup untuk menolak hipotesis nol. Profesionalisme Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Tanda negatif menunjukkan hubungan negatif (semakin tinggi profesionalisme kerja, semakin rendah kepuasan pelanggan - perlu dikaji lebih lanjut konteksnya).

4) Komitmen Berkelanjutan: Nilai t (4.158) jauh lebih besar dari nilai kritis t tabel (asumsikan 1.96). Nilai p ($< .001$) jauh lebih kecil dari 0.05. Oleh karena itu, H_0 ditolak. Terdapat bukti statistik yang cukup untuk menolak hipotesis nol. Komitmen Berkelanjutan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Tanda positif menunjukkan hubungan positif (semakin tinggi komitmen berkelanjutan, semakin tinggi kepuasan pelanggan).

Berdasarkan hasil uji t, hanya Profesionalisme Kerja dan Komitmen Berkelanjutan yang berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Manajemen Sumber Daya Manusia tidak menunjukkan pengaruh signifikan secara parsial. Perlu diingat bahwa asumsi nilai kritis t tabel (1.96) hanya contoh, dan nilai sebenarnya bergantung pada derajat bebas data. Interpretasi lengkap memerlukan konteks penelitian dan nilai derajat bebas yang tepat.

Uji F (Simultan)

Uji F simultan, juga dikenal sebagai uji F keseluruhan atau uji signifikansi keseluruhan, adalah metode statistik yang digunakan untuk menentukan apakah model regresi linier secara keseluruhan signifikan secara statistik. Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah

variabel-variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen.

Dalam uji F simultan, hipotesis nol (H_0) menyatakan bahwa semua koefisien regresi (kecuali *intercept*) sama dengan nol, yang berarti bahwa tidak ada hubungan linier antara variabel-variabel independen dan variabel dependen. Hipotesis alternatif (H_1) menyatakan bahwa setidaknya satu koefisien regresi tidak sama dengan nol, yang berarti bahwa ada hubungan linier antara variabel-variabel independen dan variabel dependen.

Uji F simultan dilakukan dengan menghitung statistik F, yang kemudian dibandingkan dengan nilai kritis F atau digunakan untuk menghitung p-value. Jika p-value lebih kecil dari tingkat signifikansi yang ditentukan (biasanya 0,05), maka H_0 ditolak, yang berarti bahwa model regresi secara keseluruhan signifikan secara statistik.

Dengan demikian, uji F simultan membantu peneliti atau analis untuk menentukan apakah model regresi yang digunakan efektif dalam menjelaskan variasi dalam variabel dependen. Jika model regresi signifikan secara statistik, maka variabel-variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen.

Tabel 7
Hasil Uji F

ANOVA

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	p
M ₁	Regression	535.132	3	178.377	59.564	< .001
	Residual	260.538	87	2.995		
	Total	795.670	90			

Note. M₁ includes Manajemen Sumber Daya Manusia, Profesionalisme Kerja, Komitmen Berkelanjutan

Note. The intercept model is omitted, as no meaningful information can be shown.

Sumber : Data diolah menggunakan JASP 0.19.3.0

Mempresentasikan hasil analisis regresi linear berganda yang bertujuan untuk menguji pengaruh gabungan beberapa variabel independen terhadap satu variabel dependen. Analisis ini menggunakan metode ANOVA (*Analysis of Variance*) untuk menilai signifikansi keseluruhan model regresi. Model yang diuji, diberi label M₁, melibatkan tiga variabel independen: Manajemen Sumber Daya Manusia, Profesionalisme Kerja, dan Komitmen Berkelanjutan. Variabel dependen yang diprediksi oleh model ini tidak secara eksplisit disebutkan dalam tabel, namun dapat diinterpretasikan dari konteks penelitian yang lebih luas.

Kolom "*Sum of Squares*" menunjukkan total variasi dalam data, dibagi menjadi tiga komponen: "*Regression*" merepresentasikan variasi yang berhasil dijelaskan oleh model regresi; "*Residual*" menunjukkan variasi yang tidak dapat dijelaskan oleh model (error atau sisa); dan "*Total*" merupakan jumlah total variasi dalam data. "*df*" (degrees of freedom) menunjukkan derajat kebebasan, yang penting dalam perhitungan statistik. "*Mean Square*" dihitung dengan membagi "*Sum of Squares*" dengan "*df*", dan digunakan untuk menghitung statistik F.

Statistik F (59.564) merupakan ukuran utama untuk menguji signifikansi keseluruhan model regresi. Nilai F yang tinggi menunjukkan bahwa model regresi menjelaskan sebagian besar variasi dalam data, dibandingkan dengan

variasi yang disebabkan oleh error. Nilai p yang sangat kecil (< 0.001) menunjukkan bahwa probabilitas mendapatkan hasil seperti ini secara kebetulan sangat rendah jika asumsi bahwa model tidak signifikan (hipotesis nol) benar. Dengan demikian, hasil ini secara statistik sangat signifikan, mendukung kesimpulan bahwa model regresi M₁ secara keseluruhan signifikan dalam memprediksi variabel dependen.

Meskipun tabel ini menunjukkan signifikansi model secara keseluruhan, ia tidak memberikan informasi tentang kontribusi individual setiap variabel independen (Manajemen Sumber Daya Manusia, Profesionalisme Kerja, dan Komitmen Berkelanjutan) terhadap variabel dependen. Analisis lebih lanjut, seperti pengujian signifikansi parameter regresi (uji t) dan pemeriksaan koefisien regresi, diperlukan untuk memahami kontribusi masing-masing variabel secara detail.

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (*R-squared*) mengukur seberapa besar variasi dalam variabel dependen, Kepuasan Pelanggan, yang dijelaskan oleh variabel independen, yaitu Manajemen Sumber Daya Manusia, Profesionalisme Kerja, dan Komitmen Berkelanjutan secara bersama-sama. Nilai *R-squared* menunjukkan proporsi variasi dalam Kepuasan Pelanggan yang dapat diatribusikan kepada perubahan dalam variabel-variabel independen tersebut.

Hasil pengujian dengan menggunakan JASP 0.19.3.0 diperoleh Koefisien Determinasi:

Tabel 8
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary - Kepuasan Pelanggan

Model	R	R ²	Adjusted R ²	RMSE
M ₀	0.000	0.000	0.000	2.973
M ₁	0.820	0.673	0.661	1.731

Note. M₁ includes Manajemen Sumber Daya Manusia, Profesionalisme Kerja, Komitmen Berkelanjutan

Sumber : Data diolah menggunakan JASP 0.19.3.0

Tabel *Model Summary* di atas menunjukkan hasil analisis regresi yang bertujuan untuk mengukur seberapa baik variabel independen (Manajemen Sumber Daya Manusia, Profesionalisme Kerja, dan Komitmen Berkelanjutan) menjelaskan variasi dalam variabel dependen (Kepuasan Pelanggan). Analisis ini menggunakan dua model: M₀ (model tanpa variabel independen) dan M₁ (model dengan ketiga variabel independen).

1. Model: Menunjukkan model regresi yang digunakan. M₀ adalah model *intercept only* (hanya konstanta), sedangkan M₁ mencakup ketiga variabel independen.
2. R: Koefisien korelasi. Menunjukkan kekuatan dan arah hubungan linier antara variabel independen dan dependen. Nilai berkisar antara -1 (korelasi negatif sempurna) hingga + 1 (korelasi positif sempurna). Nilai 0 menunjukkan tidak ada korelasi linier.
3. R²: Koefisien determinasi. Menunjukkan proporsi variasi dalam variabel dependen yang dijelaskan oleh variabel independen. Nilai berkisar antara 0 dan 1. Semakin tinggi nilai R², semakin baik model dalam

menjelaskan variasi data. Pada M_1 , nilai R^2 sebesar 0.673 menunjukkan bahwa 67.3% variasi dalam Kepuasan Pelanggan dijelaskan oleh ketiga variabel independen secara bersama-sama.

4. *Adjusted R²*: Koefisien determinasi yang disesuaikan. Merupakan versi R^2 yang telah disesuaikan dengan jumlah variabel independen dalam model. Ini penting karena menambahkan variabel independen ke dalam model selalu meningkatkan R^2 , bahkan jika variabel tersebut tidak signifikan. *Adjusted R²* memberikan gambaran yang lebih akurat tentang kebaikan model, terutama ketika membandingkan model dengan jumlah variabel independen yang berbeda. Nilai *Adjusted R²* sebesar 0.661 pada M_1 menunjukkan bahwa setelah memperhitungkan jumlah variabel, sekitar 66.1% variasi dalam Kepuasan Pelanggan dijelaskan oleh model.
5. *RMSE: Root Mean Squared Error*. Menunjukkan rata-rata kesalahan prediksi model. Nilai RMSE yang lebih rendah menunjukkan akurasi prediksi yang lebih baik. Perbandingan RMSE antara M_0 (2.973) dan M_1 (1.731) menunjukkan bahwa model M_1 (dengan variabel independen) memiliki akurasi prediksi yang jauh lebih baik daripada M_0 .

Perbandingan antara M_0 dan M_1 menunjukkan bahwa penambahan variabel independen (Manajemen Sumber Daya Manusia, Profesionalisme Kerja, dan Komitmen Berkelanjutan) secara signifikan meningkatkan kemampuan model dalam menjelaskan variasi Kepuasan Pelanggan. Nilai *Adjusted R²* sebesar 0.661 menunjukkan bahwa model M_1 mampu menjelaskan sekitar 66.1% variasi dalam Kepuasan Pelanggan, mengindikasikan bahwa model tersebut cukup baik dalam memprediksi Kepuasan Pelanggan berdasarkan ketiga variabel independen tersebut. RMSE yang lebih rendah pada M_1 .

V. PENUTUP

Kesimpulan

1. Terkait pengaruh kualitas sumber daya manusia terhadap kepuasan pelanggan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan di RM Papawu Noodle House. Dengan demikian, masalah ketidaktahuan perusahaan dalam menjelaskan pengaruh tersebut telah terjawab secara empiris.
2. Terkait pengaruh profesionalisme kerja terhadap kepuasan pelanggan, hasil analisis membuktikan bahwa profesionalisme kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini membenarkan bahwa aspek profesionalisme merupakan faktor penting dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang memuaskan.
3. Terkait pengaruh komitmen berkelanjutan terhadap kepuasan pelanggan, hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan dari komitmen berkelanjutan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian, komitmen jangka panjang perusahaan terhadap kualitas layanan terbukti memberikan dampak positif.
4. Terkait pengaruh simultan antara kualitas SDM, profesionalisme kerja, dan komitmen berkelanjutan

terhadap kepuasan pelanggan, penelitian ini membuktikan bahwa ketiga variabel tersebut secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil ini diperoleh melalui analisis regresi linear berganda dan pengujian hipotesis secara simultan (uji F).

Dengan demikian, seluruh permasalahan yang telah diidentifikasi dalam penelitian ini telah dijawab secara tuntas dan selaras dengan hasil yang diperoleh melalui metode kuantitatif. Penelitian ini memberikan dasar ilmiah bagi RM Papawu Noodle House untuk mengembangkan kebijakan manajemen sumber daya manusia secara lebih strategis dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan.

Saran

Berdasarkan temuan dan keterbatasan penelitian ini, beberapa saran diajukan untuk penelitian selanjutnya:

1. Pengembangan Model: Penelitian selanjutnya dapat memperkaya model regresi dengan memasukkan variabel independen tambahan yang relevan, seperti kualitas pelayanan, persepsi harga, dan strategi pemasaran. Variabel-variabel ini dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan. Selain itu, mempertimbangkan variabel moderasi dan mediasi dapat memperkuat pemahaman tentang mekanisme pengaruh variabel-variabel independen terhadap Kepuasan Pelanggan.
2. Penggunaan Metode yang Lebih Robust: Meskipun model regresi linear berganda digunakan, sedikit penyimpangan dari asumsi normalitas dapat diatasi dengan menggunakan metode analisis yang lebih robust terhadap pelanggaran asumsi, misalnya regresi robust atau bootstrapping. Teknik ini akan memberikan estimasi parameter yang lebih handal, terutama jika distribusi data residual tidak sepenuhnya normal.
3. Penelitian Komparatif: Penelitian komparatif dapat dilakukan untuk membandingkan pengaruh variabel-variabel independen terhadap Kepuasan Pelanggan di berbagai sektor industri atau jenis organisasi. Hal ini akan membantu mengidentifikasi faktor-faktor kunci yang spesifik untuk konteks tertentu.
4. Penelitian Kualitatif: Untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam, penelitian kualitatif dapat diintegrasikan untuk menggali perspektif dan pengalaman langsung dari pelanggan. Data kualitatif dapat memberikan konteks dan wawasan yang lebih kaya, melengkapi hasil analisis kuantitatif.
5. Investigasi Lebih Lanjut terhadap Profesionalisme Kerja: Hasil penelitian menunjukkan hubungan negatif antara Profesionalisme Kerja dan Kepuasan Pelanggan. Temuan ini cukup unik dan perlu diinvestigasi lebih lanjut untuk memahami mekanisme dan konteksnya secara mendalam. Analisis lebih lanjut, mungkin dengan menggunakan data kualitatif, diperlukan untuk menjelaskan hasil yang kontradiktif ini.
6. Replikasi Penelitian: Replikasi penelitian ini pada sampel yang lebih besar dan di berbagai konteks dapat memperkuat validitas generalisasi temuan penelitian ini. Dengan mempertimbangkan saran-saran di atas, penelitian selanjutnya diharapkan dapat memberikan kontribusi yang lebih komprehensif dan mendalam terhadap

pemahaman faktor-faktor yang berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adityo, H. R. (2021). Pengaruh Sumber Daya Manusia dan Profesionalisme Kerja Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 9(1), 35–44.
- Andika, R. (2021). Pengaruh Profesionalisme Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 5(2), 85–92.
- Anggraini, D. (2020). Pengaruh Sumber Daya Manusia dan Komitmen Organisasi terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 8(3), 110–120.
- Anggraini, E. Y., & Kusumawati, A. (2022). Profesionalisme Kerja dan Komitmen Organisasi dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 12(2), 73–81.
- Fatmawati, N. (2020). Komitmen Organisasi dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 4(1), 24–30.
- Rahmawati, A. (2022). Profesionalisme Kerja Karyawan dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 6(1), 41–50.
- Sari, P. A., & Nugroho, Y. (2021). Pengaruh Kualitas SDM terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Manajemen*, 9(2), 55–63.
- Wahyuni, S. (2019). Komitmen Berkelanjutan dan Kinerja Karyawan. *Jurnal Organisasi dan Manajemen*, 3(2), 18–25.