

Analisis Pengaruh Internal Customer Satisfaction Terhadap *Employee Loyalty* di Rumah Sakit Umum Bahagia

Sriyani Windarti¹, Hastuti², Dian Ekawaty³, Mangindara⁴, Mashud⁵

^{1,2,3,4}Administrasi Rumah Sakit, Institut Ilmu Kesehatan Pelamonia Makassar

⁵ Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Tamalatea

Corresponding Author: sriyaniwindarti@gmail.com

ARTICLE INFO

Kata kunci: Internal Customer Satisfaction, Employee Loyalty, Rumah Sakit

Menerima : 20 Januari 2026

Direvisi : 29 Januari 2026

Diterima : 18 Februari 2026

©2026 Windarti, Hastuti, Ekawaty, Mangindara, Mashud: Ini adalah artikel akses terbuka yang didistribusikan di bawah ketentuan [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)



ABSTRACT

Latar belakang, Tingkat kepuasan kerja di RSU Bahagia Makassar meningkat setiap tahun. Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh internal customer satisfaction terhadap employee loyalty. Jenis penelitian kuantitatif dengan desain cross sectional, melibatkan 127 responden menggunakan kuesioner dan dianalisis secara univariat, bivariat, dan multivariat. Hasil menunjukkan bahwa perencanaan dan pengembangan karier ($p=0.004$), gaji dan bonus ($p=0.001$), hubungan rekan kerja ($p=0.0001$), benefit ($p=0.0001$), dan prosedur pelaksanaan ($p=0.0001$) berpengaruh terhadap employee loyalty. Sementara pengawasan ($p=0.167$) dan harapan kinerja ($p=0.304$) tidak berpengaruh. Disarankan pihak rumah sakit meningkatkan sikap dan disiplin kerja karyawan guna mendukung keberhasilan kerja.

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia yang bekerja di rumah sakit termasuk pelanggan internal rumah sakit. Pelanggan internal adalah individu atau bagian dalam organisasi yang saling bergantung untuk mencapai tujuan bersama. Di rumah sakit, pelanggan internal adalah para pegawai yang membutuhkan layanan, dukungan, atau informasi dari bagian lain agar dapat menjalankan tugas dengan baik. (Zebua 2021; Bagus Ananda Kurniawan *et al.*, 2023).

Pada kenyataannya, pegawai rumah sakit ingin merasa puas dalam bekerja. Jika mereka puas, dampaknya baik bagi rumah sakit, seperti lebih mampu menghadapi konflik, bekerja lebih produktif, dan lebih disiplin. Rumah sakit memang berusaha memuaskan pasien, tetapi sebenarnya kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh kepuasan kerja pegawainya. Karena itu, kepuasan kerja menjadi salah satu masalah yang cukup rumit dalam pengelolaan sumber daya manusia di rumah sakit. (Raziansyah, Pertiwi, Irfansyah, & Hasaini, 2021).

Wibowo dkk. (2021) berpendapat bahwa karyawan dalam organisasi berperan penting karena mereka merupakan salah satu penggerak yang membantu organisasi mencapai tujuannya. Seperti yang dikatakan Sudiman dalam (Asriandi *et al.*, 2018), loyalitas kerja mengacu pada kesediaan karyawan untuk menggunakan seluruh kemampuan, keterampilan, ide dan waktunya untuk berpartisipasi dalam mencapai tujuan perusahaan, menjaga rahasia perusahaan, dan tidak melakukan tindakan yang merugikan. Dan tugas perusahaan adalah memperhatikan karyawannya dan mendorong mereka untuk lebih loyal kepada perusahaan (Pramesti *et al.*, 2022)

Secara Global, 63% karyawan yang memprioritaskan keseimbangan kehidupan kerja berupaya meningkatkan kinerja mereka untuk perusahaan, sedangkan hanya 29% karyawan dengan kinerja buruk mencapai hasil serupa. (Kendra Lusty, 2023) Survei Tenaga Kerja Global tahun 2012 mencakup total 32. 000 pekerja di 29 negara, termasuk Indonesia. Khusus di Indonesia, hasil survei menunjukkan bahwa sekitar dua pertiga pekerja Indonesia tidak memiliki komitmen yang tinggi terhadap perusahaannya. Faktanya, studi tersebut juga menemukan bahwa sekitar 27% karyawan saat ini berencana pindah dalam dua tahun ke depan. Selain itu, 42% dari seluruh responden di Indonesia, atau 1.005 karyawan, mengatakan mereka harus meninggalkan perusahaannya saat ini demi kemajuan karir di masa depan. Di sisi lain, hanya sekitar 36% karyawan yang saat ini bekerja di perusahaan tempat mereka bekerja saat ini (Hendra Gunawan, 2012)

Penelitian Alape Ariza menunjukkan bahwa nilai p-value pemberdayaan tim kurang dari 0,05 sehingga signifikan terhadap kepuasan pelanggan internal. Analisis regresi menunjukkan bahwa koefisien beta pemberdayaan tim adalah ($\beta_1 = 0,229$) dan nilai p-value ($p = 0,019$). Oleh karena itu, peningkatan pemberdayaan tim sebesar 1 unit akan menghasilkan peningkatan kepuasan pelanggan internal sebesar 0,229 unit.

Berdasarkan hasil observasi di RSUD Bahagia Makassar pada beberapa unit terdapat karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya. Hal ini menyebabkan kepuasan kerja karyawan meningkat setiap tahunnya. Berikut merupakan data kepuasan kerja berdasarkan nilai hasil kuesioner yang di berikan kepada semua karyawan di RSUD BahagiaMakassar tahun 2021-2023.

Tabel 1. Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan RSUD Bahagia Makassar
Tahun 2021-2023

No	Tahun	Tingkat Kepuasan Karyawan
1	2021	95%
2	2022	96%
3	2023	97,5

Sumber: Data Sekunder RSUD Bahagia

Berdasarkan Tabel 1 diatas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan kerja RSUD Bahagia Makassar mengalami kenaikan di tiap tahunnya. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengkaji variabel penyebab kepuasan kerja karyawan meningkat setiap tahunnya. Misalnya variabel perhatian terhadap perencanaan dan pengembangan karir hal ini menjadi penting bagi rumah sakit karena membantu karyawan mengidentifikasi tujuan karir, dan meningkatkan keterampilan, variabel pemberian gaji dan bonus yang sesuai harapan penting bagi rumah sakit karena dapat membantu menciptakan lingkungan kerja yang stabil dan memotivasi karyawan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, variabel hubungan baik dengan rekan kerja penting bagi rumah sakit karena dapat mengurangi konflik dan meningkatkan komunikasi, variabel pengawasan penting bagi rumah sakit karena bertanggung jawab untuk memastikan operasional berjalan lancar, variabel benefit penting bagi rumah sakit karena dapat meningkatkan kesejahteraan karyawan, variabel prosedur pelaksanaan penting bagi rumah sakit karena pelatihan karyawan baru dan mendukung pemantuan kinerja, dan variabel harapan kinerja penting bagi rumah sakit karena membantu menciptakan standar konsisten. Apabila variabel tersebut tidak terpenuhi akan mengakibatkan hal-hal yang tidak diinginkan salah satunya muncul ketidakpuasan dan meningkatnya turnover karyawan.

TINJAUAN PUSTAKA

Internal Customer Satisfaction

Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge (2017:34) mendefinisikan kepuasan kerja (Pramesti et al., 2022) sebagai penerapan gaya kepemimpinan yang sesuai dan memadai, Penekanan pada perencanaan dan pengembangan karir karyawan, Pemberian gaji dan bonus yang sesuai dengan harapan, Hubungan baik dengan rekan kerja dan Pekerjaan itu sendiri adalah tanggung jawab karyawan.

Menurut (Rast & Tourani (2012); Sumarsid & Atik Budi Paryanti, 2022), indikator kepuasan kerja meliputi Kepuasan dengan isi pekerjaan, Kepuasan dengan gaji saat ini, Kepuasan dengan pengawasan, Kepuasan terhadap kesempatan untuk maju, serta Kepuasan terhadap hubungan dengan rekan kerja.

Sedangkan menurut (Sudaryo dkk. (2018:93); Trinovela Simanjuntak, 2021), indikator untuk mengukur kepuasan kerja yang meliputi Ketidakhadiran atau absensi tanpa cuti, Keinginan untuk pindah kerja, Kinerja karyawan; dan Rekan kerja serta Kemudahan karyawan dalam bekerja.

Indikator Employee Loyalty

Menurut (Saydam (2012); Muchlisin Riadi, 2022), aspek dan indikator loyalitas karyawan antara lain Ketaatan dan kepatuhan, Rasa tanggung jawab, Rasa memiliki serta Kesenangan dalam bekerja.

Menurut Robbins (2015:24), indikator dari loyalitas antara lain (Robbins, 2015): Karakteristik pribadi, Karakteristik pekerjaan, Karakteristik desain Perusahaan, dan Pengalaman yang diperoleh dalam Perusahaan,

METODOLOGI

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan desain *cross sectional study*. Penelitian dilakukan di RSUD Bahagia Makassar Jalan Hertasning Baru- Poros Minasa Upa Raya. Waktu penelitian menyangkut tanggal, bulan, dan tahun kegiatan penelitian dilakukan. Penelitian di laksanakan pada bulan 24 Februari – 24 Maret 2025. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan RSUD Bahagia Makassar yang berjumlah 185 orang. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *probability sampling*. Metode yang digunakan adalah *accidental sampling* yakni pemilihan sampel secara acak siapapun yang ditemui. Dari hasil perhitungan menggunakan rumus slovin, maka jumlah sampel pada penelitian ini adalah 127 responden. Sebelum penyebaran kuesioner kepada responden maka dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Analisis data menggunakan analisis data univariat menggunakan karakteristik objektif, analisis bivariat menggunakan uji *chi square* dan analisis multivariat menggunakan analisis regresi linier berganda.

HASIL

Variabel Penelitian

Tabel 2. Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov	Asymp. Sig (2 Tailed)	Keterangan
Unstandarized Residual	0,852	0,463	Normal

Sumber: Data Primer 2025

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0.05 dengan hasil tersebut maka data dapat di katakan berdistribusi normal dimana nilai signifikannya 0.463 lebih dari 0.05.

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov	Asymp. Sig (2 tailde)	Keterangan
Unstandarized Residual	0.852	0.463	Normal

Sumber : Data Primer tahun 2024

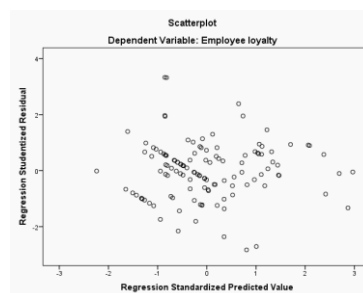
Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0.05 dengan hasil tersebut maka data dapat di katakan berdistribusi normal dimana nilai signifikannya 0.463 lebih dari 0.05.

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Perhatian terhadap perencanaan dan pengembangan karir pada karyawan (X1)	0.659	1.518	Tidak terjadi multikolinearitas
Pemberian gaji dan bonus yang sesuai harapan (X2)	0.699	1.430	Tidak terjadi multikolinearitas
Hubungan baik dengan rekan kerja (X3)	0.445	2.250	Tidak terjadi multikolinearitas
Pengawas (X4)	0.593	1.687	Tidak terjadi multikolinearitas
Benefit (X5)	0.511	1.959	Tidak terjadi multikolinearitas
Prosedur pelaksanaan (X6)	0.439	2.279	Tidak terjadi multikolinearitas
Harapan kinerja (X7)	0.633	1.579	Tidak terjadi multikolinearitas

Sumber : Data Primer tahun 2024

Berdasarkan tabel 4 diatas menunjukkan bahwa dari hasil uji multikolinearitas ditemukan nilai tolerance pada variabel perhatian terhadap perencanaan dan pengembangan karir pada karyawan sebesar 0.659, pemberian gaji dan bonus yang sesuai harapan sebesar 0.699, hubungan baik dengan rekan kerja sebesar 0.445, pengawas sebesar 0.593, benefit sebesar 0.511, prosedur pelaksanaan sebesar 0.439, dan harapan kinerja sebesar 0.633 dimana semua variabel lebih dari 0.10. Selanjutnya, nilai variance inflation factor (VIF) pada variabel perhatian terhadap perencanaan dan pengembangan karir pada karyawan sebesar 1.518, pemberian gaji dan bonus yang sesuai harapan sebesar 1.430, hubungan baik dengan rekan kerja sebesar 2.250, pengawas sebesar 1.687, benefit sebesar 1.959, prosedur pelaksanaan sebesar 2.279, dan harapan kinerja sebesar 1.579. Dimana tidak terjadi multikolinearitas diantara semua variabel yang artinya data dapat di lanjutkan ke uji selanjutnya.



Gambar 1. Hasil Uji Heteroksiditas

Berdasarkan gambar 1 di atas, diketahui bahwa uji heteroskedastisitas tidak terdapat pola tertentu, misalnya titik-titik yang membentuk pola tertentu yang teratur, maka hal ini menunjukkan tidak terjadi heteroskedastisitas. Dimana titik-titik data menyebar diatas dan dibawah angka 0, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini tidak terdapat heteroskedastisitas.

Tabel 5. Hasil Uji Parsial (Uji T)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.250	.185		1.348	.180
Perhatian Terhadap Perencanaan Dan Pengembangan Karir Pada Karyawan	.156	.054	.194	2.892	.005
Gaji dan bonus yang sesuai 1 harapan	.167	.052	.220	3.212	.002
Hubungan baik dengan rekan kerja	.232	.059	.295	3.906	.000
Pengawas	.017	.052	.023	.333	.740
Benefit	.199	.056	.262	3.574	.001
Prosedur pelaksanaan	.150	.053	.217	2.826	.006
Harapan kinerja	-.011	.046	-.016	-.232	.817

Sumber : Data Primer tahun 2024

Berdasarkan hasil analisis uji regresi linear berganda didapatkan sebagai berikut
: $Y : 0.250 + 0.156 X_1 + 0.167 X_2 + 0.232 X_3 + 0.017 X_4 + 0.199 X_5 + 0.150 X_6 - 0.011 X_7$

- 1) Diperoleh nilai konstanta (a) sebesar 0.250 maka dapat di artikan jika variabel independen bernilai 0 maka variabel dependen bernilai 0.250
- 2) Nilai koefisien regresi perhatian terhadap perencanaan dan pengembangan karir pada karyawan bernilai 0.156 dengan nilai positif. Hal ini berarti bahwa setiap perhatian terhadap perencanaan dan pengembangan karir pada karyawan bertambah 1% dengan asumsi variabel gaji dan bonus yang sesuai harapan, hubungan baik dengan rekan kerja, pengawas, benefit, prosedur pelaksanaan, harapan kinerja dan konstanta adalah 0, maka perhatian terhadap perencanaan dan pengembangan karir pada karyawan meningkat sebesar 0.156
- 3) Nilai koefisien regresi gaji dan bonus yang sesuai harapan bernilai 0.167 dengan nilai positif. Hal ini berarti bahwa setiap gaji dan bonus yang sesuai harapan bertambah 1% dengan asumsi variabel perhatian terhadap perencanaan dan pengembangan karir pada karyawan, hubungan baik dengan rekan kerja, pengawas, benefit, prosedur pelaksanaan, harapan kinerja dan konstanta adalah 0, maka gaji dan bonus yang sesuai harapan meningkat sebesar 0.167
- 4) Nilai koefisien regresi hubungan baik dengan rekan kerja bernilai 0.232 dengan nilai positif Hal ini berarti bahwa setiap hubungan baik dengan rekan kerja bertambah 1% dengan asumsi variabel perhatian terhadap perencanaan dan pengembangan karir pada karyawan, gaji dan bonus yang sesuai harapan, pengawas, benefit, prosedur pelaksanaan, harapan kinerja dan konstanta adalah 0, maka hubungan baik dengan rekan kerja meningkat sebesar 0.232
- 5) Nilai koefisien regresi pengawas bernilai 0.017 dengan nilai positif. Hal ini berarti bahwa pengawas bertambah 1% dengan asumsi variabel perhatian terhadap perencanaan dan pengembangan karir pada karyawan, gaji dan bonus yang sesuai

- harapan, hubungan baik dengan rekan kerja, benefit, prosedur pelaksanaan, harapan kinerja dan konstanta adalah 0, maka pengawas meningkat sebesar 0.017
- 6) Nilai koefisien regresi benefit bernilai 0.199 dengan nilai positif. Hal ini berarti bahwa benefit bertambah 1% dengan asumsi variabel perhatian terhadap perencanaan dan pengembangan karir pada karyawan, gaji dan bonus yang sesuai harapan, hubungan baik dengan rekan kerja, pengawas, prosedur pelaksanaan, harapan kinerja dan konstanta adalah 0, maka benefit meningkat sebesar 0.199
 - 7) Nilai koefisien regresi prosedur pelaksanaan bernilai 0.150 dengan nilai positif. Hal ini berarti bahwa prosedur pelaksanaan bertambah 1% dengan asumsi variabel perhatian terhadap perencanaan dan pengembangan karir pada karyawan, gaji dan bonus yang sesuai harapan, hubungan baik dengan rekan kerja, benefit, pengawas, harapan kinerja dan konstanta adalah 0, maka prosedur pelaksanaan meningkat sebesar 0.150
 - 8) Nilai koefisien regresi harapan kinerja bernilai -0.077 dengan nilai negative. Hal ini berarti bahwa harapan kinerja bertambah 1% dengan asumsi variabel perhatian terhadap perencanaan dan pengembangan karir pada karyawan, gaji dan bonus yang sesuai harapan, hubungan baik dengan rekan kerja, benefit, pengawas, prosedur pelaksanaan dan konstanta adalah 0, maka prosedur pelaksanaan menurun sebesar -0.077

Tabel 6. Uji Simultan (Uji F)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	5.327	7	.761	16.346	.000 ^b
Residual	5.540	119	.047		
Total	10.866	126			

Sumber : Data Primer tahun 2024

Berdasarkan tabel 6 di atas di peroleh F hitung > F tabel dimana $16.346 > 2.09$ dan nilai signifikansi 0.000 karena nilai signifikansi lebih kecil < 0.05 maka dapat di simpulkan bahwa H_a di terima dan H_0 ditolak.

Tabel 7. Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.700 ^a	.490	.460	.216

Sumber : Data Primer tahun 2024

Berdasarkan tabel 7. di atas di dapatkan menunjukkan nilai adjusted R square sebesar 0.460 atau 46% maka dapat di simpulkan bahwa pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama atau simultan.

PEMBAHASAN

Pengaruh Perhatian Terhadap Perencanaan Dan Pengembangan Karir Pada Karyawan Terhadap *Employee Loyalty* Di RSUD Bahagia Makassar

Perhatian Terhadap Perencanaan Dan Pengembangan Karir merupakan segala perencanaan dan pengembangan, kebutuhan perusahaan dan individu dapat dipenuhi

untuk kepentingan kedua belah pihak. (Johnly et al., 2017) Berdasarkan hasil penelitian indikator perhatian terhadap perencanaan dan pengembangan karir pada karyawan terhadap *employee loyalty* di RSUD Bahagia Makassar, menunjukkan hasil analisis nilai $p\text{-value} = 0.004$ dimana nilai $p < 0.05$, maka H_a diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh perhatian terhadap perencanaan dan pengembangan karir pada karyawan terhadap *employee loyalty* di RSUD Bahagia Makassar.

Hasil tersebut sesuai dengan hasil analisis menggunakan regresi dimana perhatian terhadap perencanaan dan pengembangan karir pada karyawan bernilai positif. Hal ini berarti apabila X_1 meningkat 1% maka variabel perhatian terhadap perencanaan dan pengembangan karir pada karyawan meningkat sebesar 0.156. Hal ini berarti, perhatian terhadap perencanaan dan pengembangan karir pada karyawan berpengaruh secara langsung terhadap *employee loyalty* di RSUD Bahagia Makassar, artinya apabila perhatian terhadap perencanaan dan pengembangan karir pada karyawan meningkat maka *employee loyalty* juga akan meningkat begitupun sebaliknya.

Dari hasil analisis terkait jawaban responden mengenai pengaruh perhatian terhadap perencanaan dan pengembangan karir pada karyawan terhadap *employee loyalty* di RSUD Bahagia Makassar sudah baik, hal ini dapat dilihat dari usaha karyawan untuk meningkatkan karir dan meningkatkan keterampilan dalam pemberian pelayanan hal ini dapat membantu karyawan meningkatkan kinerja mereka. Dengan fokus pada pengembangan keterampilan dan kompetensi, karyawan dapat bekerja secara efisien dan efektif.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Oktaviana Halim et al., 2019) "Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Sentosa Plastik Medan" dengan nilai signifikansinya sebesar 0,000 atau lebih kecil dari $\alpha = 0.05$, sehingga H_0 ditolak, atau dapat disimpulkan H_a diterima yang berarti variabel pelatihan dan pengembangan karir secara bersama-sama mempunyai hubungan yang kuat. berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kinerja karyawan PT. Alfa Citra Abadi Medan.

Pengaruh Pemberian Gaji Dan Bonus Yang Sesuai Harapan Terhadap Employee Loyalty Di RSUD Bahagia Makassar

Bonus adalah bonus bukan gaji yang tujuannya untuk memberi semangat (insentif) agar pegawai dapat melaksanakan tugasnya dengan lebih baik dan penuh tanggung jawab dengan harapan memperoleh keuntungan yang lebih tinggi. (Wisnu Brata & Whidyanto, 2017) Gaji merupakan suatu bentuk pembayaran kepada pegawai dan pekerja sebagai hasil pekerjaannya yang merupakan suatu keputusan manajemen (Thanan et al., 2021)

Berdasarkan hasil penelitian indikator pemberian gaji dan bonus yang sesuai harapan terhadap *employee loyalty* di RSUD Bahagia Makassar, menunjukkan hasil analisis yang telah dilakukan menghasilkan nilai $p\text{-value} = 0.001$ dimana nilai $p < 0.05$, maka H_a diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan pengaruh pemberian gaji dan bonus yang sesuai harapan terhadap *employee loyalty* di RSUD Bahagia Makassar.

Selanjutnya, hasil analisis menggunakan uji regresi, menunjukkan hasil yang sama dimana gaji dan bonus yang sesuai harapan bernilai positif. dimana jika variabel X2 meningkat 1% maka variabel gaji dan bonus yang sesuai harapan meningkat sebesar 0.167. Hal ini berarti pemberian gaji dan bonus yang sesuai harapan berpengaruh secara signifikan terhadap employee loyalty di RSUD Bahagia Makassar, artinya semakin tinggi pemberian gaji dan bonus yang sesuai harapan maka employee loyalty di RSUD Bahagia Makassar akan meningkat.

Berdasarkan hasil pernyataan yang diberikan responden melalui kuesioner mengenai pemberian gaji dan bonus yang sesuai harapan terhadap employee loyalty di RSUD Bahagia Makassar sudah baik, dimana karyawan berkontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pasien sehingga penghargaan atas prestasi kerja yang diberikan menjadi penting bagi karyawan dimana prestasi kerja akan hasil kerja yang dicapai seseorang karyawan dalam melaksanakan tugas diberikan kepadanya serta sesuai dengan tujuan, bagian dan peranan pekerjaan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Aprilia et al., 2023) "Pengaruh *Reward Dan Punishment* terhadap Kinerja Karwan PT. Panca Tunas Harapan Kota Sorong" dengan signifikansi $0,000 < \alpha$ pada taraf signifikansi 0,05 dan koefisien regresi bernilai positif.

Pengaruh Hubungan Baik Dengan Rekan Kerja Terhadap *Employee Loyalty* Di RSUD Bahagia Makassar

Rekan kerja saling terhubung dalam komunikasi, dan rekan kerja menunjukkan tanggapannya kepada rekan kerja lainnya. Rekan kerja dalam organisasi atau perusahaan berperan sebagai bentuk kerjasama selama bekerja dan juga dapat menjadi pendukung pekerjaan kita. (Mahaputra et al., 2023)

Berdasarkan hasil penelitian pada indikator hubungan baik dengan rekan kerja terhadap employee loyalty di RSUD Bahagia Makassar menunjukkan hasil analisis yang telah dilakukan menghasilkan nilai p-value = 0.0001 dimana nilai $p < 0.05$ maka H_0 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan pengaruh hubungan baik dengan rekan kerja terhadap employee loyalty di RSUD Bahagia Makassar.

Hasil analisis menggunakan uji regresi mendapatkan hasil positif dimana apabila variabel X3 meningkat 1% maka variabel hubungan baik dengan rekan kerja akan meningkat sebesar 0.232.

Hal ini berarti hubungan baik dengan rekan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap employee loyalty di RSUD Bahagia Makassar, artinya semakin tinggi hubungan baik dengan rekan kerja maka employee loyalty di RSUD Bahagia Makassar akan meningkat begitupun sebaliknya. Selanjutnya dari hasil analisis mengenai jawaban responden mengenai hubungan baik dengan rekan kerja terhadap employee loyalty di RSUD Bahagia Makassar sudah baik, hal ini dapat dilihat dari karyawan yang memastikan bahwa komunikasinya dengan rekan kerja berjalan efektif untuk mencapai tujuan tim dan membangun hubungan interpersonal yang kuat melalui komunikasi, hal ini juga dapat meningkatkan efisiensi pelayanan kepada pasien yang dapat dijadikan keuntungan bagi rumah sakit untuk masa yang akan datang.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Pudjo Wibowo & Wato Tholok, 2019) nilai signifikansi $0.000 < 0.05$, maka dapat disimpulkan berpengaruh secara simultan (bersama-sama) antara pekerjaan, promosi, rekan kerja, atasan dan lingkungan kerja, terhadap Produktivitas kerja Karyawan pada PT. Primiissima Medari Sleman Yogyakarta.

Pengaruh Pengawas Terhadap *Employee Loyalty* Di RSUD Bahagia Makassar

Pengawas adalah pekerjaan yang terdiri dari bagian-bagian seperti kegiatan terhadap standar, rencana kerja, dan tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebagai bentuk standarisasi dalam mendefinisikan setiap kegiatan, sehingga bila diperlukan koreksi dapat diambil tindakan yang tepat sasaran, dan cara yang efisien sesuai dengan tujuan organisasi (Sulfah, 2021).

Berdasarkan hasil penelitian pengawas terhadap employee loyalty di RSUD Bahagia Makassar mendapatkan hasil analisis yang telah dilakukan menghasilkan nilai p-value = 0.167 dimana nilai dari $p > 0.05$ maka H_a di tolak dan H_0 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh pengawas terhadap employee loyalty di RSUD Bahagia Makassar.

Adapun hasil analisis menggunakan regresi dimana variabel pengawas bernilai positif. Artinya jika variabel X_4 meningkat 1% maka variabel pengawas akan meningkat sebesar 0.017. Hal ini berarti bahwa pengawas tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap employee loyalty di RSUD Bahagia Makassar artinya baik atau tidaknya pengawas di RSUD Bahagia Makassar tidak mempengaruhi employee loyalty di RSUD Bahagia Makassar. Dari hasil analisis mengenai jawaban responden melalui kuesioner mengenai pengawas terhadap employee loyalty di RSUD Bahagia Makassar belum baik, dapat kita lihat bahwa karyawan merasa belum memiliki pengalaman tertentu untuk mencapai keberhasilan dalam menjaga disiplin kerja hal ini dapat mempengaruhi kualitas karyawan dalam memberikan pelayanan yang nantinya dapat menimbulkan efek negatif untuk rumah sakit kedepannya.

Pengaruh Benefit Terhadap *Employee Loyalty* Di RSUD Bahagia Makassar

Benefit merupakan komponen utama dan tujuan utama dari setiap badan usaha. Fokus utama dari setiap gerakan adalah mengejar keuntungan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Benefit sendiri pada hakekatnya merupakan tambahan gaji yang dapat menjamin keberlangsungan organisasi (Anastasia & Anizar, 2022).

Hasil penelitian benefit terhadap employee loyalty di RSUD Bahagia Makassar menunjukkan nilai hasil analisis yang telah dilakukan menghasilkan nilai p-value = 0.0001 dimana nilai dari $p < 0.05$ maka H_a diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh benefit terhadap employee loyalty di RSUD Bahagia Makassar.

Berdasarkan hasil analisis menggunakan uji regresi diperoleh benefit bernilai positif. Artinya jika variabel X_5 meningkat 1% maka variabel benefit meningkat sebanyak 0.199. Hal ini berarti bahwa benefit berpengaruh secara signifikan terhadap employee loyalty di RSUD Bahagia Makassar, artinya semakin tinggi benefit yang di dapatkan maka employee loyalty juga akan meningkat begitupun sebaliknya, semakin rendah benefit yang di dapatkan maka employee loyalty juga akan menurun.

Selanjutnya, hasil analisis berdasarkan jawaban responden mengenai benefit terhadap employee loyalty di RSUD Bahagia Makassar sudah baik, hal ini dapat kita lihat dimana karyawan mengoptimalkan kegiatan untuk mencapai hasil terbaik serta memastikan pengendalian pengeluaran yang efektif agar anggaran dapat terjaga hal ini merupakan salah satu unsur penting agar manajemen dapat melaksanakan tugasnya dengan baik, sehingga organisasi perusahaan mencapai tujuan yang diinginkan.

Pengaruh Prosedur Pelaksanaan Terhadap Employee Loyalty Di RSUD Bahagia Makassar

Prosedur pelaksanaan adalah langkah-langkah dari suatu sistem atau urutan tindakan yang harus dilakukan. Sistem dan rangkaian kegiatan berjalan beriringan karena keduanya dirancang untuk mencapai tujuan yang sama. Selanjutnya hasil penelitian terhadap indikator prosedur pelaksanaan terhadap employee loyalty Di RSUD Bahagia Makassar menunjukkan hasil analisis yang telah dilakukan menghasilkan nilai $p\text{-value} = 0.0001$ dimana nilai $p < 0.05$ maka H_a diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh prosedur pelaksanaan terhadap employee loyalty di RSUD Bahagia Makassar.

Hasil analisis yang telah dilakukan menggunakan regresi menunjukkan hasil positif dimana apabila variabel X_6 meningkat 1% maka variabel prosedur pelaksanaan akan meningkat sebesar 0.150. Hal ini berarti bahwa prosedur pelaksanaan berpengaruh secara signifikan terhadap *employee loyalty* di RSUD Bahagia Makassar, artinya semakin tinggi prosedur pelaksanaan maka *employee loyalty* meningkat begitupun sebaliknya, semakin rendah prosedur pelaksanaan maka *employee loyalty* menurun. Kemudian hasil analisis jawaban responden berdasarkan kuesioner terhadap indikator prosedur pelaksanaan terhadap employee loyalty Di RSUD Bahagia Makassar sudah baik, dapat dilihat bahwa dimana karyawan memastikan kepatuhan terhadap tugas yang di tangani serta berkolaborasi dengan rekan kerja untuk memastikan kualitas yang baik sehingga dapat meningkatkan kinerja organisasi yang akan menguntungkan dan memiliki manfaat yang signifikan.

Pengaruh Harapan Kinerja Terhadap Employee Loyalty Di RSUD Bahagia Makassar

Harapan kinerja adalah tingkat dimana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu sistem akan meningkatkan kinerja (Jefri Yanto Hiu & Anastasia, 2020). Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap indikator harapan kinerja terhadap employee loyalty di RSUD Bahagia Makassar menunjukkan hasil analisis yang telah dilakukan menghasilkan nilai $p\text{-value} = 0.304$ dimana nilai $p > 0.05$ maka H_a ditolak dan H_0 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh harapan kinerja terhadap employee loyalty di RSUD Bahagia Makassar.

Selanjutnya, hasil analisis yang telah dilakukan menggunakan regresi pada harapan kinerja bernilai negatif. Artinya jika variabel X_6 menurun 1% maka variabel harapan kinerja akan menurun sebesar -0.077. Hal ini berarti bahwa, harapan kinerja tidak mempengaruhi *employee loyalty* secara signifikan. Artinya baik atau tidaknya harapan kinerja tidak mempengaruhi employee loyalty di RSUD Bahagia Makassar. Dari hasil analisis jawaban responden mengenai indikator harapan kinerja terhadap employee loyalty di RSUD Bahagia Makassar belum baik, dimana karyawan masih merasa

belum dapat untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan masih merasa bahwa masih belum dapat memenuhi ekspektasi pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dengan baik hal ini dikarenakan masih kurangnya pemberian pelatihan kepada karyawan sehingga dapat menghilangkan harapan kerja karyawan kedepannya.

Pengaruh Perhatian Terhadap Perencanaan Dan Pengembangan Karir Pada Karyawan, Pemberian Gaji Dan Bonus Yang Sesuai Harapan, Hubungan Baik Dengan Rekan Kerja, Pengawas, Benefit, Prosedur Pelaksanaan Dan Harapan Kinerja Terhadap Employee Loyalty Di RSUD Bahagia Makassar

Menurut Rivai (2004) Pengembangan karier merupakan proses pengembangan diri untuk mencapai rencana karier, yang menjadi tanggung jawab karyawan dengan dukungan atasan dan HR dalam perencanaan serta penyediaan jalurnya (Munir et al., 2019). Pemberian gaji dan bonus yang sesuai harapan merupakan bentuk penghargaan untuk meningkatkan semangat, keaktifan, dan kinerja karyawan. Hal ini sangat mempengaruhi produktivitas dan efisiensi dalam organisasi (Janssen & Adiya, 2024).

Hubungan baik dengan rekan kerja adalah dimana saling terhubung dalam komunikasi, dan rekan kerja menunjukkan tanggapannya kepada rekan kerja lainnya. Rekan kerja dalam organisasi atau perusahaan berperan sebagai bentuk kerjasama selama bekerja dan juga dapat menjadi pendukung pekerjaan kita. Rekan kerja yang baik adalah mereka yang bisa menerima hasil kerja kita dan mendukung setiap keputusan yang diambil (Mahaputra et al., 2023).

Menurut Hasibuan (2017) Pengawas adalah pemantauan adalah proses pemantauan kinerja seluruh aktivitas organisasi guna mengumpulkan informasi guna menentukan apakah tujuan telah tercapai dan kesulitan apa yang ditemui. (Rizal & Radiman, 2019). Benefit adalah hak-hak yang harus dimiliki setiap pegawai atas pekerjaannya, yang dapat diperoleh langsung atau tidak langsung dari atasan (Moedasir, 2023).

Prosedur pelaksanaan adalah suatu sistem yang dirancang untuk membuat pekerjaan menjadi lebih mudah, rapi dan terorganisir. Sistem ini mencakup serangkaian proses untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dari awal hingga akhir (Suhartina et al., 2019). Harapan kinerja adalah tingkat dimana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu sistem akan meningkatkan kinerja (Jefri Yanto Hiu & Anastasia, 2020).

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa perhatian terhadap perencanaan dan pengembangan karir pada karyawan, pemberian gaji dan bonus yang sesuai harapan, hubungan baik dengan rekan kerja, pengawas, benefit, prosedur pelaksanaan dan harapan kinerja terhadap employee loyalty di RSUD Bahagia Makassar berpengaruh. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji statistik dimana di peroleh $F_{hitung} > F_{tabel}$ dimana $16.346 > 2.09$ dan nilai signifikansi 0.000 karena nilai signifikansi lebih kecil < 0.05 maka dapat disimpulkan bahwa H_a di terima dan H_0 ditolak. Artinya variabel perhatian terhadap perencanaan dan pengembangan karir pada karyawan, pemberian gaji dan bonus yang sesuai harapan, hubungan baik dengan rekan kerja, pengawas, benefit, prosedur pelaksanaan dan harapan kinerja secara bersama-sama (simultan) terhadap *employee loyalty* di RSUD Bahagia Makassar.

KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil penelitian yang dilakukan di RSUD Bahagiamakassar dapat disimpulkan sebagai berikut : 1) Terdapat pengaruh perhatian terhadap perencanaan dan pengembangan karir pada karyawan terhadap employee loyalty di RSUD Bahagiamakassar. 2) Terdapat pengaruh pemberian gaji dan bonus yang sesuai harapan terhadap employee loyalty di RSUD Bahagiamakassar. 3) Terdapat pengaruh hubungan baik dengan rekan kerja terhadap employee loyalty di RSUD Bahagiamakassar. 4) Tidak terdapat pengaruh pengawas terhadap employee loyalty di RSUD Bahagiamakassar. 5) Terdapat pengaruh benefit terhadap employee loyalty di RSUD Bahagiamakassar. 6) Terdapat pengaruh prosedur pelaksanaan terhadap employee loyalty di RSUD Bahagiamakassar 7) Tidak terdapat pengaruh harapan kinerja terhadap employee loyalty di RSUD Bahagiamakassar. 8) Terdapat pengaruh yang signifikan perhatian terhadap perencanaan dan pengembangan karir pada karyawan, pemberian gaji dan bonus yang sesuai harapan, hubungan baik dengan rekan kerja, pengawas, benefit, prosedur pelaksanaan, dan harapan kinerja terhadap employee loyalty di RSUD Bahagiamakassar.

Adapun saran penelitian dari peneliti adalah sebagai berikut : 1) Disarankan kepada pihak RSUD Bahagiamakassar untuk memberikan peluang kepada karyawan kedepannya sehingga karyawan dapat memanfaatkan pelatihan yang berkaitan dengan bidang yang diminati. Serta, disarankan kepada karyawan agar melakukan tugas tambahan untuk mendapatkan pengalaman tambahan. 2) Disarankan kepada karyawan RSUD Bahagiamakassar untuk terus memberikan pelayanan yang profesional kepada pasien sekaligus memberikan pelayanan dengan ramah. Serta mendokumentasikan pencapaian yang dilakukan dalam meningkatkan pelayanan pasien. 3) Disarankan kepada karyawan RSUD Bahagiamakassar untuk selalu menggunakan bahasa yang jelas, jujur, dan sopan dalam berkomunikasi untuk menghindari kebingungan atau konflik dan terbuka terhadap ide dan pendapat seluruh sumber daya manusia di rumah sakit untuk menciptakan budaya kerja yang dan kolaboratif. 4) Disarankan kepada jajaran direksi atau pimpinan RSUD Bahagiamakassar untuk dapat mendukung proses peningkatan sikap dan disiplin kerja bagi karyawan sehingga karyawan dapat mencapai keberhasilan yang di inginkan. Misalnya pihak rumah sakit mengupayakan agar karyawannya mengikuti dan mematuhi instruksi kerja dan peraturan berlaku yang telah ditetapkan dengan melakukan evaluasi kerja kepada karyawan sekali dalam bulan. 5) Disarankan kepada jajaran direksi atau pimpinan RSUD Bahagiamakassar untuk selalu mengevaluasi pengeluaran secara teratur untuk memastikan anggaran tetap sesuai, selalu mengkomunikasikan dengan tim atau pimpinan tentang perubahan anggaran atau kebutuhan tambahan untuk dukungan dan persetujuan. 6) Disarankan kepada karyawan RSUD Bahagiamakassar untuk selalu memahami tugas dan tanggung jawab serta standar operasional prosedur (SOP) atau yang berlaku pada ruang lingkup pekerjaan dan selalu mempertimbangkan kebutuhan dan kepentingan pada setiap tahapan dan fokus pada upaya bersama untuk meningkatkan kinerja. 7) Diharapkan kepada pihak RSUD Bahagiamakassar agar dapat memberikan pelatihan kepada karyawan kedepannya sehingga karyawan dapat memberikan pelayanan prima kepada

pelanggan dengan optimal sekaligus dapat meningkatkan harapan kerja bagi karyawan untuk tetap loyal di RSUD BahagiaMakassar. 8) Diharapkan kepada pihak RSUD BahagiaMakassar agar memperhatikan perhatian terhadap perencanaan dan pengembangan karir pada karyawan, pemberian gaji dan bonus yang sesuai harapan, hubungan baik dengan rekan kerja, pengawas, benefit, prosedur pelaksanaan, dan harapan kinerja secara menyeluruh sehingga dapat membangun hubungan yang kuat dengan karyawan dalam meningkatkan employee loyalty di rumah sakit.

REFERENSI

- Alape Ariza, J., Pinzon Reyes, A., Medina Rocha, A. H., Cabrera Perez, R., & Isabel Bermudez Santana, C. (2023). The Effect of Team Empowerment on Internal Customer Satisfaction at Kenyatta University. *International Journal of Managerial Studies and Research*, 11(5), 45–52. <https://doi.org/10.20431/2349-0349.1105005>
- Anastasia, M., & Anizar, S. (2022). Penerapan Akuntansi Pertanggungjawaban Sosial Corporate Social Responsibility Pada PT. Tarungin Bina Mitra. *Owner*, 6(3), 1526–1533. <https://doi.org/10.33395/owner.v6i3.986>
- Aprilia, L., Sofia, S., & Rahayu, A. (2023). Pengaruh Reward Dan Punishment Terhadap Kinerja Karyawan PT. Panca Tunas Harapan Kota Sorong. 3(1). <https://doi.org/10.46306/vls.v3i1>
- Bagus Ananda Kurniawan, Samuel Indrayana, & Anisa Kurniatul Azizah. (2023). Analisis Kepuasan Pelanggan Internal di RSUD Sidoarjo dalam Upaya. *Journal Of Social Science Research*, Volume 3 No 4, 9615–9626. <https://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/4733>
- Hastuti Mulang. (2022). *Determinasi Evaluasi Kinerja Dan Loyalitas Terhadap Promosi Jabatan (Studi Kasus Salah Satu Perusahaan Di Pangkep Sulawesi Selatan)*. 1(e-ISSN : 2621-4377 & p-ISSN : 1829-8524), 111–119. <https://e-jurnal.nobel.ac.id/index.php/akmen/article/view/3064/1383>
- Hendra Gunawan. (2012, September 18). Loyalitas karyawan di Indonesia masih rendah. *Kontan.Co.Id*. <https://amp.kontan.co.id/news/loyalitas-karyawan-di-indonesia-masih-rendah>
- Janssen, M., & Adiya, H. (2024). Implementasi Preference Selection Index Dalam Pemberian Reward Pada Karyawan. *Jurnal Mahasiswa Aplikasi Teknologi Komputer Dan Informasi*, 6(1).
- Jefri Yanto Hiu, J., & Anastasia, N. (2020). Pengaruh Harapan Kinerja, Pengaruh Sosial, Dan Keamanan Terhadap Niat Menggunakan Kembali Sistem Pembayaran Elektronik. 8(1). <https://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-bisnis/article/viewFile/10584/9406>
- Mahaputra, M. R., Maharani, A., Mahaputra, M. R., & Rizky Mahaputra, M. (2023). Hubungan Pengakuan dan Rekan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Literature Review). 1(1). <https://doi.org/10.38035/jpmpt.v1i1>
- Munir, R., Joko, T., & Fattah, N. (2019). Pengaruh Pengembangan Karir, Pengawasan Dan Komitmen Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai Di Dinas Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana Kabupaten Bantaeng. In *YUME : Journal of Management* (Vol. 2, Issue 2). <https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/yume>
- Oktaviana Halim, K., Loren, E., Wijaya, D., Namora Putri Siregar, I., & Studi Manajemen, P. (2019). Pengaruh Pelatihan Dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Sentosa Plastik Medan. <https://jurnaltest.uisu.ac.id/index.php/wahana/article/view/1453>

- Pramesti, R. A. D., And, H., Desi, R. A., Manajemen, P., Ekonomi, F., Bisnis, D., Brawijaya, U., Ananda, I., & Hussein, S. (2022). Pengaruh Internal Service Quality Dan Internal Customer Satisfation Terhadap Employee Loyalty. *Jurnal Manajemen Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*, Volume 1 No 1. <https://doi.org/10.21776/jmppk>
- Pudjo Wibowo, F., & Wato Tholok, F. (2019). Pengaruh Pekerjaan, Promosi, Rekan Kerja, Atasan, Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Studi Kasus Di Pt. Primissima Medari Sleman Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, XI(2). <https://pustaka.untirta.ac.id/index.php/jsm/article/view/6060>
- Rizal, S. M., & Radiman, R. (2019). Pengaruh Motivasi, Pengawasan, dan Kepemimpinan Terhadap Disiplin Kerja Pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 117-128. <https://doi.org/10.30596/maneggio.v2i1.3649>
- Suhartina, I., Murni, T., Diana, R., Tinggi, S., & Malang, I. A. (2019). Analisis Efektivitas SOP Pelaksanaan Penyimpanan Berkas Rekam Medis Di Puskesmas Lawang. <https://jmiki.apfirmik.or.id/jmiki/article/view/121/176>
- Sulfah, F. (2021). Pengaruh Pengawasan Terhadap Kinerja Tenaga Kesehatan Di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau. <https://repository.uir.ac.id/11838/1/177122095.pdf>
- Thanan, R. R., Pio, R. J., & Kalangi, J. A. F. (2021). Pengaruh Gaji, Insentif, dan Bonus terhadap Kepuasan Kerja Mitra Pengemudi Grab Car PT. Solusi Transportasi Indonesia Cabang Kota Manado. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 11(2), 2021.
- Triwahyu, R., Said, M., & Abdullah, T. (2022). Pengaruh Kepemimpinan, Kepuasan Kerja, Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Di PT. Niaga Nusa Abadi Makassar. *Indonesian Journal of Business and Management*, 5(1), 60-66. <https://doi.org/10.35965/jbm.v5i1.1864>