

## Pengaruh Kinerja dan Kualitas Pelayanan *Helpdesk* Terhadap Kepuasan Karyawan Pada Universitas Prasetiya Mulya Tangerang

Umunaela<sup>1</sup>, Nurhadi<sup>2</sup>, Seno Sudarmono Hadi<sup>3</sup>

Universitas Bina Sarana Informatika<sup>1,2</sup>  
Jl. Kramat Raya No.98, RT.2/RW.9, Kwitang, Kec. Senen, Kota Jakarta Pusat,  
Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10540.  
Email: 64207411@bsi.ac.id<sup>1</sup>, nurhadi.nhd@bsi.ac.id<sup>2</sup>, senosudarmono79@gmail.com<sup>3</sup>

Submit: 21-09-2025	Revisi: 14-10-2025	Terima 16-10-2025	Terbit Online: 19-10-2025
-----------------------	-----------------------	----------------------	------------------------------

### ABSTRAKSI

**Abstrak** – Penelitian ini dilakukan pada Universitas Prasetiya Mulya yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kinerja (X1) dan kualitas pelayanan *Helpdesk* (X2) terhadap kepuasan karyawan (Y) pada Universitas Prasetiya Mulya. Populasi dalam penelitian ini ialah karyawan pada Universitas Prasetiya Mulya Tangerang. Teknik pengambilan sampel ini menggunakan *non-probability* sampling dengan memakai sampling purposif. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 50 karyawan Universitas Prasetiya Mulya, metode analisis data yang digunakan ialah metode kuantitatif dengan menggunakan perangkat lunak IBM SPSS Statistics V.21. Penelitian ini menyimpulkan bahwa: 1) Kinerja (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan karyawan (Y) sebesar 3,671. 2) Kualitas pelayanan *Helpdesk* (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan karyawan (Y) sebesar 5,361. 3) Kinerja (X1) dan kualitas pelayanan *Helpdesk* (X2) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan karyawan (Y) dengan nilai sebesar 90,793. 4) Nilai regresi pada penelitian yaitu  $Y = -2,631 + 0,937 X1 + 1,312 X2$ .

Kata Kunci: Kepuasan Karyawan, Kinerja, Kualitas Pelayanan *Helpdesk*

### ABSTRACT

**Abstracts** – this research was conducted at Prasetiya Mulya University with the objective of examining the influence of performance (X1) and *Helpdesk* service quality (X2) on employee satisfaction (Y). The population of this research consisted of employees at Prasetiya Mulya University, Tangerang. The sampling technique employed was *non-probability* sampling with a purposive sampling approach. A total of employees were selected as the research sample. Data were analyzed using a quantitative method with the assistance of IBM SPSS Statistics Version 21. The finding of this study indicate that: 1) Performance (X1) has a positive and significant effect on employee satisfaction (Y), with a coefficient value of 3,671. 2) *Helpdesk* service quality (X2) has a positive and significant effect on employee satisfaction (Y), with a coefficient value of 5,361. 3) Performance (X1) and *Helpdesk* service quality (X2) simultaneously have a significant effect on employee satisfaction (Y), with a combined value of 90,793. 4) The regression equation obtained in this study is:  $Y = 2,631 + 0,937 X1 + 1,312 X2$ .

Keywords: Employee Satisfaction<sup>1</sup>, Performance<sup>2</sup>, *Helpdesk* Service Quality<sup>3</sup>

### 1. PENDAHULUAN

Kinerja karyawan merupakan hasil kerja seseorang secara kualitas maupun kuantitas yang telah dicapai oleh karyawan dalam menjalankan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Kinerja yang baik akan terlihat dari ketepatan waktu dalam menangani keluhan, kecepatan dalam merespon permintaan, serta kemampuan dalam memberikan solusi yang efektif. Karyawan sebagai pengguna layanan tentu memiliki ekspektasi terhadap layanan yang diterima. Jika kinerja *Helpdesk* tidak memenuhi

harapan, hal ini dapat berdampak pada menurunnya tingkat kepuasan kerja, terganggunya kelancaran aktivitas, bahkan menurunkan kepercayaan terhadap sistem pendukung lingkungan universitas (Astuti et al., 2023). Berikut Indikator kinerja menurut (Putri & Wolor, 2023), ada 5 indikator dalam kinerja yaitu:

- Kualitas kerja mencerminkan peningkatan mutu dan standar kerja yang telah ditentukan sebelumnya, biasanya disertai dengan peningkatan kemampuan dan nilai ekonomis.

- b. Kuantitas output mencerminkan peningkatan volume atau jumlah dari suatu unit kegiatan yang menghasilkan barang atau jasa dari segi jumlah.
- c. Ketepatan waktu diukur dari persepsi karyawan terhadap suatu aktivitas yang diselesaikan dari awal waktu sampai menjadi output.
- d. Kerjasama diukur dari kesediaan karyawan berpartisipasi dan bekerjasama dengan pegawai lainnya di dalam maupun di luar pekerjaan sehingga kinerja yang dihasilkan semakin baik.
- e. Kehadiran diukur dari jumlah kehadiran dan jumlah ketidakhadiran karyawan dalam suatu perusahaan selama periode tertentu.

Menurut (Indriyani, 2020) kualitas pelayanan adalah menunjukkan segala bentuk aktualisasi kegiatan pelayanan yang memuaskan orang-orang yang menerima pelayanan sesuai dengan daya tanggap (*responsiveness*), menumbuhkan adanya jaminan (*assurance*), menunjukkan bukti fisik (*tangible*) yang dapat dilihatnya, menurut empati (*emphaty*) dari orang-orang yang memberikan pelayanan sesuai dengan keandalannya (*reliability*), menjalankan tugas pelayanan yang diberikan secara konsekuen untuk memuaskan yang menerima pelayanan.

Berikut 5 indikator kualitas pelayanan *Helpdesk* menurut (Sutardjo, 2022):

- a. Bukti fisik (*tangibility*), yaitu kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya dalam pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik yang dapat diandalkan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti fisik nyata pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa.
- b. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- c. Ketanggapan (*responsiveness*) adalah suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada konsumen, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- d. Jaminan dan kepastian (*assurance*), yaitu pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya konsumen kepada perusahaan.
- e. Empati (*emphaty*), memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada konsumen dengan berupaya memenuhi kebutuhan konsumen.

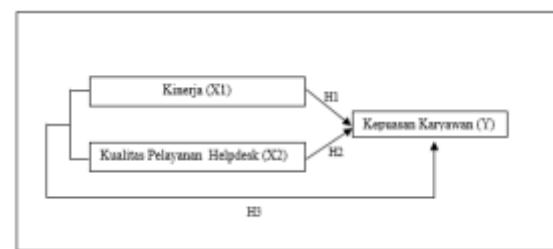
Menurut (Arimawati, 2013) kepuasan karyawan harus menjadi dasar dalam keputusan manajemen, sehingga perguruan tinggi harus menjadikan peningkatan kepuasan karyawan sebagai suatu sasaran yang mendasar. Karyawan memiliki ekpektasi tertentu terhadap layanan yang mereka terima. Ketika harapan ini tidak terpenuhi, misalnya dalam kecepatan respon dan efektivitas solusi, hal ini dapat menyebabkan penurunan kepuasan karyawan. Kualitas komunikasi antara karyawan dan layanan *Helpdesk* juga berpengaruh terhadap kepuasan. Fenomena perubahan

dalam kualitas layanan dari waktu ke waktu juga menjadi perhatian. Karyawan mungkin merasakan bahwa kualitas layanan *Helpdesk* dapat berubah, dan ketidakpastian ini dapat mempengaruhi kepuasan mereka.

Menurut Rondonuwu dan Komalig dalam (Tampanguma et al., 2022) kepuasan pengguna jasa diukur dari sebaik apa harapan karyawan atau pelanggan terpenuhi. Beberapa indikator kepuasan karyawan adalah sebagai berikut:

- a. Terpenuhinya harapan karyawan, pelanggan merasakan kepuasan akan terpenuhinya keinginan dan kebutuhan dari sebuah layanan jasa.
- b. Merekomendasikan kepada pihak lain, konsumen akan selalu merekomendasikan hasil pengalamannya kepada orang lain atas apa yang diperoleh dari suatu kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.
- c. Kualitas layanan dapat diwujudkan melalui pemenuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan menyampaikan untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Penelitian ini didasarkan pada adanya *research gap* yang ditemukan dalam studi-studi sebelumnya. Hasil penelitian sebelumnya mengungkapkan bahwa kinerja dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan karyawan di Bandar Udara Internasional Yogyakarta (Astuti et al., 2023). Dan ditemukan bahwa variabel kinerja dan kualitas pelayanan berpengaruh secara positif terhadap variabel kepuasan karyawan di UIN Walisongo Semarang (Nurmazizah, 2018). Sehubungan dengan hal tersebut, kerangka berpikir yang digunakan adalah sebagai berikut:



Sumber: Data olahan (Penulis, 2025)

Gambar 1. Kerangka Berpikir

Mengacu pada kerangka berpikir penelitian, hipotesis dirumuskan sebagai berikut:

H<sub>01</sub>: Kinerja tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan karyawan Universitas Prasetiya Mulya Tangerang.

H<sub>a1</sub>: Kinerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan karyawan Universitas Prasetiya Mulya Tangerang.

H<sub>02</sub>: Kualitas pelayanan *Helpdesk* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan karyawan Universitas Prasetiya Mulya Tangerang.

H<sub>a2</sub>: Kualitas pelayanan *Helpdesk* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan karyawan Universitas Prasetiya Mulya Tangerang.

H<sub>03</sub>: Kinerja dan kualitas pelayanan *Helpdesk* secara simultan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan karyawan Universitas Prasetiya Mulya Tangerang.

Ha<sub>3</sub>: Kinerja dan kualitas pelayanan *Helpdesk* secara simultan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan karyawan Universitas Prasetiya Mulya Tangerang.

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian deskriptif dengan metode kuantitatif. Penelitian ini tergolong dalam kategori asosiatif kausal, dengan fokus mengkaji dampak variabel X terhadap variabel Y dalam perspektif kausalitas. Dalam konstruksi penelitian ini, kinerja ditetapkan sebagai variabel (X1), kualitas pelayanan *Helpdesk* sebagai variabel (X2), dan kepuasan karyawan sebagai variabel (Y).

Penelitian ini menggunakan teknik sampling purposif sebagai metode pengambilan sampel karena hanya responden dengan kriteria tertentu yang relevan dengan penelitian ini. Dengan cara tersebut, data yang diperoleh lebih tepat sasaran, valid, dan sesuai dengan tujuan penelitian. Adapun peneliti menetapkan 50 orang karyawan Universitas Prasetiya Mulya sebagai sampel responden. Dalam penelitian ini, peneliti memutuskan untuk menerapkan tiga instrumen utama guna memperoleh informasi yang diperlukan, yakni melalui pengamatan di lapangan, penyebaran kuesioner kepada responden, serta pengumpulan dokumentasi terkait. Dalam proses pengukurannya, penelitian ini berpijak pada instrumen skala Likert yang menyajikan lima opsi tanggapan, dengan setiap butir pertanyaan memiliki jarak interval yang setara.

Penelitian ini dilaksanakan pada periode April – Mei 2025 dengan objek penelitian yang beralamat di Universitas Prasetiya Mulya, Edu Town Kavling Edu I No.1, Jalan BSD Raya Barat I, Serpong, Pagedangan, Kabupaten Tangerang, Banten 15339. Analisis data dilakukan menggunakan metode SPSS Statistics versi 21 dengan tingkat signifikansi 0,05 dan uji yang dilakukan yaitu uji instrumen (validitas & reliabilitas), uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas & autokorelasi), uji regresi linear berganda, uji t, uji F, dan uji koefisien determinasi R<sup>2</sup>.

Tabel 1. Nilai Skala Likert

Pertanyaan	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2

Sangat Tidak Setuju (STS)	1
---------------------------	---

Sumber: Data olahan (Penulis, 2025)

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini melibatkan pengumpulan data melalui instrumen kuesioner yang telah diisi oleh 50 orang karyawan Universitas Prasetiya Mulya Tangerang. Pengumpulan data dilakukan melalui instrumen kuesioner untuk menginvestigasi tiga variabel penelitian: kinerja (X1), kualitas pelayanan *Helpdesk* (X2), dan kepuasan karyawan (Y). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan melaksanakan serangkaian analisis statistik, meliputi uji validitas dan reliabilitas dari instrumen penelitian, pengujian asumsi klasik, serta evaluasi pengaruh variabel baik secara parsial melalui uji t maupun simultan menggunakan uji F. Analisis statistik dilakukan dengan bantuan *software* SPSS versi 21 untuk memproses data penelitian. Berikut merupakan hasil dari pengujian yang dilakukan.

### 3.1. Kualitas Data

Dalam analisis kualitas data, penulis menggunakan SPSS versi 21 untuk melihat layak atau tidaknya sebuah data yang ada.

#### 1. Uji Validitas

Pengujian validitas instrumen dalam penelitian ini dilakukan dengan menganalisis korelasi antara nilai r-hitung terhadap nilai r-tabel sebagai dasar penentuan signifikansi. Penghitungan derajat kebebasan (df) mengimplementasikan formula n-k, dengan cara mengurangi jumlah variabel independen (k) dari jumlah sampel (n). Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 50 responden (n = 50), sehingga menghasilkan df = 48 yang diperoleh dari pengurangan 50 – 2. Berdasarkan taraf kepercayaan  $\alpha = 0,05$ , nilai r-tabel yang menjadi standar pengujian validitas ditetapkan sebesar 0,279. Untuk hasil pengujian validitas pada penelitian ini, lihat tabel dibawah ini:

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Data

Butir	R <sub>hitung</sub>			R <sub>tabel</sub>	Keterangan
	X1	X2	Y		
1	0,619	0,447	0,685	0,279	Valid
2	0,587	0,763	0,739		
3	0,665	0,712	0,770		
4	0,585	0,651	0,739		
5	0,730	0,644	0,786		
6	0,639	0,765	0,697		
7	0,591	0,702	0,840		
8			0,794		
9			0,702		
10			0,786		
11			0,800		
12			0,721		
13			0,806		

14			0,691	
15			0,767	

Sumber: Data diolah SPSS v.21 (Penulis, 2025)

## 2. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas menilai apakah pengumpul data menunjukkan ketepatan, keakuratan, kestabilan, dan konsistensi dalam menggambarkan fenomena yang sama dalam kesempatan yang berbeda. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan rumus *Cronbach's Alpha*, dengan nilai ambang batas 0,60 sebagai standar minimum. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak SPSS 21 dengan hasil analisis sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Data

Variabel	Nilai Reliabilitas	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Kinerja (X)	0,746	0,6	Reliabel
Kualitas Pelayanan <i>Helpdesk</i> (X2)	0,797		
Kepuasan Karyawan (Y)	0,946		

Sumber: Data diolah SPSS v.21 (Penulis, 2025)

### 3.2. Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik dilakukan untuk memastikan bahwa hasil estimasi regresi tidak terganggu oleh berbagai kejadian tak terduga atau abnormal. Pengujian yang biasanya dilakukan diantaranya pengujian normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas.

Untuk memverifikasi hasil uji normalitas dalam penelitian ini, visualisasi lengkapnya dapat diamati pada tabel dibawah ini:

Tabel 4. Hasil Uji Normalitas Data

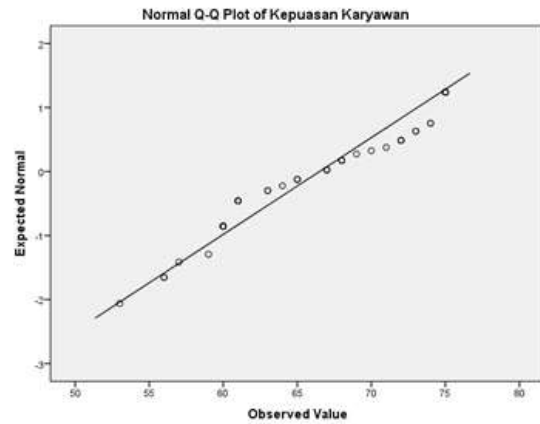
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.99977365
	Absolute	.156
Most Extreme Differences	Positive	.064
	Negative	-.156
Kolmogorov-Smirnov Z		1.105
Asymp. Sig. (2-tailed)		.174

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data diolah SPSS v.21 (Penulis, 2025)

Hasil analisis diperoleh *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,174. Karena nilai tersebut lebih besar dari tingkat signifikansi yang digunakan ( $0,174 > 0,05$ ), maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi normal. Selain itu, grafik normal probability plot juga dapat digunakan untuk memvisualisasikan distribusi data secara visual. Grafik P-Plot dapat diamati pada gambar dibawah ini:



Sumber: Data diolah SPSS v.21 (Penulis, 2025)

Gambar 2. Uji Normalitas Grafik *Probability Plots*

Berdasarkan gambar grafik probability plots diatas pada pengujian normalitas untuk penelitian ini menyatakan bahwa, titik-titik data tersebar secara acak disekitar garis diagonal dan mengikuti pola garis tersebut. Hal tersebut menunjukkan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini memiliki distribusi yang normal.

Analisis multikolinearitas dalam penelitian ini bertujuan untuk memeriksa ada tidaknya korelasi diantara variabel-variabel independen yang diteliti, yaitu kinerja dan kualitas pelayanan *Helpdesk*. Dalam mengevaluasi hasil uji multikolinearitas, peneliti menggunakan dua parameter utama: nilai toleransi yang harus berada diatas ambang 0,1 dan nilai *variance inflation factor* (VIF) yang tidak boleh melampaui angka 10. Ketika kedua kriteria ini terpenuhi, maka variabel independen tersebut dapat dinyatakan terbebas dari gejala multikolinearitas. Temuan lengkap dari pengujian multikolinearitas dapat ditelaah pada tabel yang tersaji dibagian bawah ini:

Tabel 5. Hasil Uji Multikolinearitas

Model	<i>Collinearity Statistics</i>	
	<i>Tolerance</i>	VIF
Kinerja	0,4	2,498
Kualitas Pelayanan <i>Helpdesk</i>	0,4	2,498

a. *Dependent Variable*: Kepuasan Karyawan

Sumber: Data diolah SPSS v.21 (Penulis, 2025)

Analisis multikolinearitas terhadap variabel kinerja (X1), kompensasi (X2), dan kepuasan karyawan (Y) menghasilkan nilai toleransi 0,4 yang melebihi batas maksimum 0,1, sementara nilai *variance inflation factor* (VIF) sebesar 2,498 berada dibawah ambang kritis 10. Hasil ini mengkonfirmasi bahwa model

penelitian tidak mengalami permasalahan multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas dilakukan untuk menentukan apakah terjadi heteroskedastisitas pada model regresi yang digunakan. Untuk melihat adanya heteroskedastisitas, kita perlu melihat nilai *Sig.*(2-tailed) untuk hubungan setiap variabel independen dengan variabel RES\_1 (*Unstandardized Residual*). Jika nilai *Sig.*(2-tailed) untuk setiap variabel lebih besar dari tingkat kesalahan yang digunakan, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi tersebut. Untuk melihat hasil uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini, dapat merujuk pada tabel berikut:

Tabel 6. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Spearman's Rho		
Unstandardized Residual	Sig. (2-tailed)	
	Kinerja (X1)	Kualitas Pelayanan Helpdesk (X2)
	0,610	0,707

\*\*Correlation is significant at the 0,01 level (2-tailed)  
Sumber: Data diolah SPSS v.21 (Penulis, 2025)

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas yang menggunakan uji Spearman's Rho pada tabel diatas, ditemukan bahwa nilai signifikansi (*Sig.*) untuk variabel kinerja (X1) sebesar 0,610 lebih besar dari tingkat signifikansi yang ditetapkan ( $0,60 > 0,05$ ), dan kualitas pelayanan *Helpdesk* (X2) sebesar 0,707, yang lebih besar dari tingkat signifikansi yang ditetapkan ( $0,707 > 0,05$ ). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan tidak mengalami heteroskedastisitas.

### 3.3. Uji Hipotesis

Penelitian ini mengimplementasikan dua metode analisis statistik untuk mengevaluasi hubungan antar variabel: uji T yang menganalisis pengaruh parsial dan uji F yang menilai pengaruh simultan variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam pelaksanaan uji T, setiap variabel bebas dievaluasi secara terpisah untuk mengukur kontribusinya terhadap variabel terikat, dengan asumsi variabel bebas lainnya tetap. Dasar pengambilan keputusan berpijak pada dua kondisi: Jika  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, terindikasi adanya pengaruh positif signifikan secara parsial dari variabel independen terhadap variabel dependen. Sebaliknya, jika  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak menandakan tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan. Kriteria taraf signifikansi yang digunakan adalah 5% ( $\alpha = 0,05$ ) menggunakan 50 responden sebagai sampel. Hasil lengkap pengujian T dapat diamati pada tabel dibawah ini:

Tabel 7. Uji T (Parsial)

Model	Coefficients <sup>a</sup>	
	t	Sig.
Kinerja	3,671	0,001
Kualitas Pelayanan Helpdesk	5,361	0,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Karyawan  
Sumber: Data diolah SPSS v.21 (Penulis, 2025)

Uji t dalam penelitian ini menganalisis pengaruh dua variabel independen yaitu kinerja (X1) dan kualitas pelayanan *Helpdesk* (X2) terhadap kepuasan karyawan (Y) sebagai variabel dependen. Jika dijabarkan perhitungan diatas dengan rumus adalah  $t(0,05/2 : 50 - 2 - 1) = t(0,025 : 47)$  maka dilihat dari  $t_{tabel}$  dari perhitungan diatas diperoleh hasilnya adalah 2,012. Dari tabel diatas maka dapat disimpulkan yakni:

Tabel 8. Kesimpulan Uji T (Parsial)

Variabel	$t_{hitung}$	$t_{tabel}$	Sig.	Kesimpulan
Kinerja (X1)	3,671	2,012	0,001	$H_{01}$ ditolak dan $H_{a1}$ diterima
Kualitas Pelayanan Helpdesk (X2)	5,361		0,000	$H_{02}$ ditolak dan $H_{a2}$ diterima

Sumber: Data diolah SPSS v.21 (Penulis, 2025)

Berdasarkan tabel diatas maka keterangan hasil pengujian masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen diatas adalah:

a. Pengujian Hipotesis Pertama ( $H_{a1}$ )

Hasil analisis menunjukkan hubungan antara kinerja (X1) dengan kepuasan karyawan (Y), dimana nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $3,671 > t_{tabel}$  2,012 pada taraf signifikansi 5% dan nilai *Sig.* (0,001) lebih kecil dari pada tingkat signifikansi ( $0,001 < 0,05$ ). Kondisi ini menghasilkan penerimaan  $H_{a1}$  dan penolakan  $H_{01}$ , membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dari kinerja (X1) terhadap kepuasan karyawan (Y) pada karyawan Universitas Prasetiya Mulya secara parsial.

b. Pengujian Hipotesis Kedua ( $H_{a2}$ )

Hasil analisis hubungan antara kualitas pelayanan *Helpdesk* (X2) dengan kepuasan karyawan (Y) memperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $5,361 > t_{tabel}$  2,012 pada taraf signifikansi 5% dan nilai *Sig.* (0,000) lebih kecil dari pada tingkat signifikansi ( $0,000 < 0,05$ ). Hasil ini mengarah pada penerimaan  $H_{a2}$  dan penolakan  $H_{01}$ , membuktikan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan dari kualitas pelayanan *Helpdesk* (X2) terhadap kepuasan karyawan (Y) pada Universitas Prasetiya Mulya Tangerang secara parsial.

Analisis pengaruh simultan variabel kinerja (X1) dan kualitas pelayanan *Helpdesk* (X2) terhadap

kepuasan karyawan (Y) dilakukan melalui uji F. Pengujian ini menggunakan dua parameter utama dalam pengambilan keputusan: perbandingan nilai F hitung dengan F tabel, serta nilai signifikansi pada tingkat  $\alpha = 0,05$ . Hasil pengujian menunjukkan: penerimaan  $H_{a3}$  dan penolakan  $H_{o3}$  terjadi ketika F hitung melebihi F tabel atau nilai signifikansi berada dibawah 0,05, mengkonfirmasi adanya pengaruh simultan yang positif dan signifikan. Sebaliknya, penerimaan  $H_{o3}$  dan penolakan  $H_{a3}$  berlaku bila F hitung lebih rendah dari F tabel atau nilai signifikansi melampaui 0,05, mengindikasikan tidak adanya pengaruh simultan yang signifikan dari kedua variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil uji F penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 9. Uji F (Simultan)

ANOVA <sup>a</sup>	
F	Sig.
90,793	0,000 <sup>b</sup>

Sumber: Data diolah SPSS v.21 (Penulis, 2025)

Hasil uji F simultan terhadap kepuasan karyawan yang melibatkan variabel kinerja (X1) dan kualitas pelayanan Helpdesk (X2) menghasilkan nilai F tabel sebesar 3,20 pada derajat kebebasan F(2:47). Berdasarkan analisis varians, diperoleh F hitung 90,793 yang melampaui F tabel 3,20, dengan tingkat signifikansi 0,000 yang lebih rendah dari nilai  $\alpha = 0,05$ . Temuan ini menghasilkan penolakan  $H_{o3}$  dan penerimaan  $H_{a3}$ , yang mengkonfirmasi adanya pengaruh positif dan signifikan secara simultan dari kinerja (X1) dan kualitas pelayanan Helpdesk (X2) terhadap kepuasan karyawan (Y) pada karyawan Universitas Prasetiya Mulya Tangerang.

### 3.4. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis ini mengkaji seberapa kuat variabel independen berkontribusi pada perubahan variabel dependen. Hasil pengukuran tersebut memberikan pemahaman komprehensif tentang keterkaitan antar variabel serta besaran dampak yang dihasilkan tiap variabel independen terhadap variabel dependen yang menjadi fokus penelitian.

Tabel 10. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients <sup>a</sup>			
Model		Unstandardized Coefficients	
		B	Std. Error
1	(Constant)	-2,631	5,195
	Kinerja	0,937	0,255
	Kualitas Pelayanan Helpdesk	1,312	0,245

Sumber: Data diolah SPSS v.21 (Penulis, 2025)

Maka diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = -2,631 + 0,937 X_1 + 1,312 X_2$$

Model regresi tersebut mengindikasikan koefisien bernilai positif pada variabel kinerja dan kualitas pelayanan Helpdesk dalam hubungannya dengan kepuasan karyawan.

1. Konstanta a sebesar -2,631 menyatakan bahwa kepuasan karyawan Universitas Prasetiya Mulya adalah sebesar -2,631 apabila kinerja dan kualitas pelayanan Helpdesk bernilai 0.
2. Analisis data menunjukkan koefisien kinerja bernilai positif 0,937, mengindikasikan setiap kenaikan satu unit kinerja (X1) akan mendorong peningkatan kepuasan karyawan (Y) sebesar 2,631 unit, dengan kondisi variabel lain tetap, nilai positif ini merefleksikan korelasi linear antara kedua variabel tersebut, dimana intensitas kepuasan karyawan meningkat seiring dengan bertambahnya kinerja Helpdesk.
3. Variabel kualitas pelayanan Helpdesk memiliki koefisien positif 1,312, dimana setiap penambahan satu unit kualitas pelayanan Helpdesk berimplikais pada kenaikan kepuasan karyawan (Y) sebesar 1,312 unit, dengan variabel lainnya tetap. Arah positif dari koefisien ini menggambarkan relasi paralel antara kualitas pelayanan Helpdesk dan kepuasan karyawan, dimana tingkat kepuasan karyawan bertambah seiring meningkatnya kualitas pelayanan Helpdesk.

### 3.5. Uji Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi mengukur tingkat kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen berdasarkan model regresi yang telah dirumuskan (Lestari & Lestari, 2025).

Analisis koefisien determinasi parsial mengukur kontribusi mandiri setiap variabel independen dalam mempengaruhi variabel dependen. Temuan hasil uji koefisien determinasi parsial dalam penelitian ini dapat diamati pada tabel berikut:

Tabel 11. Hasil Koefisien Determinasi Parsial X1

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
0,818 <sup>a</sup>	0,669	0,662	3,848

Sumber: Data diolah SPSS v.21 (Penulis, 2025)

Dapat diketahui bahwa besarnya nilai koefisien determinasi parsial ditunjukkan oleh nilai R Square sebesar 0,669. Hal ini berarti bahwa variabel kinerja (X1) mampu menjelaskan variabel kepuasan karyawan (Y) sebesar 66,9%, sedangkan sisanya sebesar 33,1% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Tabel 12. Hasil Koefisien Determinasi Parsial X2

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
0,858 <sup>a</sup>	0,735	0,73	3,438

Sumber: Data diolah SPSS v.21 (Penulis, 2025)

Dapat diketahui bahwa besarnya nilai koefisien determinasi parsial ditunjukkan oleh nilai *R Square* sebesar 0,735. Hal ini berarti bahwa variabel kualitas pelayanan *Helpdesk* (X2) mampu menjelaskan variabel kepuasan karyawan (Y) sebesar 73,5%, sedangkan sisanya sebesar 26,5% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti, terdapat hubungan keeratan korelasi yang kuat antar kualitas pelayanan *Helpdesk* terhadap kepuasan karyawan.

Tabel 13. Hasil Koefisien Determinasi Simultan Untuk Nilai *R Square* ( $R^2$ )

<i>Model Summary</i>			
R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
0,891 <sup>a</sup>	0,794	0,786	3,063

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan *Helpdesk*, Kinerja

Sumber: Data diolah SPSS v.21 (Penulis, 2025)

Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi simultan, terungkap bahwa variabel kinerja (X1) dan kualitas pelayanan *Helpdesk* (X2) memberikan pengaruh yang bermakna terhadap kepuasan karyawan (Y). Nilai *R Square* mencapai 0,794. Menunjukkan kontribusi sebesar 79,4%, sedangkan sisanya sebesar 20,6% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti. Sementara itu, tabel berikut dapat digunakan untuk menelaah seberapa kuat pengaruh tiap variabel independen terhadap variabel dependen.

### 3.6. Pembahasan

#### 1. Ha1: Pengaruh Kinerja (X1) Terhadap Kepuasan Karyawan (Y) Pada Universitas Prasetiya Mulya Tangerang

Penelitian ini menghasilkan nilai thitung sebesar 3,671 yang berada diatas nilai ttabel 2,012, disertai dengan tingkat signifikansi 0,001 lebih kecil dari ambang batas 0,05. Analisis ini menyimpulkan bahawa dalam pengujian parsial di Universitas Prasetiya Mulya Tangerang, variabel kinerja terbukti memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan karyawan.

Temuan ini diperkuat oleh riset (Astuti et al., 2023) yang mengkaji “Pengaruh Kinerja dan Kualitas Layanan *Check-in Counter* Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta”. Studi tersebut

mengungkapkan bahwa pengujian relasi antara variabel kinerja dan kepuasan penumpang menunjukkan signifikansi yang berarti. Hasil statistik mencatat nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari ambang batas 0,05, sementara nilai thitung tercatat 8,332. Kesimpulan ini menegaskan adanya pengaruh kinerja terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta, dibuktikan dengan tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 dan thitung yang diatas nilai ttabel.

#### 2. Ha2: Pengaruh Kualitas Pelayanan *Helpdesk* (X2) Terhadap Kepuasan Karyawan (Y) Pada Universitas Prasetiya Mulya Tangerang

Pengujian statistik mengungkap nilai thitung 5,361 yang melampaui ttabel 2,012, dengan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05. Perbandingan thitung 5,361 yang melampaui ttabel 2,012 menegaskan dominasi thitung. Analisis ini mengindikasikan bahwa dalam pengujian parsial di Universitas Prasetiya Mulya Tangerang, variabel kualitas pelayanan *Helpdesk* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan karyawan. Kesimpulan ini mendapat dukungan dari studi (Habib et al., 2021) yang mengangkat judul “Pengaruh Kinerja Karyawan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa *Drive Thru* Tahun 2020”. Riset tersebut mengungkapkan bahwa pengujian relasi antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna menghasilkan dampak positif dan signifikan. Data statistik mencatat nilai signifikan 0,000 lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05, dengan nilai thitung 16,711 lebih besar dari nilai ttabel 1,985. Interpretasi ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *drive thru* tahun 2020.

#### 3. Ha3: Pengaruh Kinerja (X1) dan Kualitas Pelayanan *Helpdesk* (X2) Terhadap Kepuasan Karyawan (Y) Pada Universitas Prasetiya Mulya Tangerang.

Pengujian simultan melalui uji F memperoleh F-hitung 90,793 (Sig. 0,000) yang melampaui F-tabel 3,20 ( $\alpha = 0,05$ ). Temuan ini membuktikan bahwa kinerja (X1) dan kualitas pelayanan *Helpdesk* (X2) secara bersama-sama memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan karyawan di Universitas Prasetiya Mulya Tangerang.

Temuan ini konsisten dengan penelitian (Habib et al., 2021) yang berjudul “Pengaruh Kinerja Karyawan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa *Drive Thru* Tahun 2020”. Riset tersebut mencatat nilai F-hitung sebesar 146,823, melampaui F-tabel 3,09, dengan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05. Hal ini menegaskan adanya pengaruh positif dan signifikan dari seluruh

variabel independen terhadap kepuasan pengguna jasa drive thru tahun 2020.

#### 4. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahasan tentang pengaruh kinerja, kualitas pelayanan Helpdesk, terhadap kepuasan karyawan di Universitas Prasetya Mulya Tangerang, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kinerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan karyawan. Hal ini menunjukkan nilai  $t$ -tabel sebesar 3,671 dengan tingkat signifikansi 0,05. Diharapkan bahwa nilai  $t$ -hitung lebih besar dari pada  $t$ -tabel ( $3,671 > 2,012$ ) dan nilai Sig. (0,001) lebih kecil dari pada tingkat signifikansi (0,001 < 0,05), maka hipotesis ( $H_{a1}$ ) yang diajukan diterima.
2. Kualitas pelayanan Helpdesk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan karyawan. Hal ini menunjukkan nilai  $t$ -tabel sebesar 5,361 dengan tingkat signifikansi 0,05. Diharapkan bahwa nilai  $t$ -hitung lebih besar dari pada  $t$ -tabel ( $5,361 > 2,012$ ) dan nilai Sig. (0,000) lebih kecil dari pada tingkat signifikansi (0,000 < 0,05), maka hipotesis ( $H_{a2}$ ) yang diajukan diterima.
3. Variabel kinerja dan kualitas pelayanan Helpdesk secara bersama-sama atau simultan berpengaruh terhadap kepuasan karyawan yang ditunjukkan oleh nilai Sig. dimana nilai Sig. yang dihasilkan sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $F$ -hitung  $90,793 > F$ -tabel 3,20.
4. Serta nilai koefisien determinasi dihasilkan oleh nilai  $R$  Square sebesar 79,4%, variabel kinerja dan kualitas pelayanan Helpdesk mampu mempengaruhi variabel kepuasan karyawan, sedangkan sisanya 20,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Artinya interpretasi koefisien korelasi tingkat hubungannya kuat.

Kesimpulan yang terpapar diatas, didapat beberapa saran yang bisa dikemukakan oleh penulis, yaitu:

1. Bagi Perusahaan
  - a. Agar tidak ada hambatan dalam memberikan respon yang cepat dan tepat waktu, maka perusahaan disarankan untuk memberikan pelatihan yang berfokus pada manajemen waktu dan penentuan prioritas, serta memanfaatkan teknologi informasi dan sistem otomatisasi guna mendukung efisiensi proses layanan.
  - b. Karena staf Helpdesk masih terdapat keterbatasan dalam hal penguasaan pengetahuan teknis di bidang infrastruktur dan kebijakan perusahaan, maka perusahaan perlu menyelenggarakan pelatihan secara berkala guna meningkatkan kompetensi teknis staf Helpdesk, sehingga mampu memberikan solusi yang tepat dan akurat.
  - c. Untuk mengidentifikasi jenis keluhan yang sering terjadi atau berulang, perusahaan disarankan mengembangkan sistem umpan balik yang efektif, seperti penyebaran angket

survei kepuasan. Selain itu, perusahaan perlu menganalisis secara rutin terhadap data keluhan guna mengidentifikasi pola tertentu dan mengambil langkah perbaikan yang lebih tepat sasaran.

#### 2. Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kepuasan karyawan. Disarankan agar peneliti selanjutnya menambahkan variabel lain, seperti lingkungan kerja, kompensasi, serta hubungan antar rekan kerja, guna memperluas ruang lingkup pembahasan dan memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif.

#### REFERENSI

- Arimawati, R. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kinerja Pegawai Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro. In *Semarang, universitas diponegoro*. Universitas Diponegoro.
- Astuti, A. F., Yudianto, K., Manajemen, D., Udara, T., Tinggi, S., Kedirgantaraan, T., & Abstrak, Y. (2023). Pengaruh Kinerja Dan Kualitas Layanan Check-in Counter Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. *Media Online) Jurnal Ground Handling Dirgantara*, 5(1), 2962–6625.
- Habib, F., Keke, Y., & Ratnasari, D. (2021). Pengaruh Kinerja Karyawan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Drive Thru Tahun 2020. *Scriptura*, 11(1), 35–40. <https://doi.org/10.9744/scriptura.11.1.35-40>
- Indriyani, A. (2020). *Manajemen SDM Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Dan Kualitas Pelayanan Di Ridwan Institute Cirebon*. 2507(August), 1–17.
- Lestari, S., & Lestari, T. (2025). *Pengaruh Beban Kerja dan Kompensasi Terhadap Turnover Intention Karyawan PT Mukti Indo Utama*. 1(2), 32–40.
- Nurmagziah, I. (2018). *Pengaruh Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam) UIN Semarang*. UIN Walisongo Semarang.
- Putri, R. A., & Wolor, C. W. (2023). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan pada PT XYZ Tangerang*. 1(4).
- Sutardjo, A. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cafe' Els Coffe Di Padang The Effect of Service Quality and Product Quality Towards Customer Satisfaction in Cafe' Els Coffe in Padang Reformation Bago*; Agus Sutardjo; Meri. 4(2), 215–226.
- Tampanguma, I. K., Kalangi, J. A. F., Walangitan, O., Studi, P., Administrasi, I., Ilmu, F., Dan, S., Universitas, P., & Ratulangi, S. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan*

*Pelanggan Rumah Es Miangas Bahu Kota  
Manado. 3(1).*