



**PENGARUH KUALITAS SDM DAN LOYALITAS KERJA  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN KUALITAS  
PELAYANAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING***

(Studi pada Puskesmas Tlogowungu Pati)

**Skripsi**

Disusun untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Diajukan Oleh :

PRIMA RAFI WIAN PRASETYA

201911297

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MURIA KUDUS  
TAHUN 2024**



**PENGARUH KUALITAS SDM DAN LOYALITAS KERJA  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN KUALITAS  
PELAYANAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING***

(Studi pada Puskesmas Tlogowungu Pati)

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang pendidikan Strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria  
Kudus

**Disusun Oleh :**

**PRIMA RAFI WIAN PRASETYA**

201911297

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MURIA KUDUS  
TAHUN 2024**

**PENGARUH KUALITAS SDM DAN LOYALITAS KERJA TERHADAP  
KINERJA KARYAWAN DENGAN KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI  
VARIABEL INTERVENING  
(Studi pada Puskesmas Tlogowungu Pati)**

Nama : Prima Rafi Wian Prasetya  
NIM : 201911297  
Program Studi : Manajemen

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Kudus,

Pembimbing I



(Dr. Kertati Sumekar, SE., M.M)

NIDN. 0616077304

Pembimbing II



(Agung Subono., S.E., M.Si)

NIDN. 0520017602

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Manajemen



(Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M)

NIDN. 0024037701

**PENGARUH KUALITAS SDM DAN LOYALITAS KERJA TERHADAP  
KINERJA KARYAWAN DENGAN KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI  
VARIABEL INTERVENING**

**(Studi pada Puskesmas Tlogowungu Pati)**

Nama : Prima Rafi Wian Prasetya  
NIM : 201911297  
Program Studi : Manajemen

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Kudus,

Mengetahui  
Ketua Program Studi



(Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M)  
NIDN. 0024037701

Pembimbing I

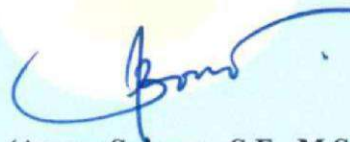


(Dr. Kertati Sumekar, SE., M.M)  
NIDN. 0616077304

Mengetahui

Dekan  
  
  
(Dr. Kertati Sumekar, SE., M.M)  
NIDN. 0616077304

Pembimbing II



(Agung Subono., S.E., M.Si)  
NIDN. 0520017602

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO :**

“You can’t change what happened. But you can still change what will happen.”

**- Sebastian Vettel-**

### **PERSEMBAHAN :**

Sujud syukurku kusembahkan kepadaMu ya Allah, Tuhan Yang Maha Agung dan Maha Tinggi, penulis persembahkan karya kecil ini untuk:

1. Kedua orang tua yang saya hormati
2. Keluarga tercinta
3. Teman-teman seangkatan

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Sdm Dan Loyalitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Puskesmas Tlogowungu Pati)”**, ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang pendidikan Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan dan saran-saran dari berbagai pihak, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terealisasikan. Untuk itu penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Darsono, M.Si, selaku rektor Universitas Muria Kudus.
2. Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
3. Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
4. Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M, selaku Dosen Pembimbing I dan Agung Subono, S.E., M.Si, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan pengarahannya dalam penyusunan skripsi ini.
5. Segenap dosen pengajar dan staf karyawan pengajar Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus atas bimbingan, bantuan pelayanan dan kerjasamanya.
6. Seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam melakukan penulisan skripsi.
7. Kedua orang tua penulis yang telah memberikan dorongan dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Sahabat seperjuangan terimakasih selalu membantuku dalam semua pengerjaan skripsi ini.

9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga amal baik beliau tersebut di atas dan juga semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan mendapatkan balasan pahala yang berlipat ganda di sisi Allah SWT. *Aamiin*.

Akhirnya penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh mencapai kesempurnaan dalam arti sebenarnya, namun penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri dan para pembaca pada umumnya.

Kudus, 2024

**Penulis**

**Prima Rafi Wian Prasetya**

NIM. 201911297

**Pengaruh Kualitas Sdm Dan Loyalitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai  
Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel *Intervening*  
(Studi Pada Puskesmas Tlogowungu Pati)**

**Prima Rafi Wian Prasetya**

NIM. 201911297

Pembimbing : 1. Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M  
2. Agung Subono, S.E., M.Si

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia dan Loyalitas Kerja terhadap Kinerja Pegawai dengan Kualitas Pelayanan sebagai variabel *intervening* di Puskesmas Tlogowungu Pati. Populasi dalam penelitian ini sebanyak dan diambil sample sebanyak 68 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah SmartPLS 4. Berdasarkan hasil analisis data dengan menggunakan uji parsial (uji t) Variabel kualitas SDM menunjukkan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  1,99 dan taraf signifikan  $0,000 < 0,005$  artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas SDM terhadap kinerja pegawai. Uji parsial (uji t) Variabel loyalitas kerja menunjukkan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  1,99 dan taraf signifikan  $0,000 < 0,005$  artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan loyalitas kerja terhadap Kinerja pegawai. Uji parsial (uji t) Variabel kualitas SDM menunjukkan  $t_{hitung} < t_{tabel}$  1,99 dan taraf signifikan  $0,459 < 0,005$  artinya terdapat pengaruh positif tidak signifikan kualitas SDM terhadap kualitas pelayanan. Selanjutnya uji parsial (uji t) Variabel loyalitas kerja menunjukkan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  1,99 dan taraf signifikan  $0,000 < 0,005$  artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan loyalitas kerja terhadap kualitas pelayanan. Selanjutnya uji parsial (uji t) Variabel kualitas pelayanan menunjukkan  $t_{hitung} < t_{tabel}$  1,99 dan taraf signifikan  $0,000 < 0,005$  artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap Kinerja pegawai. Berikutnya Uji mediasi variabel kualitas pelayanan memediasi pengaruh kualitas SDM terhadap kinerja pegawai dengan koefisiensi sebesar 0,702. Uji mediasi variabel kualitas pelayanan memediasi pengaruh loyalitas kerja terhadap kinerja pegawai dengan koefisiensi sebesar 0,093.

**Kata Kunci: Kualitas Sumber Daya Manusia, Loyalitas Kerja, Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai**



***The Influence of Human Resource Quality and Work Loyalty on Employee Performance with Service Quality as an Intervening Variable  
(Study at Tlogowungu Pati Community Health Center)***

**Prima Rafi Wian Prasetya**

NIM. 201911297

*Lecturer* : 1. Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M  
2. Agung Subono, S.E., M.Si

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS  
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS PROGRAM OF  
MANAGEMENT**

***ABSTRACT***

*This research aims to obtain an overview of the influence of Human Resource Quality and Work Loyalty on Employee Performance with Service Quality as an intervening variable at the Tlogowungu Pati Community Health Center. The population in this study was as large as 40 respondents as a sample. The data analysis technique used is SmartPLS 4. Based on the results of data analysis using a partial test (t test), the HR quality variable shows t count 3.809 > t table 1.683 and a significance level of 0.000 < 0.005, meaning that there is a positive and significant influence of HR quality on employee performance. The partial test (t test) of the work loyalty variable shows t count 5.641 > t table 1.683 and a significance level of 0.000 < 0.005, meaning that there is a positive and significant influence of work loyalty on employee performance. The partial test (t test) of the HR quality variable shows t count 0.741 < t table 1.683 and a significance level of 0.459 < 0.005, meaning that there is a positive and insignificant influence of HR quality on service quality. Furthermore, the partial test (t test) of the work loyalty variable shows t count 8.341 > t table 1.683 and a significance level of 0.000 < 0.005, meaning that there is a positive and significant influence of work loyalty on service quality. Furthermore, the partial test (t test) of the service quality variable shows t count 6.412 < t table 1.683 and a significance level of 0.000 < 0.005, meaning that there is a positive and significant influence of service quality on employee performance. Next, the mediation test of the service quality variable mediates the influence of HR quality on employee performance with a coefficient of 0.702. The mediation test of the service quality variable mediates the influence of work loyalty on employee performance with a coefficient of 6.093.*

***Keywords: Quality of Human Resources, Work Loyalty, Service Quality, Employee Performanc***

## DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
ABSTRAK .....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Ruang Lingkup .....	4
1.3 Rumusan Masalah .....	5
1.4 Tujuan Penelitian .....	6
1.5 Manfaat Penelitian .....	6
1.5.1 Manfaat Teoristis .....	6
1.5.2 Manfaat Praktis.....	7
2.1 Kinerja Pegawai.....	8
2.1.1 Pengertian Kinerja Pegawai .....	8
2.1.2 Karakteristik Kinerja Pegawai .....	9
2.1.3 Indikator Kinerja Pegawai .....	9
2.2 Kualitas Sumber Daya Manusia .....	11
2.2.1 Pengertian Kualitas Sumber Daya Manusia .....	11
2.2.2 Indikator Kualitas Sumber Daya Manusia .....	12
2.3 Loyalitas Kerja .....	16
2.3.1 Loyalitas Kerja .....	16
2.3.2 Faktor-faktor Loyalitas Kerja.....	17
2.3.3 Indikator Loyalitas Kerja .....	17
2.4 Kualitas Pelayanan .....	19
2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	19

2.4.2 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	20
2.4.3 Indikator Kualitas Pelayanan .....	22
2.5. Penelitian Terdahulu.....	23
2.6 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	29
2.7 Hipotesis.....	30
2.8.1 Hubungan Antar Variabel .....	30
2.8.1. Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Pegawai .	30
2.8.2. Pengaruh Loyalitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai .....	31
2.8.3. Pengaruh Kualitas SDM Terhadap Kualitas Pelayanan .....	32
2.8.4. Pengaruh Loyalitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan.....	33
2.8.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai .....	34
3.1 Rancangan Penelitian.....	36
3.2 Variabel Penelitian .....	36
3.3 Definisi Operasional Variabel .....	37
3.4 Jenis dan Sumber Data .....	40
3.4.1 Jenis penelitian .....	40
3.4.2 Jenis Data.....	40
3.4.3 Sumber Data .....	41
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	41
3.5.1 Metode Wawancara .....	41
3.5.2 Metode Pengamatan.....	42
3.5.3 Metode Angket (Kuesioner) .....	42
3.6 Populasi, Sampel Penelitian dan Teknik Sampling.....	42
3.6.1 Populasi Penelitian.....	42
3.6.2 Sampel Penelitian .....	43
3.7 Metode Analisis Data .....	43
3.7.1 Analisis <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM) .....	44
3.7.2 <i>Partial Least Square</i> (PLS).....	44
3.8 Pengukuran Kecocokan Model.....	45
3.9 Pengujian Model Struktur.....	47
BAB IV .....	51
HASIL DAN PEMBAHASAN .....	51
4.1 Deskripsi Objek Penelitian .....	51
4.1.1 Visi dan Misi Puskesmas Tlogowungu .....	52

4.2 Deskriptif Responden .....	53
4.2.1 Deskriptif Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
4.2.2 Deskriptif Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	53
4.2.3 Deskriptif Responden Berdasarkan Jabatan .....	54
4.2.4 Deskriptif Responden Berdasarkan Usia.....	54
4.3 Analisis Deskriptif Jawaban Responden .....	55
4.3.1 Variabel Kualitas Sumber Daya Manusia .....	55
4.3.2 Variabel Loyalitas Kerja .....	58
4.3.3 Variabel Kualitas Pelayanan .....	60
4.3.4 Variabel Kinerja Pegawai .....	62
4.4 Pengukuran Kecocokan Model.....	64
4.4.1 Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	64
4.5 Uji Reliabilitas.....	68
4.6 Evaluation Of Struktur Model .....	69
.....	70
4.7 Pembahasan .....	73
4.7.1 Pengaruh Kualitas SDM Terhadap Kinerja Pegawai .....	73
4.7.2 Pengaruh Loyalitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai .....	73
4.7.3 Pengaruh Kualitas SDM Terhadap Kualitas Pelayanan .....	74
4.7.4 Pengaruh Loyalitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan.....	75
4.7.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai .....	75
BAB V .....	77
PENUTUP.....	77
5.1. Kesimpulan.....	77
5.2 Saran.....	78
5.2.1 Bagi Puskesmas Tlogowungu Pati .....	78
DAFTAR PUSTAKA.....	80
LAMPIRAN.....	82

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Capaian Kinerja Pegawai Bulan Juli – Oktober 2023.....	3
Tabel 4.1 <i>Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin</i> .....	47
Tabel 4.2 <i>Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan</i> .....	48
Tabel 4.3 <i>Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan</i> .....	48
Tabel 4.4 <i>Karakteristik Responden Berdasarkan Usia</i> .....	49
Tabel 4.5 <i>Tanggapan Responden Variabel Kualitas SDM</i> .....	49
Tabel 4.6 <i>Tanggapan Responden Variabel Loyalitas Kerja</i> .....	50
Tabel 4.7 <i>Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan</i> .....	51
Tabel 4.8 <i>Tanggapan Responden Variabel Kinerja Pegawai</i> .....	51
Tabel 4.9 <i>Loading Factor</i> .....	53
Tabel 4.10 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	53
Tabel 4.11 <i>Cross Loading</i> .....	54
Tabel 4.12 <i>Asumsi Fornell_Laker</i> .....	55
Tabel 4.13 <i>Construct Realibility And Validity</i> .....	56
Tabel 4.14 <i>Path Coefficient</i> .....	57
Tabel 4.9 <i>T-Statistik dan Values</i> .....	58
Tabel 4.10 <i>Indirect Effect and Total Effect</i> .....	59

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	25
Gambar 3.1 Alur Analisa Medis .....	43
Gambar 3.1 Alur Kriteria Medis .....	44

