

1. Pendahuluan

Perkembangan industri olahraga dan rekreasi di Indonesia mengalami pertumbuhan yang sangat pesat dalam beberapa tahun terakhir. Salah satu olahraga yang mengalami peningkatan popularitas adalah olahraga padel. Menurut databoks International & Federation, (2026) jumlah klub padel di Indonesia meningkat dari 3 klub pada tahun 2021 menjadi 293 klub pada tahun 2025. Selain itu, jumlah lapangan padel juga meningkat dari 15 lapangan menjadi 947 lapangan pada tahun 2025. Data tersebut diperkuat oleh Garmin Connect Data Report, (2025) yang mencatat peningkatan aktivitas pengguna olahraga padel sebesar 1.684% sehingga menjadikan padel sebagai olahraga dengan pertumbuhan tercepat di Indonesia pada tahun 2025. Angka tersebut melampaui pertumbuhan olahraga lainnya, seperti lari di trek sebesar 124% dan tenis sebesar 113%. Fenomena ini menunjukkan bahwa olahraga padel semakin diminati dan berkembang pesat di Indonesia.

Seiring dengan meningkatnya minat masyarakat, persaingan bisnis jasa olahraga padel menjadi semakin ketat. Dalam perspektif manajemen sumber daya manusia (MSDM), Perusahaan jasa olahraga dituntut tidak hanya menyediakan fasilitas fisik yang baik, tetapi juga mengelola sumber daya manusia (karyawan) secara optimal agar mampu memberikan kualitas pelayanan yang unggul. Dalam *SERVQUAL* yang terdiri dari lima dimensi, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Di antara kelima dimensi tersebut, empati menjadi fokus pengukuran dalam penelitian ini karena paling erat kaitannya dalam faktor-faktor SDM seperti kepuasan kerja, lingkungan kerja, motivasi kerja, serta berkaitan langsung dengan kemampuan karyawan memberikan perhatian personal dan komunikasi yang baik kepada pelanggan. Metode *SERVQUAL* dipilih karena mampu mengukur kualitas pelayanan berdasarkan persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan jasa.

Padel Metro Sport Center Semarang merupakan salah satu pusat olahraga padel yang mengalami pertumbuhan jumlah pengunjung secara konsisten dari bulan ke bulan. Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa olahraga, padel Metro Sport Center Semarang perlu memperhatikan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Dalam kegiatan operasionalnya, pelanggan melakukan pemesanan lapangan, meminta informasi jadwal bermain, hingga menyampaikan keluhan terkait pelayanan. Berikut adalah data hasil survei kepuasan pelanggan terhadap penanganan reschedule oleh customer service Padel Metro Sport Center Semarang

Tabel 1. Hasil Survei Kepuasan Pelanggan terhadap Penanganan Reschedule oleh Customer Service Padel Metro Sport Center Semarang

No	Indikator	Tidak Puas	Puas/Cukup/Sangat Puas	Keterangan
1	CS tanggap dan cepat merespons setiap pertanyaan customer	5 (50%)	5 (50%)	-

No	Indikator	Tidak Puas	Puas/Cukup/Sangat Puas	Keterangan
2	Secara keseluruhan puas dengan penanganan reschedule oleh CS	3 (30%)	5 (50%)	2 (20%) komentar terbuka
3	CS mudah dihubungi saat customer membutuhkan bantuan	6 (60%)	3 (30%)	1 (10%) komentar terbuka

Sumber: Data primer (survei Google Form), diolah 2026, n = 10 responden

Berdasarkan data Tabel 1 di atas, hasil survei awal customer saat melakukan reschedule booking menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *customer service* (CS) di Padel Metro Sport Center Semarang masih belum optimal. Sebanyak 50% responden menyatakan tidak puas terhadap daya tanggap CS, dan 60% responden menyatakan CS sulit dihubungi saat dibutuhkan bantuan, dengan sejumlah keluhan menyebutkan proses reschedule yang berbelit belit dan permintaan customer yang dioper-oper antar admin, Fenomena ini mengidentifikasi lambatnya daya tanggap (*slow response*) staf pelayanan yang diduga dipengaruhi oleh ketidakpuasan kerja karyawan akibat akibat aturan *Standard Operating Procedure* (SOP) operasional yang kurang konsisten, kondisi ini memicu penurunan motivasi kerja karyawan, menghambat efisiensi lingkungan kerja non-fisik, serta menurunkan kecepatan dan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Fenomena tersebut menunjukkan bahwa pelayanan (*SERVQUAL*) masih perlu ditingkatkan melalui pengelolaan kepuasan kerja, lingkungan kerja, dan motivasi kerja karyawan secara optimal. Salah satu faktor optimal yang memengaruhi kualitas pelayanan adalah kepuasan kerja.

Kepuasan kerja yang dikemukakan oleh penelitian Dardiri & Sulhan, (2023) dalam Gibson (2022) menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan sikap yang ditunjukkan seseorang terhadap pekerjaannya yang bersumber dari persepsi terhadap lingkungan kerja. Kepuasan kerja tercemin dalam sikap positif dan menyenangkan terhadap pekerjaan yang dijalani serta berasal dari penilaian terhadap karakteristik pekerjaan tersebut. Karyawan yang merasa puas terhadap pekerjaannya cenderung bekerja lebih optimal, ramah, dan profesional sehingga mampu memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan. Penelitian Aang Larassanti¹, Mursidah Nurfadillah², (2025) menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Selain Kepuasan kerja, lingkungan kerja juga menjadi faktor yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan.

Salsabiila, Aflakha Kammilatus, (2022) menyatakan bahwa lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang berada disekitar pegawai pada saat bekerja, baik berbentuk fisik maupun nonfisik, yang dapat memengaruhi diri dan pekerjaan karyawan saat bekerja. Lingkungan kerja yang nyaman, aman, dan kondusif dapat meningkatkan semangat serta konsentrasi kerja karyawan sehingga pelayanan yang

diberikan kepada pelanggan menjadi lebih optimal. Sebaliknya, lingkungan kerja yang kurang mendukung dapat menurunkan performa karyawan dalam memberikan pelayanan. Dalam perusahaan jasa olahraga, lingkungan kerja yang baik dapat terlihat dari kondisi fasilitas kerja, hubungan antar pegawai, komunikasi kerja, serta suasana kerja yang mendukung aktivitas pelayanan kepada pelanggan. Penelitian Hendri et al., (2023) menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pelayanan dengan nilai signifikan sebesar $0,003 < 0,05$. Selain itu kepuasan kerja juga berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pelayanan dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$.

Pranogyo, Antaiwan Bowo et al., (2022) menyatakan motivasi kerja berpangkal dari bahasa latin “movere” yang berarti mendorong atau menggerakkan. Sedangkan menurut Prashakti dan Noviyanti, (2021) Motivasi kerja yaitu membicarakan tentang bagaimana cara mendorong semangat seseorang untuk bekerja dengan memberikan secara optimal kemampuan ketrampilannya untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam konteks Padel metro sport Center Semarang, perubahan SOP yang tidak konsisten dari pihak manajemen secara langsung melemahkan motivasi kerja karyawan, karena karyawan kehilangan kejelasan arah kerja dan merasa tidak dihargai atas upaya yang diberikan dan terkadang untuk menjelaskan ke pelanggan mengenai SOP baru banyak pelanggan tidak menerima karena terlalu mendadak tanpa diinfo jauh-jauh hari, karyawan yang memiliki motivasi kerja yang tinggi akan berupaya memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan, mampu beradaptasi dengan perubahan operasional serta menunjukkan daya tanggap yang lebih cepat dalam menyelesaikan keluhan. Penelitian Kismanto et al., (2024)) menunjukkan evaluasi kerja dan motivasi kerja secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hasil penelitiannya juga menunjukkan bahwa variabel yang paling penting hubungannya dengan yang memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan adalah motivasi kerja..

Berdasarkan penelitian terdahulu, sebagian besar penelitian mengenai kepuasan kerja, lingkungan kerja, dan kualitas pelayanan masih banyak dilakukan pada sektor rumah sakit, pelayanan publik, dan perusahaan jasa lainnya. Sementara itu, penelitian mengenai pengaruh kepuasan kerja, lingkungan kerja dan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan pada industri olahraga, khususnya olahraga padel, yang merupakan industri dengan pertumbuhan tercepat di Indonesia saat ini, Hal ini menunjukan adanya kesenjangan penelitian (*research gap*) yang signifikan, mengingat karakteristik industri olahraga rekreasi berbeda dengan sektor penelitian lainnya yang berinteraksi pelanggan bersifat langsung, berulang, dan sangat bergantung pada kualitas interaksi personal antara karyawan dan pelanggan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan mengkaji objek yang belum pernah diteliti sebelumnya dan menggunakan indikator empati sebagai cerminan kualitas pelayanan yang paling relevan dengan faktor-faktor SDM.

Kebaruan penelitian ini terletak pada objek penelitian yang belum pernah diteliti sebelumnya yaitu industri olahraga padel, serta penggunaan dimensi empati sebagai indikator kualitas pelayanan yang paling relevan dengan faktor SDM. Berdasarkan *research gap* dan latar belakang permasalahannya yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah (i) Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Padel Metro Sport Center Semarang, (ii) Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Padel Metro Sport Center Semarang, (iii) Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kualitas

pelayanan di Padel Metro Sport Center Semarang. Adapun tujuan dari pelaksanaan penelitian ini adalah untuk menganalisis serta membuktikan signifikansi dampak dari masing-masing variabel tersebut baik secara parsial maupun simultan penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui pendekatan pengelolaan sumber daya manusia yang lebih efektif.

2. Kajian Pustaka

2.1 Tinjauan Teori

2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan ilmu dan seni dalam mengelola sumber daya manusia agar tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif dan efisien. Menurut Hasibuan (2021), Manajemen Sumber Daya Manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan serta peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien dalam membantu terwujudnya tujuan organisasi, karyawan, dan masyarakat. Sementara itu, Ajabar (2020) menyatakan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan untuk memperoleh, mengembangkan, memotivasi, dan mempertahankan sumber daya manusia agar mampu memberikan kontribusi secara optimal bagi organisasi.

Menurut Hasibuan (2021), Manajemen Sumber Daya Manusia memiliki beberapa fungsi operasional, yaitu perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pengarahan (*directing*), pengendalian (*controlling*), pengadaan (*procurement*), pengembangan (*development*), kompensasi (*compensation*), pengintegrasian (*integration*), pemeliharaan (*maintenance*), kedisiplinan (*discipline*), dan pemberhentian (*separation*). Fungsi-fungsi tersebut bertujuan untuk mengelola sumber daya manusia agar mampu bekerja secara efektif dan efisien dalam mencapai tujuan organisasi. Dalam konteks penelitian ini, ketiga variabel independen dikaitkan dengan fungsi-fungsi operasional Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) yang relevan. Variabel kepuasan kerja berkaitan dengan fungsi kompensasi, karena pemberian kompensasi yang adil dan layak dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Hal ini didukung oleh penelitian Rini & Adelia, (2016) yang menunjukkan bahwa kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Variabel lingkungan kerja berkaitan dengan fungsi pemeliharaan (*maintenance*), karena fungsi pemeliharaan bertujuan menciptakan kondisi kerja yang aman, nyaman, sehat, dan kondusif sehingga karyawan dapat bekerja secara optimal. Kajian mengenai peran integratif fungsi MSDM. Permata et al., (2025) menegaskan bahwa strategi pemeliharaan karyawan yang komprehensif turut menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, kolaboratif, dan produktif. Sementara itu, variabel motivasi kerja berkaitan dengan fungsi pengintegrasian (*integration*), yaitu upaya menyelaraskan kepentingan organisasi dengan kebutuhan karyawan sehingga tercipta semangat kerja, kerja sama yang harmonis, dan komitmen dalam mencapai tujuan organisasi. Hal ini sejalan dengan penjelasan Hasibuan (2021) bahwa fungsi pengintegrasian mencakup upaya menumbuhkan motivasi kerja karyawan sebagai bagian dari penyelarasan kepentingan organisasi dan karyawan.

Ketiga fungsi operasional MSDM tersebut berperan dalam pengelolaan sumber daya manusia yang diharapkan mampu meningkatkan kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Hal ini didukung oleh Mohamad et al., (2021) yang menunjukkan bahwa praktik-praktik Manajemen Sumber Daya Manusia memiliki hubungan positif dan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan (*service quality*). Dengan demikian, Teori Manajemen Sumber Daya Manusia digunakan sebagai grand theory dalam penelitian ini karena mampu menjelaskan bahwa pengelolaan sumber daya manusia melalui fungsi kompensasi, pemeliharaan, dan pengintegrasian menjadi landasan dalam menganalisis pengaruh kepuasan kerja, lingkungan kerja, dan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan

2.1.2 Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah perasaan yang dialami oleh karyawan terhadap hasil kerja yang telah dicapai dalam jangka waktu tertentu. Menurut Dardiri & Sulhan, (2023) diungkapkan Gibson (2022), bahwa kepuasan kerja merupakan sikap yang ditunjukkan seseorang terhadap pekerjaannya yang bersumber dari persepsi terhadap lingkungan kerja. Kepuasan kerja tercemin dalam sikap positif dan menyenangkan terhadap pekerjaan yang dijalani serta berasal dari penilaian terhadap karakteristik pekerjaan tersebut.

Menurut Suryawan & Salsabilla (2022), kepuasan kerja adalah reaksi individu terhadap lingkungan kerjanya. Plorania (2021) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan positif yang dihasilkan dari evaluasi pengalaman kerja seseorang. Ahmad & Raja (2021) lebih lanjut menjelaskan bahwa kepuasan kerja, atau job satisfaction, adalah keadaan emosional karyawan yang bisa menyenangkan atau tidak menyenangkan. Ketidakpuasan kerja muncul ketika harapan-harapan tidak terpenuhi, sedangkan kepuasan muncul jika harapan-harapan tersebut terpenuhi. Menurut Daya et al., (2021). Kepuasan kerja karyawan memiliki peran yang sangat penting dalam sebuah organisasi, karena kepuasan karyawan berkontribusi pada pencapaian tujuan organisasi.

Kepuasan kerja erat kaitannya dengan perasaan atau emosi seorang karyawan, di mana hanya karyawan tersebut yang dapat merasakannya dan hal ini mempengaruhi kondisi emosionalnya. Berdasarkan beberapa definisi kepuasan kerja di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah kondisi di mana karyawan merasa puas dengan hasil kerja yang telah dicapainya dalam jangka waktu tertentu. Dalam organisasi, kepuasan kerja sangat berpengaruh pada perilaku layanan karena karyawan yang puas biasanya memiliki komitmen lebih tinggi untuk memberi pelayanan yang baik. Penelitian terdahulu juga menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan

Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Menurut peneliti Aang Larassanti¹, Mursidah Nurfadillah², (2025) diungkapkan oleh Basalamah & As'ad, (2021) terdapat beberapa indikator kepuasan kerja.

1. Karakteristik pekerjaan sendiri (*Work Itself*) yaitu tingkat kesesuaian tugas
2. Hubungan dengan atasan (*Supervisor*) yaitu kualitas arahan dan dukungan atasan
3. Dukungan rekan kerja (*Co- Workers*) yaitu hubungan, kerjasama dan bantuan yang diterima dari rekan kerjasama dan keharmonisan
4. Kenaikan jabatan (*Promotion*) yaitu kesempatan untuk naik jabatan, promosi, dan pengembangan karir
5. Gaji/upah (*Pay*) kepuasan terhadap jumlah gaji, tunjangan, dan kesejahteraan finansial

2.1.3 Lingkungan Kerja

Menurut Aang Larassanti¹, Mursidah Nurfadillah², (2025) dalam Budiasa, (2021) lingkungan kerja adalah segala yang berada disekitar pegawai pada saat bekerja baik secara langsung atau tidak langsung, yang dapat mempengaruhi diri dan pekerjaan karyawan saat bekerja.

Menurut Afandi (2021), lingkungan kerja adalah sesuatu yang ada

dilingkungan para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas seperti temperatur, kelembaban, ventilasi, penerangan, kegaduhan, kebersihan tempat kerja dan memadai tidaknya alat – alat perlengkapan kerja. Lingkungan kerja dapat diartikan sebagai keseluruhan alat perkakas yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, sebagai pengaruh kerjanya baik sebagai perorangan maupun sebagai kelompok. Menurut Rizki & Sulistyan, (2022) lingkungan kerja yang positif dapat meningkatkan produktivitas, kreativitas, kepuasan kerja, kesejahteraan mental dan fisik karyawan, serta memperkuat ikatan antara karyawan dan organisasi

Pada jasa olahraga, lingkungan kerja yang kondusif sangat penting karena aktivitas pelayanan berlangsung cepat, dinamis, dan berhubungan langsung dengan pelanggan. Jika lingkungan kerja tidak nyaman atau komunikasi internal buruk, maka respon terhadap pelanggan juga cenderung lambat. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap afektivitas pelayanan.

Menurut Budiasa, (2021) ada beberapa aspek lingkungan kerja non fisik yang bisa mempengaruhi perilaku karyawan, yaitu:

1. Lingkungan sosial yaitu latar belakang keluarga, jumlah keluarga, tingkat kesejahteraan dan lain-lain sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
2. Status sosial yaitu makin tinggi jabatan karyawan dalam perusahaan maka semakin keleluasaan dalam mengambil keputusan.
3. Hubungan kerja dalam perusahaan yaitu hubungan kerja antar karyawan atau hubungan antar karyawan dengan atasan.
4. Kelancaran komunikasi atau sistem informasi yaitu sejauh mana karyawan merasakan adanya komunikasi yang baik antara teman sekerja ataupun dengan pimpinan

Menurut Budiasa, (2021) Indikator Lingkungan Kerja adalah sebagai berikut

1. Kenyamanan tempat Kerja, yaitu yang menunjukkan sejauh mana tempat kerja memberikan rasa nyaman bagi karyawan.
2. Suasana Kerja, yaitu yang berkaitan dengan keadaan psikologis di tempat kerja apakah tenang, kondusif dan menyenangkan. Suasana kerja yang baik dapat meningkatkan semangat dan produktivitas karyawan.
3. Hubungan antar rekan kerja, yaitu menunjukkan kualitas interaksi antara sesama karyawan dalam bekerja.
4. Fasilitas Kerja dan perlengkapan kerja, yaitu semua sarana prasarana, alat, dan peralatan yang disediakan organisasi untuk mendukung kelancaran tugas karyawan.

2.1.4 Motivasi kerja

Pranogyo dan sumampouw, (2022) menyatakan motivasi berpangkal dari bahasa latin "*movere*" yang berarti mendorong atau menggerakkan. Motivasi adalah proses psikologis yang muncul dari faktor internal maupun eksternal. Bukhari & Pasaribu 2019, (2019) Motivasi kerja merupakan seperangkat dan nilai yang dapat berpengaruh seseorang untuk mencapai suatu hal-hal tertentu sesuai dengan tujuan individu. Menurut Lestari, et al., (2023) Motivasi Kerja adalah dorongan internal maupun eksternal yang mendorong individu untuk bertindak, berperilaku, dan mencapai tujuan pekerjaan secara optimal. Motivasi intrinsik muncul dari dalam diri,

faktor luar seperti gaji, fasilitas kerja, pengakuan, dan peluang promosi.

Menurut Prashakti dan Noviyanti, (2021) Motivasi kerja adalah membicarakan tentang bagaimana cara mendorong semangat seseorang untuk bekerja dengan memberikan secara optimal kemampuan ketrampilannya untuk mencapai tujuan organisasi. Menurut Ernawati, et al., (2024) Motivasi kerja berperan penting dalam meningkatkan kinerja dan produktivitas karyawan karena individu yang termotivasi menunjukkan komitmen, inisiatif, dan konsistensi dalam mencapai target organisasi. Dalam penelitian terdahulu juga menyimpulkan bahwa motivasi kerja yang tinggi dapat diperkuat melalui kepuasan kerja dan lingkungan kerja yang mendukung, sehingga berdampak positif pada pencapaian tujuan organisasi Menurut Norawati, et al., (2024)

Beberapa teori motivasi kerja yang termasuk dalam pendekatan ini diantaranya teori motivasi pencapaian (McClelland), teori hirarki kebutuhan (Maslow), teori ERG (Alderfer), juga teori dua faktor motivasi (Herzberg) Sunyoto et al., (2023)

Indikator motivasi kerja berdasarkan teori hierarki kebutuhan :

1. Kebutuhan Fisiologis: suatu kebutuhan dasar berkaitan dengan keberlangsungan hidup, misalnya makanan, air, tempat tinggal, tidur, juga kebutuhan biologis lainnya.
2. Kebutuhan Keamanan: suatu kebutuhan rasa aman, perlindungan dari bahaya, kestabilan, juga keamanan finansial.
3. Kebutuhan Sosial: suatu kebutuhan akan hubungan sosial, percintaan, persahabatan, juga kebutuhan untuk dihargai serta diterima oleh orang lain.
4. Kebutuhan Penghargaan: suatu kebutuhan akan pengakuan, penghargaan, juga rasa hormat dari rekan.
5. Kebutuhan Aktualisasi Diri: suatu kebutuhan dalam mencapai potensi diri, mengembangkan bakat, mencapai tujuan hidup, dapat menjadikan versi terbaik dari diri sendiri.

2.1.5 Kualitas Pelayanan

Kata kualitas banyak definisi yang berbeda, dan bervariasi dari yang konvensional sampai yang lebih strategik. Menurut Haryanto, J., Silitonga et al., (2023) kualitas juga dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan dan upaya perubahan kearah perbaikan terus menerus. Dapat dikatakan juga bahwa terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai atau lebih baik dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dinyatakan sudah baik dan memuaskan, Haryanto, J., Silitonga et al., (2023). Dalam perspektif manajemen sumber daya manusia (MSDM) Kualitas pelayanan merupakan hasil dari perilaku dan kinerja karyawan yang memiliki kepuasan kerja tinggi, lingkungan kerja kondusif, serta motivasi kerja yang baik cenderung mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, ramah dan profesional. Sebaliknya, apabila karyawan mengalami ketidakpuasan kerja, motivasi kerja menurun, serta lingkungan kerja yang kurang mendukung, maka kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan juga akan menurun. Jadi penelitian ini, kualitas

pelayanan diukur menggunakan model (SERVQUAL) dari Parasuraman et al., (1988) yang terdiri dari lima dimensi yaitu tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati) namun penelitian ini hanya berfokus pada dimensi empathy (empati) karena dimensi ini paling mencerminkan peran faktor SDM dalam membentuk kualitas pelayanan. Model metode pengukuran ini banyak digunakan dalam penelitian jasa karena perusahaan mampu menangkap kualitas pelayanan dari sudut pandang pengguna layanan.

Pada perusahaan jasa olahraga seperti Padel Metro Sport Center, kualitas pelayanan menjadi sangat penting karena interaksi antara karyawan dan pelanggan terjadi secara langsung dan berulang. Kecepatan respons, ketepatan informasi, sikap ramah, serta kesiapan fasilitas menjadi penentu utama kepuasan pelanggan. Jika pelayanan lambat atau tidak konsisten, persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan akan menurun.

Indikator kualitas pelayanan SERVQUAL

1. Keandalan (*reliability*), meliputi kemampuan memberikan pelayanan yang ditawarkan dengan tepat, akurat, dan konsisten.
2. Daya tanggap (*responsiveness*), meliputi kemampuan dan kesediaan penyedia layanan dalam membantu pelanggan dan memberikan respons terhadap permintaan sesegera mungkin.
3. Jaminan (*assurance*), meliputi kesopanan, pengetahuan, dan kemampuan karyawan dalam memberikan keyakinan (*confidence*) dan kepercayaan (*trust*) pelanggan.
4. Empati (*empathy*), meliputi perhatian pribadi, komunikasi yang baik dan pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan.
5. Bukti-bukti fisik (*tangibles*), meliputi ketersediaan perlengkapan, tampilan fisik fasilitas pelayanan, peralatan, penampilan karyawan.

Penelitian ini menggunakan model *SERVQUAL* yang berfokus pada dimensi *empathy* (empati) karena dimensi ini paling mencerminkan peran faktor SDM dalam membentuk kualitas pelayanan. Adapun indikator empati yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada Parasuraman et al., (1988) dalam Tjiptono (2022), yaitu:

1. Perhatian individu (*individual attention*): Kesediaan karyawan untuk memberikan perhatian secara personal kepada setiap pelanggan
2. Kemudahan Komunikasi (*easy to contact*): Kemudahan pelanggan dalam menjangkau dan berkomunikasi dengan karyawan
3. Pemahaman kebutuhan pelanggan (*understanding the customer*): kemanapun karyawan mengenali dan memahami kebutuhan serta keinginan spesifik pelanggan
4. Kepedulian tulus (*caring*): sikap peduli dari karyawan dalam membantu menyelesaikan permasalahan pelanggan
5. Kesesuaian jam operasional (*convenient operating hours*): ketersediaan layanan pada jam-jam yang sesuai dengan kebutuhan dan kenyamanan pelanggan

2.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 2. Penelitian Terdahulu

No	Penelitian (Tahun)	Judul	Variabel	Hasil
1	Aang Larassanti, Mursidah Nurfadillah & Fenti Fauziah (2025)	Pengaruh Kepuasan Kerja dan Fasilitas Kerja terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur	Kepuasan Kerja, Fasilitas Kerja, Kualitas Pelayanan	Kepuasan Kerja dan Fasilitas Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayann (F=99.465; sig 0.000 < 0.05; R=80.1%)
2	Hendri et al, (2023)	Pengaruh Lingkungan Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Efektivitas Pelayanan	Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja, Efektivitas pelayanan	Lingkungan Kerja berpengaruh signifikan (sig 0,003<0,05); Kepuasan Kerja berpengaruh signifikan (sig 0,000<0,05)
3	Joko Kismanto et al (2024)	Evaluasi Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan	Evaluasi Kerja, Motivasi Kerja, Kualitas Pelayanan	Motivasi Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan secara parsial maupun simultan
4	Syairi Anwar The et al., (2024)	Increasing the Quality of Lecturer Service Through Strengthening Servant Leadership, Empowerment, Work Motivation, and Job Satisfaction	Servant Leadership, Empowerment, Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, Kualitas Pelayanan	Motivasi Kerja berpengaruh positif langsung (koef 0.192) Kepuasan Kerja berpengaruh positif langsung terhadap kualitas pelayanan (koef 0.151)

2.3 Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah jawaban sementara yang didasarkan pada teori relevan

terhadap rumusan masalah penelitian yang masih perlu diuji kebenarannya melalui data empiris (Sugiyono, 2013)

2.3.1 Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan (SERVQUAL)

Kepuasan kerja merupakan sikap positif karyawan terhadap pekerjaannya. Karyawan puas terhadap pekerjaannya cenderung bekerja lebih optimal, ramah, dan profesional, sehingga mampu memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan Gibson, (2022). Dalam kerangka Teori Manajemen Sumber Daya manusia (MSDM), kepuasan kerja berkaitan langsung dengan fungsi kompensasi, karena pemberian kompensasi yang adil dan layak dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Kepuasan kerja yang tinggi akan mendorong karyawan memberikan kinerja terbaiknya sehingga berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan Hasibuan, (2021).

Temuan empiris dari Aang Larassanti, Mursidah Nurfadillah², (2025) memperkuat argumen ini dengan menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Fenomena lapangan menunjukkan bahwa ketidakpuasan kerja akibat SOP yang tidak konsisten menyebabkan penurunan kualitas pelayanan di Padel Metro Sport Center Semarang. Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini mengajukan hipotesis sebagai berikut:

H1: Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Padel Metro Sport Center Semarang.

2.3.2 Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan (SERVQUAL)

Lingkungan kerja mencakup segala kondisi di sekitar karyawan saat bekerja, baik fisik maupun nonfisik, yang dapat mempengaruhi kinerja dan perilaku karyawan Budiasa, (2021).. Dalam kerangka Teori Manajemen Sumber Daya manusia (MSDM), lingkungan kerja berkaitan dengan fungsi pemeliharaan (maintenance), yaitu menciptakan kondisi kerja yang aman, nyaman, dan kondusif sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan Hasibuan, (2021)

Temuan empiris dari Hendri et al., (2023) memperkuat argumen tersebut dengan menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pelayanan. Pada konteks Padel Metro Sport Center Semarang, komunikasi internal yang kurang baik akibat perubahan SOP menjadi hambatan dalam efisiensi lingkungan kerja non-fisik yang kondusif sehingga berdampak pada penurunan kualitas pelayanan. Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini mengajukan hipotesis sebagai berikut:

H2: Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan (*SERVQUAL*) di Padel Metro Sport Center Semarang.

2.3.3 Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan (SERVQUAL)

Motivasi kerja adalah dorongan internal maupun eksternal yang mendorong individu untuk bertindak secara optimal guna mencapai tujuan organisasi Lestari et al., (2023). Dalam kerangka Teori Manajemen Sumber Daya manusia (MSDM), motivasi kerja berkaitan dengan fungsi pengintegrasian (integration), yaitu upaya menyelaraskan kepentingan organisasi dengan kebutuhan karyawan sehingga tercipta semangat kerja dan kerja sama yang saling menguntungkan Hasibuan, (2021).

Temuan empiris dari Kismanto et al., (2024) memperkuat argumen tersebut menunjukkan motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas

pelayanan secara parsial maupun simultan, dan merupakan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Fenomena dilapangan menunjukkan bahwa Ketidakstabilan SOP secara langsung melemahkan motivasi kerja karyawan, sehingga berdampak pada penurunan kualitas pelayanan. Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini mengajukan hipotesis sebagai berikut

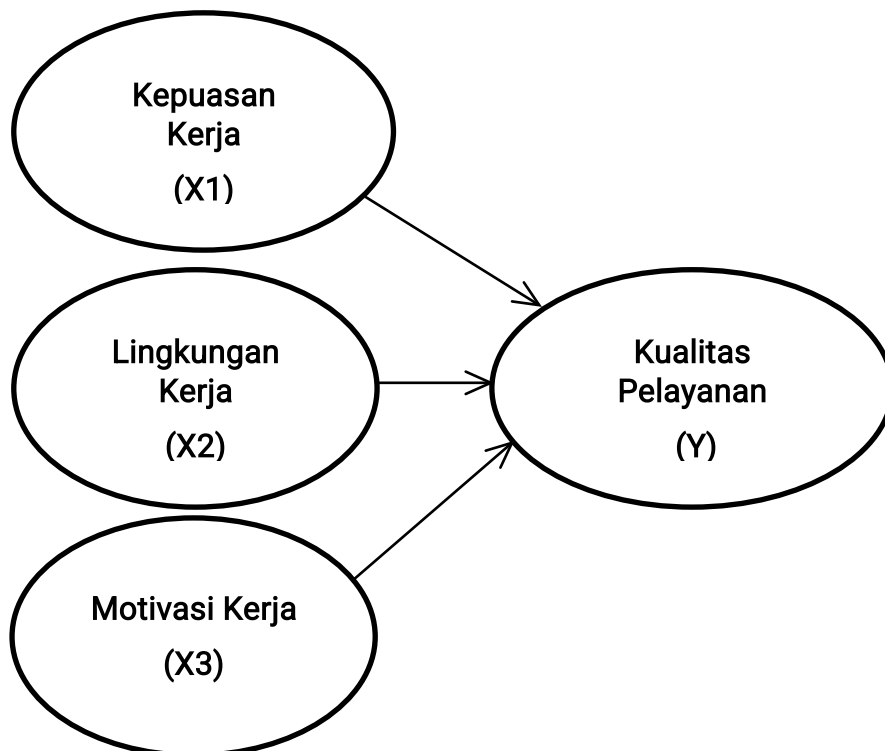
H3: Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan (SERVQUAL) di Padel Metro Sport Center Semarang.

2.3.4 Kerangka Model Pemikiran

Kerangka pikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori dengan berbagai faktor yang telah didefinisikan sebagai masalah penelitian ini menggambarkan hubungan antara variabel indepeden yaitu kepuasan Kerja (X1), Lingkungan Kerja (X2), Motivasi kerja (X3), terhadap varibel dependen Kualitas Pelayanan (Y) yang diukur menggunakan metode SERVQUAL berfokus pada dimensi empati di padel Metro Sport Center Semarang.

Berdasarkan kajian teori dan penelitian terdahulu yang telah diuraikan, dapat dijelaskan bahwa kepuasan kerja karyawan yang tinggi akan mendorong karyawan untuk bekerja lebih optimal dan profesional sehingga berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan. Lingkungan kerja yang kondusif, baik secara fisik maupun nonfisik, juga berkontribusi pada kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan responsif. Selain itu, motivasi kerja yang tinggi mendorong karyawan untuk menunjukkan inisiatif, komitmen, dan daya tanggap yang lebih baik dalam melayani pelanggan. Ketiga variabel tersebut secara bersama-sama diduga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan (SERVQUAL) di Padel Metro Sport Center Semarang.

Gambar 2. Kerangka Model Penelitian



3. Metode Penelitian

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan antarvariabel dan menganalisis kepuasan kerja, lingkungan kerja, motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan di Padel Metro Sport center Semarang. Menurut sugiyono (2019:110), metode kuantitatif biasanya digunakan untuk meneliti populasi atau sample tertentu, menggunakan instrumen penelitian sebagai alat pengumpulan data, analisis statistik dilakukan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

3.2 Populasi

Populasi mengacu pada studi tentang keseluruhan objek, baik itu orang, benda, peristiwa, atau apapun yang telah terjadi atau yang sedang terjadi. Menurut mukhadis dalam Manfarisa, (2022) Populasi terhitung dan tak terhitung adalah jenis populasi yang memiliki jumlah anggotanya terbatas dan jumlah totalnya dapat ditentukan atau diketahui. Populasi tak terhitung tidak dapat ditentukan dan tidak diketahui secara pasti Adhi Kusumastuti, (2019).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang bekerja di Padel Metro Sport Center Semarang. Jumlah populasi karyawan dalam penelitian ini adalah 60 orang. Seluruh karyawan tersebut berperan langsung dalam memberikan pelayanan ke pelanggan, sehingga di lihat relevan sebagai sumber data utama dalam penelitian ini.

3.3 Sample dan Teknik Sampling

Sample adalah Sebagian dari populasi yang memiliki jumlah dan karakteristik tertentu. Menurut Suriani et al. (2023) Sampel adalah sejumlah individu yang dipilih dari populasi dan mewakili keseluruhan populasi. Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sample yang digunakan adalah non prosampling jenuh (total sampling),

Sugiyono, (2020) Sampling jenuh adalah teknik penentuan sample apabila seluruh anggota populasi digunakan sebagai sample. Teknik ini digunakan karena jumlah populasi dalam penelitian ini relatif kecil, yaitu 60 orang, oleh karena itu, seluruh anggota populasi dijadikan responden penelitian.

Kriteria sampel dalam penelitian ini adalah: (a) Karyawan aktif yang bekerja di Padel Metro Sport Center Semarang, (b) Karyawan yang terlibat langsung dalam kegiatan pelayanan kepada pelanggan, (c) Karyawan yang bersedia menjadi responden penelitian.

3.4 Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono, (2020) Variabel penelitian adalah suatu atribut, sifat, atau nilai dari orang, objek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini terdapat dua jenis variabel, yaitu variabel independen (bebas) dan variabel dependen (terikat).

Tabel 3. Definisi Operasional Variabel

N o	Variabel	Definisi Konsep	Indikator	Skala	Referensi
--------	----------	--------------------	-----------	-------	-----------

No	Variabel	Definisi Konsep	Indikator	Skala	Referensi
1	Kualitas Pelayanan (Y)	Hasil dari perilaku dan kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, diukur menggunakan dimensi (<i>empathy</i>) metode <i>SERVQUAL</i>	1. Perhatian Individu (<i>individual attention</i>) 2. Komunikasi (<i>easy to contact</i>) 3. Pemahaman kebutuhan pelanggan (<i>understanding the customer</i>) 4. Kepedulian tulus (<i>caring</i>) 5. Kesesuaian jam operasional (<i>convenient operating hours</i>)	Likert 1-5	Parasuraman et al. (1988) dalam Tjiptono (2022)
2	Kepuasan Kerja (X1)	Sikap positif karyawan terhadap pekerjaannya yang bersumber dari persepsi terhadap pekerjaan dan lingkungan kerja	1. Karakteristik pekerjaan sendiri (<i>Work Itself</i>) 2. Hubungan dengan atasan (<i>Supervisor</i>) 3. Dukungan rekan kerja (<i>Co-Workers</i>) 4. Kenaikan jabatan (<i>Promotion</i>) 5. Gaji/Upah (<i>Pay</i>)	Likert 1-5	Basalamah & As'ad (2021)
3	Lingkungan Kerja (X2)	Segala sesuatu yang berada di sekitar karyawan pada saat bekerja, baik fisik maupun nonfisik, yang dapat memengaruhi	1. Kenyamanan tempat kerja 2. Suasana Kerja 3. Hubungan antar rekan kerja 4. Fasilitas kerja dan perlengkapan kerja	Likert 1-5	Budiasa (2021)

N o	Variabel	Definisi Konsep	Indikator	Skala	Referensi
		hi karyawan dalam menjalankan tugasnya			
4	Motivasi Kerja (X3)	Dorongan internal maupun eksternal yang mendorong individu untuk bertindak, berperilaku, dan mencapai tujuan pekerjaan secara optimal	1. Kebutuhan fisiologis 2. Kebutuhan Keamanan 3. Kebutuhan Sosial 4. Kebutuhan Penghargaan 5. Kebutuhan aktualisasi diri	Likert 1-5	Maslow dalam Lestari et al. (2023)

3.5 Metode Analisis Data

3.5.1 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat yang dapat digunakan untuk mengukur sebuah fenomena alam maupun sosial yang bisa dinikmati. Semua fenomena secara khusus yang dapat disebut sebagai variabel penelitian menurut Instrumen penelitian ini diukur dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner tentang Kepuasan kerja, Lingkungan Kerja, Motivasi Kerja dan Kualitas Pelayanan.

Kuesioner yang akan dibagikan dalam penelitian ini dengan skala likert. Menurut amalia dalam Bramastuti, (2024) skala likert adalah ukuran yang biasa digunakan untuk menilai suatu kejadian antar manusia di lingkungan sekitar dengan mengukur perilaku, penilaian serta tanggapan individu maupun kelompok terhadap kejadian tersebut. Pengukuran skala tersebut akan digambarkan pada tabel berikut ini.

Tabel 4. Skala Pengukuran Likert

Kode	Kriteria Jawaban	Nilai
STS	Sangat Tidak Setuju	1
TS	Tidak Setuju	2
N	Netral	3

Kode	Kriteria Jawaban	Nilai
S	Setuju	4
SS	Sangat Setuju	5

Sumber: Data diolah, 2026

3.5.2 Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan data primer yang didukung oleh data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh dari sumber utama baik dari individu maupun perorangan melalui pengisian kuesioner. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara langsung kepada karyawan Padel Metro Sport Center Semarang serta melalui tautan Google Form.

3.6 Alat Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan meliputi analisis deskriptif, uji instrumen, uji asumsi klasik, uji hipotesis, analisis regresi berganda, dan uji determinasi koefisien. Seluruh pengolahan data dilakukan dengan bantuan aplikasi IBM SPSS Statistics versi 31. Analisis statistik pada penelitian ini antara lain adalah:

3.6.1 Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Validitas merupakan tingkat ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang hendak diukur dan dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat Arikunto dalam Sugiyono, (2020). Pengujian validitas dalam penelitian ini menggunakan rumus korelasi product moment Pearson sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n \cdot \sum x^2 - (\sum x)^2\} \cdot \{n \cdot \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Dimana :

r_{xy} = Koefisien validitas item yang dicari

n = Jumlah responden

$\sum x$ = Jumlah skor dalam distribusi x

$\sum y$ = Jumlah skor dalam distribusi y

$\sum x^2$ = Jumlah kuadrat dalam distribusi x

$\sum y^2$ = Jumlah kuadrat dalam distribusi y

$\sum xy$ = Jumlah perkalian butir x dan skor variabel y

Kriteria kelayakan:

1. Jika nilai r hitung $> r$ tabel maka instrumen dinyatakan valid.
2. Jika nilai r hitung $< r$ tabel maka instrumen dinyatakan tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi alat ukur. Suatu kuesioner dapat dikatakan reliabel apabila jawaban seseorang terhadap

pernyataannya konsisten dari waktu ke waktu. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan metode Cronbach Alpha. Alat pengukuran dikatakan reliabel apabila nilai Cronbach Alpha > 0,60 Andreawan, (2023).

3.6.2 Uji Asumsi Klasik

Dalam penelitian kuantitatif, menerapkan uji asumsi klasik merupakan hal yang wajib dilakukan sebagai prasyarat sebelum dilakukan analisis regresi. Pengujian dilakukan menggunakan aplikasi IBM SPSS Statistics versi 31

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data dalam model regresi memiliki distribusi normal atau tidak. Pengujian dilakukan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov.

Kriteria keputusan:

1. Jika nilai probabilitas (Asymp. Sig.) > 0,05, maka distribusi data dinyatakan normal.
2. Jika nilai probabilitas < 0,05, maka distribusi data tidak normal. Menurut Setiawan & Maryatih dalam Libna s, (2025).

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antar variabel independen dalam model regresi. Uji multikolinearitas dapat dilihat melalui nilai tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF):

1. Terdapat multikolinearitas apabila Nilai toleransi < 0,10 dan VIF > 10
2. Tidak terdapat multikolinearitas apabila Nilai toleransi > 0,10 dan VIF < 10

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah uji yang digunakan untuk mengetahui apakah ada perbedaan varians dari residual pada semua pengamatan dalam model regresi linear, menurut Arry Eksandy, 2018:142 pada Taufik & Febrianto, (2022). Metode Spearman Rho dapat digunakan untuk menguji heteroskedastisitas. Ini dilakukan dengan mengukur hubungan antara variabel bebas dan nilai absolut residual dengan menggunakan korelasi Spearman. Jika ada korelasi positif antara keduanya, heteroskedastisitas dianggap terjadi, Menurut Aditiya et al., (2023). Jika model regresi menggunakan lebih dari satu variabel, maka persamaan yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$P_{xy} = 1 - \frac{6 \sum d^2}{N(N-1)}$$

Keterangan:

P_{xy} = Koefisien korelasi Spearman Rho

6 = Konstanta

$\sum d^2$ = Selisih kuadrat antar rangking variabel nilai residual dengan variabel bebas

N = Jumlah pengamatan

Setelah menghitung koefisien korelasi Spearman Rho, akan menghitung t-hitung dengan menggunakan rumus:

$$t = \frac{P_{xy}\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-P^2_{x y}}}$$

Gejala heteroskedastisitas muncul apabila nilai t-hitung > t table dengan derajat df = α, n = -2

3.6.3 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh perubahan variabel independen (X1, X2, X3) terhadap variabel dependen (Y). Persamaan regresi berganda yang digunakan sesuai Sugiyono (2017:192) adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \varepsilon$$

Keterangan:

Y = Variabel dependen a = Harga Konstanta b1 = Koefisien regresi pertama b2 = Koefisien regresi kedua b3 = Koefisien regresi ketiga x1 = Koefisien independent pertama x2 = Koefisien independent kedua x3 = Koefisien independent ketiga

3.6.4 Koefisien Determinasi (Uji R²)

Koefisien determinasi (R²) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi nilai variabel terikat. Nilai R² berkisar antara 0 dan 1. Semakin mendekati angka 1, maka semakin besar kemampuan variabel bebas (kepuasan kerja, lingkungan kerja, dan motivasi kerja) dalam menjelaskan variabel terikat (kualitas pelayanan). Sebaliknya, jika nilai R² mendekati 0, kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat sangat terbatas.

3.6.5 Uji T (Uji Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan tingkat signifikansi 0,05 (α = 5%). Seperti yang dijelaskan oleh Rusli & Magna dalam (Bramastuti, 2024). Jika nilai t lebih besar dari 0,05, maka hipotesis ditolak artinya variabel independen tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Namun, Menurut Mardiatmoko, (2020) jika nilai t lebih kecil dari 0,05, maka hipotesis diterima artinya variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen,

3.6.6 Uji F (Uji Simultan)

Uji F adalah cara statistik yang digunakan untuk membandingkan perbedaan tingkat variasi di antara beberapa kelompok data. Uji ini juga digunakan untuk mengecek apakah model yang digunakan dalam analisis regresi sudah tepat dan sesuai. Tujuan utamanya adalah menilai apakah terdapat perbedaan yang signifikan dalam tingkat variansi atau keragaman antar kelompok yang dianalisis. Pengujian dilakukan dengan tingkat kesalahan 5% (α=0,05) menurut Rusli & Magna dalam Libna s, (2025). Untuk menerima atau menolak hipotesis, menurut Mardiatmoko, (2020) jika nilai signifikansi F kurang dari 0,05 maka hipotesis diterima, namun jika nilai signifikansi F lebih besar dari 0,05 maka hipotesis ditolak.