

Pengaruh Kompetensi dan Loyalitas Terhadap Kinerja Karyawan PT Pegadaian CP Ponorogo Yang Dimediasi Oleh Kemampuan Kerja

Ade Syahrizal¹ Agatha Tyagitha² Istini³ Ahmad Shofi Muzadi⁴ Chamariyah⁵

¹⁻⁵ Universitas Wijaya Putra Surabaya

Email: Ade.trisnawan@pegadaian.co.id¹, agathagita78@gmail.com², istini@pegadaian.co.id³, shofi.muzadi08@gmail.com⁴, chamariyahmm@gmail.com⁵

Abstract. Ade Syahrizal, 2024. *The Influence of Competence and Loyalty on the Employee Performance of PT Pegadaian CP Ponorogo Mediated by Work Ability.* Wijaya Putra University Postgraduate Program Surabaya. This type of research is explanatory research, the approach used is a quantitative approach, the research sample is 46 people. The analysis tool uses Smart PLS (Partial Least Square). Research objectives: 1) To determine and analyze the influence of competence on the employee performance of PT Pegadaian CP Ponorogo. 2) To determine and analyze the influence of competence on the work ability of the PT Pegadaian CP Ponorogo. 3) To determine and analyze the influence of loyalty on the employee performance of PT Pegadaian CP Ponorogo. 4) To determine and analyze the indirect influence of loyalty on the work ability of PT Pegadaian CP Ponorogo. 5) To determine and analyze the indirect influence of work ability on the employee performance of PT Pegadaian CP Ponorogo. 6) To determine and analyze the indirect influence of competence on the employee performance of PT Pegadaian CP Ponorogo which is mediated by work ability. 7) To determine and analyze the indirect influence of loyalty on the employee performance of PT Pegadaian CP Ponorogo. The research results show that: 1) Competence has a positive and significant effect on employee performance as evidenced by the original sample value of 0.369 and p-values of 0.000. 2) Competence has a significant positive effect on work ability as proven by the original sample value of 0.373 and p-values of 0.002. 3) Loyalty has a positive and significant effect on employee performance as evidenced by the original sample value of 0.492 and p-values of 0.000. 4) Loyalty has a significant positive effect on work ability as proven by the original sample value of 0.378 and p-values of 0.000. 5) Work ability has a significant positive effect on employee performance as evidenced by the original sample value of 0.378 and p-values of 0.000. 6) Competence has a positive and significant effect on employee performance which is mediated by work ability as evidenced by the original sample value of 0.141 and p-values of 0.013. 7) Loyalty has a positive and significant effect on employee performance which is mediated by work ability as evidenced by the original sample value of 0.186 and p-values of 0.001.

Keywords: Competence, Loyalty, Work Ability, and Performance Personnel.

Abstrak. Ade Syahrizal, 2024. Pengaruh Kompetensi dan Loyalitas terhadap Kinerja Karyawan PT Pegadaian CP Ponorogo yang Dimediasi oleh Kemampuan Kerja. Program Pascasarjana Universitas Wijaya Putra Surabaya. Jenis penelitian ini adalah penelitian eksplanatif, pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif, sampel penelitian sebanyak 46 orang. Alat analisis menggunakan Smart PLS (Partial Least Square). Tujuan penelitian: 1) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan PT Pegadaian CP Ponorogo. 2) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kompetensi terhadap kemampuan kerja PT Pegadaian CP Ponorogo. 3) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh loyalitas terhadap kinerja karyawan PT Pegadaian CP Ponorogo. 4) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh tidak langsung loyalitas terhadap kemampuan kerja PT Pegadaian CP Ponorogo. 5) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh tidak langsung kemampuan kerja terhadap kinerja karyawan PT Pegadaian CP Ponorogo. 6) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh tidak langsung kompetensi terhadap kinerja karyawan PT Pegadaian CP Ponorogo yang dimediasi oleh kemampuan kerja. 7) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh tidak langsung loyalitas terhadap kinerja karyawan PT Pegadaian CP Ponorogo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dibuktikan dengan nilai original sample sebesar 0,369 dan p-value sebesar 0,000. 2) Kompetensi berpengaruh positif signifikan terhadap kemampuan kerja dibuktikan dengan nilai original sample sebesar 0,373 dan p-value sebesar 0,002. 3) Loyalitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dibuktikan dengan nilai original sample sebesar 0,492 dan p-value sebesar 0,000. 4) Loyalitas berpengaruh positif signifikan terhadap kemampuan kerja dibuktikan dengan nilai original sample sebesar 0,378 dan p-value sebesar 0,000. 5) Kemampuan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai dibuktikan dengan nilai original sample sebesar 0,378 dan p-values sebesar 0,000. 6) Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai yang dimediasi oleh kemampuan kerja dibuktikan dengan nilai

original sample sebesar 0,141 dan p-values sebesar 0,013. 7) Loyalitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai yang dimediasi oleh kemampuan kerja dibuktikan dengan nilai original sample sebesar 0,186 dan p-values sebesar 0,001.

Kata Kunci: Kompetensi, Loyalitas, Kemampuan Kerja, dan Kinerja Personel.

1. PENDAHULUAN

Keberhasilan sebuah organisasi sangat bergantung pada kinerja Karyawannya Baron, (2019), mendasarkan keseluruhan etos kinerja dan manajemen kinerja dengan asumsi bahwa jika tingkat kinerja dapat meningkat, kinerja organisasi yang lebih baik akan mengikuti sebagai akibat langsung. Dengan demikian mereka menganggap sumber daya manusia sebagai aset paling berharga dari sebuah organisasi. PT Pegadaian CP Ponorogo khususnya Bagian PT Pegadaian CP Ponorogo, Keberadaan Karyawan polisi, sebagai aparat penegak hukum dituntut untuk bekerja secara legalitas, *proporsionalitas*, *profesionalitas*, *nesesitas*, *reasonable*, efektif dan efisien dalam rangka memaksimalkan tugas pokok, fungsi dan peran organisasi Kinerja Karyawan dalam hal ini sebagai objek penelitian merupakan hal yang sangat penting karena akan bermanfaat untuk mengetahui efektifitas kerja Karyawan PT Pegadaian CP Ponorogo sehingga tujuan organisasi tersebut akan dapat tercapai.

Menurut Miner, (2022:25), kinerja adalah bagaimana seseorang diharapkan dapat berfungsi dan berperilaku sesuai dengan tugas yang telah dibebankan kepadanya. Setiap harapan mengenai bagaimana seseorang harus berperilaku dalam melaksanakan tugas, berarti menunjukkan suatu peran dalam organisasi. ada beberapa aspek yang mempengaruhi kinerja. Pertama adalah kualitas yang dihasilkan, menerangkan tentang jumlah kesalahan, waktu, dan ketepatan dalam melakukan tugas. Kedua, kuantitas yang dihasilkan yang berkenaan dengan berapa jumlah produk atau jasa yang dapat dihasilkan. Ketiga, waktu kerja yang menerangkan mengenai berapa jumlah absen, keterlambatan masa kerja yang telah dijalani individu pegawai tersebut. Dan yang terakhir adalah kerja sama, yang menjelaskan bagaimana individu membantu atau menghambat usaha dari teman sekerjanya. Dengan keempat aspek tersebut dapat dikatakan bahwa individu mempunyai kinerja yang baik apabila dia berhasil memenuhi keempat aspek tersebut sesuai dengan target dan rencana yang telah ditetapkan oleh organisasi.

Secara umum Andersen, (Martoyo, 2018:15), kompetensi didefinisikan sebagai karakteristik dasar yang terdiri dari kemampuan, pengetahuan, serta atribut personal lain yang membedakan seseorang yang *perform* dan tidak *perform*, ini berarti inti utama dari sistem atau model kompetensi ini sebenarnya alat pembentuk untuk memprediksikan

keberhasilan kerja seseorang pada suatu posisi. Kompetensi selalu mengandung maksud dan tujuan yang merupakan dorongan motif atau *trait* yang menyebabkan suatu tindakan untuk memperoleh hasil prestasi kerja yang baik.

Pengaruh kompetensi sumber daya manusia pada prestasi kerja dapat dilihat dari tingkat kompetensinya yang mempunyai implikasi praktis dalam perencanaan sumber daya manusia, hal ini dapat dilihat dari gambaran bahwa kompetensi pengetahuan dan keahlian cenderung lebih nyata dan relatif berada di permukaan salah satu karakteristik yang dimiliki karyawan.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja adalah loyalitas. Loyalitas merupakan kesetiaan, pengabdian dan kepercayaan yang diberikan atau ditujukan kepada seseorang atau lembaga, yang didalamnya terdapat rasa cinta dan tanggung jawab untuk berusaha memberikan pelayanan dan perilaku yang terbaik (Husni, 2018). Dengan loyalitas yang tinggi selalu mempunyai semangat, dan tanggung jawab yang tinggi dalam melaksanakan setiap tugasnya dan selalu berpikir untuk memajukan organisasi semaksimal mungkin, sebaliknya karyawan yang tidak memiliki loyalitas akan cenderung kurang bertanggung jawab serta tidak melaksanakan pekerjaannya dengan baik dan tidak setia pada 2 organisasi (Gomes dan Sutanto, 2017). Agar terjadinya loyalitas kepada pekerjaan tercermin pada sikap personel yang mencurahkan kemampuan dan keahlian yang dimiliki, melaksanakan tugas dan tanggung jawab, disiplin serta jujur dalam bekerja (Poerwopoespito, 2019). Sikap yang paling utama adalah loyal. Sikap loyal tercermin dari terciptanya suasana yang menyenangkan dan mendukung di tempat kerja, menjaga citra dan adanya kesediaan untuk bekerja dalam jangka waktu yang lebih panjang. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi loyalitas. Hal ini di pertegas oleh Kurniawan, (2019) bahwa ada faktor-faktor lain yang mempengaruhi loyalitas diantaranya yaitu kemampuan kerja.

Oleh karena itu, dalam menjalankan perannya sesuai dengan amanat perundang-undangan, maka Karyawan PT Pegadaian CP Ponorogo harus benar-benar dapat bekerja secara optimal, dan menjalankan visi, misi, tujuan serta sasaran yang telah ditetapkan sesuai dengan kebijakan pimpinan dengan Sistem Manajemen Kinerja.

Berbagai upaya dilakukan oleh PT Pegadaian CP Ponorogo dalam mendukung peningkatan kompetensi karyawan PT Pegadaian CP Ponorogo, yang bertujuan dengan kemampuan kerja yang dimiliki Karyawan bekerja dengan ceka dan mampu menyelesaikan pekerjaan dengan tepat. Kemampuan kerja terdiri merupakan kemampuan intelektual yang mencakup kapasitas untuk mengerjakan berbagai tugas kognitif dan kemampuan fisik yang mengacu pada kapasitas untuk mengerjakan tindakantindakan fisik.

Berdasarkan hasil studi empiris kajian tentang adanya hubungan kompetensi terhadap kinerja telah banyak diteliti. Kajian tersebut diantaranya dilakukan Krisnasari, (2019) yang meneliti tentang kompetensi terhadap kinerja. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Adapun perbedaan hasil penelitian tentang kemampuan terhadap kinerja yang dilakukan peneliti pendahulu Prastiwi *et.al*, (2022), hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja. Terdapatnya *gap research* ini menjadi landasan peneliti untuk melakukan penelitian dengan mengambil objek penelitian yang berbeda yaitu dilakukan di PT Pegadaian CP Ponorogo dengan karakteristik responden yang berbeda pula yaitu Karyawan.

Kemampuan kerja pada dasarnya sangatlah dibutuhkan bagi organisasi swasta maupun pemerintahan dikarenakan kemampuan kerja berorientasi pada tantangan bisnis di masa yang akan datang dalam menghadapi pesaing. Kemampuan kerja memiliki eksistensi dimasa depan yang tergantung pada SDM karena SDM harus lakukan pembinaan karir pada pekerja yang dilaksanakan secara berencana dan berkelanjutan setiap tahunnya. Dengan kata lain kemampuan kerja adalah salah satu kegiatan manajemen SDM harus dilaksanakan sebagai kegiatan formal yang dilakukan secara terintegrasi dengan kegiatan SDM lainnya. Kemampuan kerja memiliki eksistensi yang sangat besar bagi organisasi swasta maupun pemerintahan dikarenakan kemampuan kerja merupakan tolak ukur bagi Karyawan di dalam melakukan pembinaan karirnya. Apabila organisasi swasta ataupun pemerintahan tidak melakukan kemampuan kerja maka organisasi ataupun pemerintahan tidak akan dapat melakukan peningkatan pembinaan karir. Kemampuan kerja merupakan rangkaian posisi atau jabatan yang ditempati seseorang selama masa bekerja baik di lingkungan organisasi swasta maupun di pemerintahan. Kemampuan kerja sebagai kegiatan manajemen SDM pada dasarnya memiliki tujuan untuk dapat memperbaiki dan meningkatkan efektifitas dalam bekerja.

Penelitian terdahulu yang dilakukan Panjaitan *et.al*, (2024) yang meneliti tentang kemampuan kerja terhadap kinerja. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kemampuan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Adapun perbedaan hasil penelitian tentang kemampuan kerja terhadap kinerja yang dilakukan peneliti pendahulu Darmawan *et.al*, (2022), hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan kerja tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kinerja. Terdapatnya *gap research* ini menjadi landasan peneliti untuk melakukan penelitian dengan mengambil objek penelitian yang berbeda yaitu dilakukan di

PT Pegadaian CP Ponorogo dengan karakteristik responden yang berbeda pula yaitu Karyawan.

Fenomena kinerja Karyawan tidak tercapai sesuai harapan, diduga karena disebabkan oleh faktor kompetensi, loyalitas dan kemampuan kerja. Hal - hal penyebab rendahnya kinerja Karyawan tersebut diantaranya. Ditinjau dari faktor kompetensi dan kemampuan kerja yaitu Karyawan dituntut bekerja melampaui jam kerja normal, namun hal ini kurang mendapatkan perhatian khusus dari pimpinan serta tidak mendapatkan uang lembur.

Berdasarkan uraian pada latar belakang dan hasil fenomena yang telah dilakukan, peneliti tertarik untuk mengetahui dan mengkaji lebih dalam terkait fenomena yang terjadi di PT Pegadaian CP Ponorogo. Adapun judul penelitian yang diangkat adalah “Pengaruh Kompetensi Dan Loyalitas Terhadap Kinerja Karyawan PT Pegadaian CP Ponorogo Yang Dimediasi Oleh Kemampuan kerja (studi pada PT Pegadaian CP Ponorogo) ”.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menjelaskan Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan PT Pegadaian CP Ponorogo Yang Dimediasi Oleh Kemampuan kerja (studi pada PT Pegadaian CP Ponorogo). Termotivasi dari berbagai hasil penelitian terdahulu yang mengkaji tentang hubungan kompetensi, loyalitas, kemampuan kerja yang kaitannya dengan kinerja. Dipandang perlu untuk melakukan penelitian lanjutan namun menggunakan objek yang berbeda yaitu di PT Pegadaian CP Ponorogo. Hal ini bertujuan untuk mengetahui dan memahami pencapaian kinerja Karyawan yang telah dicapai apakah telah sesuai dengan harapan organisasi. Realitas yang ada adalah kompetensi pesonel banyak yang tidak terdeskripsi secara formal yang dilakukan oleh Karyawan dan belum mampu mendukung terhadap peningkatan kinerja. Dipandang dari sisi kemampuan kerja sebagian Karyawan PT Pegadaian CP Ponorogo telah banyak diikuti pada kegiatan-kegiatan pendidikan pelatihan dalam rangka kemampuan kerja namun dari hasil pelatihan tersebut belum sepenuhnya dapat difungsikan terhadap peningkatan kinerja.

Adapun alasan pemilihan objek penelitian dipilihnya PT Pegadaian CP Ponorogo pada instansi ini dikarenakan terdapatnya fenomena yang layak untuk diteliti serta adanya perbedaan karakteristik responden yang akan diteliti yang bertujuan keragaman ini akan memberikan kontribusi yang menarik terhadap pengembangan penelitian yang akan datang.

2. RUMUSAN MASALAH

Mengacu pada latar belakang dan permasalahan penelitian maka disusun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana deskripsi kompetensi, loyalitas, kemampuan kerja dan kinerja Karyawan PT Pegadaian CP Ponorogo?
2. Apakah kompetensi berpengaruh terhadap kinerja Karyawan PT Pegadaian CP Ponorogo?
3. Apakah kompetensi berpengaruh terhadap kemampuan kerja PT Pegadaian CP Ponorogo?
4. Apakah loyalitas berpengaruh terhadap kinerja Karyawan PT Pegadaian CP Ponorogo?
5. Apakah loyalitas berpengaruh terhadap kemampuan kerja PT Pegadaian CP Ponorogo?
6. Apakah kemampuan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Pegadaian CP Ponorogo?
7. Apakah kompetensi berpengaruh secara tidak langsung terhadap kinerja Karyawan PT Pegadaian CP Ponorogo yang dimediasi kemampuan kerja?
8. Apakah loyalitas berpengaruh secara tidak langsung terhadap kinerja Karyawan PT Pegadaian CP Ponorogo yang dimediasi kemampuan kerja?

3. TUJUAN PENELITIAN

Sesuai latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan dalam bahasan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk mengetahui deskripsi kompetensi, kemampuan kerja dan kinerja Karyawan PT Pegadaian CP Ponorogo.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kompetensi terhadap kinerja Karyawan PT Pegadaian CP Ponorogo.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kompetensi terhadap kemampuan kerja PT Pegadaian CP Ponorogo.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh loyalitas terhadap kinerja Karyawan PT Pegadaian CP Ponorogo.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh loyalitas terhadap kemampuan kerja Karyawan PT Pegadaian CP Ponorogo.
6. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kemampuan kerja terhadap kinerja Karyawan PT Pegadaian CP Ponorogo.

7. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh secara tidak langsung kompetensi terhadap kinerja Karyawan PT Pegadaian CP Ponorogo yang dimediasi kemampuan kerja.
8. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh secara tidak langsung loyalitas terhadap kinerja Karyawan PT Pegadaian CP Ponorogo yang dimediasi kemampuan kerja.

4. MANFAAT PENELITIAN

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah dan tujuan penelitian, maka dirumuskan manfaat yang hendak dicapai dalam penelitian ini, meliputi manfaat teoritis dan manfaat praktis. Adapun secara terperinci tentang manfaat teoritis dan manfaat praktis yang hendak dicapai dapat dijelaskan sebagai berikut.

1. Manfaat Teoritis (Bagi pengembangan ilmu)

- Bagi peneliti yang akan datang, hasil penelitian ini sebagai tambahan referensi untuk melakukan penelitian selanjutnya khususnya tentang ilmu manajemen sumber daya manusia yang mengkaji tentang kompetensi dan kinerja Karyawan yang dimediasi kemampuan kerja.
- Bagi Universitas Wijaya Putra Surabaya, hasil penelitian ini sebagai sumbangan untuk tambahan referensi perpustakaan Universitas Wijaya Putra Surabaya dan bagi pembaca hasil penelitian ini sebagai tambahan untuk memperkaya keilmuaan tentang kajian ilmu manajemen SDM khususnya tentang kompetensi, loyalitas dan kinerja Karyawan yang dimediasi kemampuan kerja.

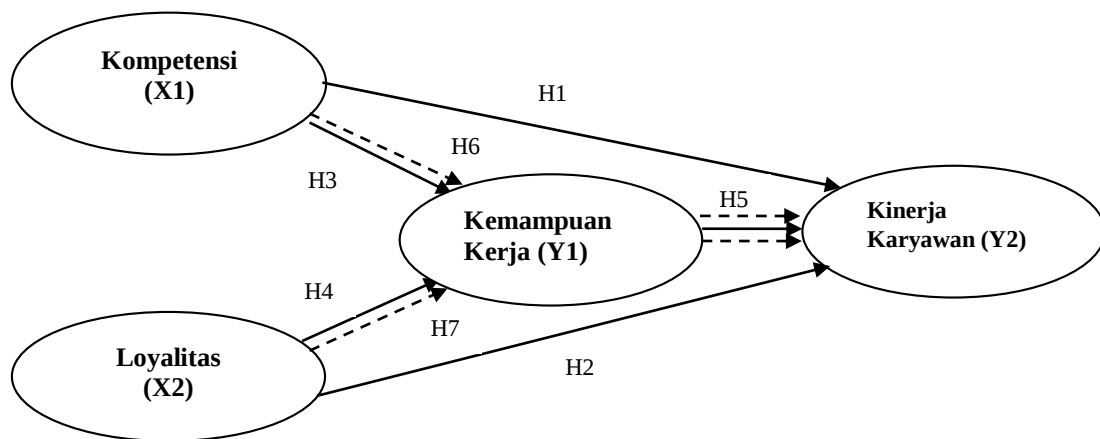
2. Manfaat praktis

- Bagi pimpinan di PT Pegadaian CP Ponorogo, hasil penelitian ini sebagai sumbangan dan bahan pertimbangan bagi pimpinan dalam rangka pengambilan kebijakan meningkatkan kinerja Karyawan PT Pegadaian CP Ponorogo, melalui faktor kompetensi, loyalitas dan kinerja Karyawan yang dimediasi kemampuan kerja.
- Bagi Manajemen di PT Pegadaian CP Ponorogo, hasil penelitian ini sumbangan dan bahan kajian, membuat pertimbangan dan merumuskan kebijakan tentang kompetensi, loyalitas dan kinerja Karyawan yang dimediasi kemampuan kerja kinerja Karyawan PT Pegadaian CP Ponorogo dengan menggunakan pendekatan ilmu manajemen sumber daya manusia.

5. KERANGKA KONSEPTUAL

Kerangka konseptual penelitian ini dibuat berdasarkan tujuan penelitian, penelitian terdahulu dan berbagai teori yang digunakan untuk mendukung penelitian. Hasil kajian empiris yang dilakukan Chairul Anwar, (2019), menghasilkan temuan penelitian adanya pengaruh kompetensi terhadap kinerja Karyawan, baik secara sendiri-sendiri maupun secara simultan. Selanjutnya penelitian yang dilakukan Krisnasari, (2019), mengemukakan adanya pengaruh signifikan dan positif antara kompetensi terhadap Karyawan yang dimediasi kemampuan kerja.

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian, dan berbagai teori yang telah diungkapkan, maka untuk memperjelas gambaran penelitian ini maka dibuatlah kerangka konseptual sebagaimana ditunjukkan pada gambar berikut ini:



A. Hipotesis

Bedasarkan uraian tentang penelitian terdahulu yang telah dipaparkan serta rumusan tentang kerangka berpikir penelitian, selanjutnya dirumuskan hipotesis penelitian. Adapun tentang hipotesis penelitian yang dimaksud dalam penelitian ini adalah:

H1: Kompetensi mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja Karyawan.

H2: Kompetensi mempunyai pengaruh signifikan terhadap kemampuan kerja.

H3: Loyalitas mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja Karyawan.

H4: Loyalitas mempunyai pengaruh signifikan terhadap kemampuan kerja Karyawan.

H5: Kemampuan kerja mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja Karyawan.

H6: Kompetensi mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja Karyawan yang dimediasi kemampuan kerja.

H7: Loyalitas mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja Karyawan yang dimediasi kemampuan kerja.

Companies that have competence in the fields of marketing, manufacturing and innovation can make its as a source to achieve competitive advantage (Daengs GS, et al. 2020:1419). The research design is a plan to determine the resources and data that will be used to be processed in order to answer the research question. (Asep Iwa Soemantri, 2020:5). Standard of the company demands regarding the results or output produced are intended to develop the company. (Istanti, Enny, 2021:560). Time management skills can facilitate the implementation of the work and plans outlined. (Rina Dewi, et al. 2020:14). Saat mengumpulkan sumber data, peneliti mengumpulkan sumber data berupa data mentah. Metode survei adalah metode pengumpulan data primer dengan menggunakan pertanyaan tertulis(Kumala Dewi, Indri et al, 2022 : 29).

6. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif atau hubungan sebab akibat (kausal). Tujuan dari penelitian asosiatif atau hubungan sebab akibat (kausal) adalah untuk mengetahui pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya. Penelitian ini juga tergolong penelitian eksplanasi (*Explanatory Research*) yaitu penelitian yang menganalisis hubungan-hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya atau bagaimana suatu variabel mempengaruhi variabel lainnya melalui pengajuan hipotesis (Sugiyono, 2019).

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif, bertujuan untuk menjelaskan dan membahas hasil penelitian secara menyeluruh serta memberikan pemahaman yang detail. Pendekatan kuantitatif yaitu metode penelitian yang memusatkan perhatian pada masalah-masalah atau fenomena yang bersifat aktual pada saat penelitian dilakukan, kemudian menggambarkan fakta-fakta yang diselidiki sebagaimana adanya diiringi dengan interpretasi yang rasional dan akurat yang dianalisis dalam bentuk angka-angka untuk diambil kesimpulan, teknik analisis data menggunakan alat analisis yang digunakan program *Smart PLS (Partial Least Square)*.

7. HASIL PENELITIAN

A. Uji Signifikansi

Berdasarkan hasil analisis *smartPLS*, diketahui bahwa hasil uji signifikansi ditunjukkan pada tabel 1 berikut:

Tabel 1

Uji signifikansi koefisien path pada model structural

Korelasi	P Values	Keterangan
Kompetensi → Kinerja	0.000	Signifikan
Kompetensi → Kemampuan kerja	0.002	Signifikan
Loyalitas → Kinerja	0.002	Signifikan
Loyalitas → Kemampuan kerja	0.000	Signifikan
Kemampuan kerja → Kinerja	0.000	Signifikan

Sumber: Data diolah, *smartPLS*, 2025

Berdasarkan tabel 1 hasil tentang uji signifikansi koefisien path menunjukkan ada beberapa variabel signifikan karena nilai P-value < sig. 0,05 (H1, H2, H3, H4, H5, H6 & H7).

B. Uji Path Coefficiencies

Berdasarkan hasil analisis *smartPLS*, diketahui bahwa hasil uji path coefficients ditunjukkan pada tabel 2 berikut:

Tabel 2

Hasil Uji Path Coefficiencies

Relasi	P Values	Keterangan
Kompetensi → Kinerja	0.000	H1 diterima
Kompetensi → Kemampuan kerja	0.002	H2 diterima
Loyalitas → Kinerja	0.002	H3 diterima
Loyalitas → Kemampuan kerja	0.000	H4 diterima
Kemampuan kerja → Kinerja	0.000	H5 diterima

Sumber: Data diolah, *smartPLS*, 2025

Berdasarkan tabel 2 hasil penelitian pengujian hipotesis dapat dilihat pada tingkat signifikansi 0,05. Berdasarkan nilai *p-values* dapat diinterpretasikan pengaruh langsung dan tidak langsung antar variabel pada penelitian ini, yaitu:

1. Uji pengaruh kompetensi terhadap kinerja Karyawan

Hasil perhitungan *p-value* dapat diperoleh nilai signifikansi variabel kompetensi terhadap kinerja Karyawan sebesar 0.000 dengan menggunakan tingkat signifikansi $\alpha=0.05$, hal ini dapat diartikan bahwa kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja Karyawan karena nilai signifikansi $0.000 < 0.05$, maka hipotesis 1 diterima.

2. Uji pengaruh kompetensi terhadap kemampuan kerja

Hasil perhitungan *p-value* dapat diperoleh nilai signifikansi variabel kompetensi terhadap kemampuan kerja sebesar 0.002 dengan menggunakan tingkat signifikansi $\alpha=0.05$, hal ini dapat diartikan kompetensi terhadap kemampuan kerja karena nilai signifikansi $0.002 < 0.05$, hipotesis 2 diterima.

3. Uji pengaruh loyalitas terhadap kinerja Karyawan

Hasil perhitungan *p-value* dapat diperoleh nilai signifikansi variabel loyalitas terhadap kinerja Karyawan sebesar 0.000 dengan menggunakan tingkat signifikansi $\alpha=0.05$, hal ini dapat diartikan bahwa loyalitas berpengaruh signifikan terhadap kinerja Karyawan karena nilai signifikansi $0.002 < 0.05$, hipotesis 3 diterima.

4. Uji pengaruh loyalitas terhadap kemampuan kerja Karyawan

Hasil perhitungan *p-value* dapat diperoleh nilai signifikansi variabel loyalitas terhadap kemampuan kerja Karyawan sebesar 0.000 dengan menggunakan tingkat signifikansi $\alpha=0.05$, hal ini dapat diartikan bahwa loyalitas berpengaruh signifikan terhadap kemampuan kerja Karyawan karena nilai signifikansi $0.000 < 0.05$, hipotesis 4 diterima.

5. Uji pengaruh kemampuan kerja terhadap kinerja Karyawan

Hasil perhitungan *p-value* dapat diperoleh nilai signifikansi variabel kemampuan kerja terhadap kinerja Karyawan sebesar 0.000 dengan menggunakan tingkat signifikansi $\alpha=0.05$, hal ini dapat diartikan bahwa kemampuan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja Karyawan karena nilai signifikansi $0.000 < 0.05$, hipotesis 5 diterima.

C. Uji Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung

Model struktural adalah model mengenai struktur hubungan yang membentuk atau menjelaskan kausalitas antar faktor. Dalam penelitian ini, model struktural digunakan untuk menguji 7 (hipotesis) hipotesis hubungan antar variabel, meliputi pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung. Hasil pengujian hubungan antar variabel penelitian dimaksud secara lengkap disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 3

Pengujian Pengaruh Langsung

Korelasi	<i>Original Sample</i>	Keterangan
Kompetensi → Kinerja	0.369	Pengaruh Positif
Kompetensi → Kemampuan kerja	0.373	Pengaruh Positif
Loyalitas → Kinerja	0.253	Pengaruh Positif
Loyalitas → Kemampuan kerja	0.492	Pengaruh Positif
Kemampuan kerja → Kinerja	0.378	Pengaruh Positif

Sumber: Hasil Output SmartPLS 3.0, diolah, 2025.

Hasil pengaruh langsung kompetensi terhadap kinerja Karyawan berpengaruh positif dibuktikan dengan nilai *original sample* yaitu 0.369, Hal ini dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dari kompetensi terhadap kinerja Karyawan; kompetensi terhadap kemampuan kerja berpengaruh positif dibuktikan dengan nilai *original sample* yang dimiliki yaitu sebesar 0.373, Hal ini dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dari kompetensi terhadap kemampuan kerja; loyalitas terhadap kinerja Karyawan berpengaruh positif dibuktikan dengan nilai *original sample* yaitu 0.243, Hal ini dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dari loyalitas terhadap kinerja Karyawan; loyalitas terhadap kemampuan kerja berpengaruh positif dibuktikan dengan nilai *original sample* yang dimiliki yaitu sebesar 0.492, Hal ini dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dari loyalitas terhadap kemampuan kerja; kemampuan kerja terhadap kinerja Karyawan berpengaruh positif dibuktikan dengan nilai *original sample* yang dimiliki yaitu sebesar 0.378, Hal ini dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dari kemampuan kerja terhadap kinerja Karyawan.

Tabel 4

Pengujian Pengaruh Tidak Langsung

Korelasi	<i>Original Sample</i>	Keterangan
Kemampuan Kerja → Kemampuan kerja → Kinerja	0.141	Pengaruh Positif
Loyalitas → Kemampuan kerja → Kinerja	0.186	Pengaruh Positif

Sumber: Hasil Output SmartPLS 3.0, diolah, 2025

Hasil analisis pengaruh tidak langsung kompetensi terhadap kinerja Karyawan yang dimediasi oleh kemampuan kerja berpengaruh positif dibuktikan dengan nilai *original sample* yang dimiliki yaitu sebesar 0.141. Hal ini dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dari kompetensi terhadap kinerja Karyawan yang dimediasi oleh kemampuan kerja.

Hasil analisis pengaruh tidak langsung loyalitas terhadap kinerja Karyawan yang dimediasi oleh kemampuan kerja berpengaruh positif dibuktikan dengan nilai *original sample* yang dimiliki yaitu sebesar 0.186. Hal ini dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dari loyalitas terhadap kinerja Karyawan yang dimediasi oleh kemampuan kerja.

8. PEMBAHASAN

Penelitian ini merupakan studi persepsi internal organisasi yang melibatkan PT Pegadaian CP Ponorogo sebagai responden penelitian. Hasil persamaan SEM PLS yang dijelaskan pada bab sebelumnya secara keseluruhan menunjukkan bahwa model yang dibangun diterima sebagai alat analisis dan dapat digunakan untuk memprediksi hubungan kausalitas antar variabel penelitian. Langkah selanjutnya akan dibahas hubungan antar variabel penelitian secara bertahap sesuai dengan urutan hipotesis penelitian adalah sebagai berikut.

H1: Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, dijelaskan bahwa kompetensi berpengaruh signifikan secara langsung terhadap kinerja Karyawan, artinya bahwa kompetensi mampu memberikan perubahan terhadap peningkatan kinerja Karyawan.

Kompetensi berdampak terhadap pemahaman Karyawan organisasi pada nilai-nilai kinerja yang telah ditetapkan organisasi di PT Pegadaian CP Ponorogo. Hal ini dapat diartikan bahwa kompetensi mampu menciptakan kinerja Karyawan dalam organisasi meningkat khususnya pada PT Pegadaian CP Ponorogo. Hal ini dapat diartikan bahwa kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja Karyawan, hipotesis 1 diterima.

Hasil penelitian terdahulu Krisnasari, (2019) dan Neti, *et.,al* (2023) menyatakan bahwa kompetensi berpengaruh terhadap kinerja.

Berdasarkan hasil analisis *SmartPLS* tentang *koefisien path*, bahwa nilai perhitungan *p value* menunjukkan nilai signifikansi variabel kompetensi terhadap kinerja Karyawan sebesar 0.000 (Nilai signifikansi kurang dari 0.05) mencerminkan kompetensi memiliki peran yang berarti karena memiliki nilai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja Karyawan.

H2: Pengaruh Kompetensi Terhadap Kemampuan kerja

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, dijelaskan bahwa kompetensi berpengaruh secara langsung terhadap kemampuan kerja, artinya bahwa kompetensi mampu membuat perubahan terhadap kemampuan kerja yang semakin optimal meningkat.

Kompetensi berdampak positif terhadap pemahaman anggota organisasi pada nilai-nilai kemampuan kerja yang telah ditetapkan organisasi di PT Pegadaian CP Ponorogo. Hal ini dapat diartikan bahwa kompetensi mampu menciptakan kemampuan kerja dalam organisasi semakin meningkat khususnya pada PT Pegadaian CP Ponorogo. Hal ini dapat diartikan bahwa kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kemampuan kerja, hipotesis 2 diterima.

Berdasarkan hasil analisis *SmartPLS* tentang *koefisien path*, bahwa nilai perhitungan *p value* menunjukkan nilai signifikansi variabel kompetensi terhadap kemampuan kerja sebesar 0.002 (Nilai signifikansi kurang dari 0.05) semuanya kuat mencerminkan kompetensi karena memiliki nilai pengaruh yang signifikan terhadap kemampuan kerja.

Adanya temuan hasil penelitian yang dilakukan ini yang menyatakan bahwa kompetensi berpengaruh terhadap kemampuan kerja merupakan kekinian/*noverty* penelitian yang belum ditemukan pada penelitian terdahulu, dengan kata lain karena belum terdapat penelitian terdahulu yang mengkaji tentang pengaruh kompetensi terhadap kemampuan kerja.

Kompetensi sebenarnya telah digunakan oleh pimpinan PT Pegadaian CP Ponorogo sebagai upaya dan kemampuan kerja untuk meningkatkan kompensasi di internal organisasi tersebut, memiliki tujuan untuk melaksanakan perubahan dan memberikan pelayanan terhadap masyarakat agar tujuan organisasi tercapai melebihi dari apa yang diharapkan. Perubahan-perubahan yang dilakukan tersebut seperti kompetensi lebih tinggi sehingga tujuan organisasi serta terwujud sesuai harapan dan tercapainya peningkatan kemampuan kerja.

H3: Pengaruh Loyalitas Terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, dijelaskan bahwa loyalitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja Karyawan, artinya bahwa loyalitas mampu membuat perubahan terhadap peningkatan kinerja Karyawan semakin optimal.

Loyalitas berdampak positif terhadap nilai-nilai yang terdapat pada kinerja Karyawan yang telah ditetapkan organisasi khususnya di lingkungan PT Pegadaian CP Ponorogo. Hal ini dapat diartikan bahwa loyalitas mampu menciptakan kinerja Karyawan dalam organisasi semakin meningkat khususnya pada lingkungan PT Pegadaian CP Ponorogo. Hal ini dapat diartikan bahwa loyalitas berpengaruh signifikan terhadap kinerja Karyawan, hipotesis 3 diterima.

Dermawan *et.,al*, (2022) dan Nasution *et.,al*, (2018) menyatakan bahwa kemampuan kerja berpengaruh terhadap kinerja.

Berdasarkan hasil analisis *SmartPLS* tentang *koefisien path*, bahwa nilai perhitungan *p value* menunjukkan nilai signifikansi variabel loyalitas terhadap kinerja Karyawan sebesar 0.002 (Nilai signifikansi kurang dari 0.05) semuanya kuat mencerminkan loyalitas karena memiliki nilai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja Karyawan.

Loyalitas sebenarnya telah digunakan dilingkungan PT Pegadaian CP Ponorogo sebagai upaya untuk meningkatkan kinerja Karyawan di internal organisasi tersebut, memiliki tujuan untuk melaksanakan perubahan dan memberikan pelayanan terhadap masyarakat agar tujuan organisasi tercapai melebihi dari apa yang diharapkan. Perubahan-perubahan yang dilakukan tersebut seperti kemampuan kerja semakin meningkat sehingga tujuan organisasi tercapai serta terwujudnya kinerja Karyawan.

H4. Pengaruh Loyalitas Terhadap Kemampuan Kerja

Hasil perhitungan *p-value* dapat diperoleh nilai signifikansi variabel loyalitas terhadap kemampuan kerja sebesar 0.000 dengan menggunakan tingkat signifikansi $\alpha=0.05$, hal ini dapat diartikan bahwa loyalitas berpengaruh signifikan terhadap kemampuan kerja karena nilai signifikansi $0.000 < 0.05$, hipotesis 4 diterima.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, dijelaskan bahwa loyalitas berpengaruh secara langsung terhadap kemampuan kerja bahwa loyalitas mampu mempengaruhi kinerja Karyawan yang semakin optimal meningkat sehingga mampu membuat perubahan.

loyalitas berdampak positif terhadap pemahaman anggota organisasi pada nilai-nilai kinerja Karyawan yang telah ditetapkan organisasi di PT Pegadaian CP Ponorogo. Hal ini dapat diartikan bahwa loyalitas mampu menciptakan kinerja Karyawan dalam organisasi semakin meningkat khususnya pada lingkungan PT Pegadaian CP Ponorogo, hipotesis 4 diterima.

Berdasarkan hasil analisis *SmartPLS* tentang *koefisien path*, bahwa nilai perhitungan *p value* menunjukkan nilai signifikansi variabel loyalitas terhadap kinerja Karyawan dengan kemampuan kerja sebagai variabel *intervening* sebesar 0.013 (Nilai signifikansi kurang dari 0.05) sehingga loyalitas berpengaruh terhadap kinerja Karyawan karena memiliki nilai pengaruh yang signifikan.

Adanya temuan hasil penelitian yang dilakukan ini yang menyatakan bahwa loyalitas berpengaruh terhadap kinerja Karyawan yang dimediasi oleh kemampuan kerja merupakan kekinian/*noverty* penelitian yang belum ditemukan pada penelitian terdahulu, dengan kata

lain karena belum terdapat penelitian terdahulu yang mengkaji tentang pengaruh kompetensi terhadap kinerja Karyawan.

H5. Pengaruh Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, dijelaskan bahwa kemampuan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, artinya bahwa kemampuan kerja mampu membuat perubahan terhadap peningkatan kinerja semakin optimal.

kemampuan kerja berdampak positif terhadap nilai-nilai yang terdapat pada kinerja yang telah ditetapkan organisasi khususnya di lingkungan PT Pegadaian CP Ponorogo. Hal ini dapat diartikan bahwa kemampuan kerja mampu menciptakan kinerja dalam organisasi semakin meningkat khususnya pada lingkungan PT Pegadaian CP Ponorogo. Hal ini dapat diartikan bahwa kemampuan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja, hipotesis 5 diterima.

Dermawan *et.,al*, (2022) dan Nasution *et.,al*, (2018) menyatakan bahwa pengembangan karir berpengaruh terhadap kinerja.

Berdasarkan hasil analisis *SmartPLS* tentang *koefisien path*, bahwa nilai perhitungan *p value* menunjukkan nilai signifikansi variabel kemampuan kerja terhadap kinerja sebesar 0.000 (Nilai signifikansi kurang dari 0.05) semuanya kuat mencerminkan kemampuan kerja karena memiliki nilai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja.

kemampuan kerja sebenarnya telah digunakan di lingkungan PT Pegadaian CP Ponorogo sebagai upaya untuk meningkatkan kinerja di internal organisasi tersebut, memiliki tujuan untuk melaksanakan perubahan dan memberikan pelayanan terhadap masyarakat agar tujuan organisasi tercapai melebihi dari apa yang diharapkan. Perubahan-perubahan yang dilakukan tersebut seperti kemampuan kerja semakin meningkat sehingga tujuan organisasi tercapai serta terwujudnya kinerja personel.

Hubungan kemampuan kerja berpengaruh signifikan secara langsung terhadap kinerja sehingga indikator ini harus dipertahankan. Akan tetapi perlu disosialisasikan kembali pada item indikator berikut dikarenakan faktor: kurangnya kepedulian yang baik terhadap perkembangan organisasi, kemampuan kerja dimaksudkan untuk peningkatan prestasi kerja, dan tidak diberi kesempatan untuk mengikuti pelatihan. Agar kemampuan

kerja yang ingin diharapkan oleh Pimpinan PT Pegadaian CP Ponorogo terhadap kinerja tercapai sesuai harapan.

The Research model or framework is intended to further clarify the essence of the discussion of previous research result and the theoretical basis in the research, including the relationship between influential variables. (Enny Istanti, et al. 2024 : 150). This research will be conducted in three phases : measurement model (external model), structural model (internal model), and hypothesis testing. (Pramono Budi,et al., 2023 ; 970). Melalui proses tersebut, karyawan diberikan pelatihan dan pengembangan yang relevan dengan kinerja pekerjaannya, sehingga diharapkan dapat menjalankan tanggung jawab pekerjaannya dengan sebaik - baiknya. (Abdul Aziz Sholeh et.al. 2024 :82). Memilih merupakan bagian dari suatu upaya pemecahan sekaligus sebagai bagian dari proses pengambilan keputusan. Oleh karena itu dibutuhkan keputusan pembelian yang tepat (Kristiawati Indriana et.al. 2019 : 28). Kerja sama antara pemerintah, industri, lembaga penelitian dan masyarakat sipil dalam merancang menerapkan, Komitmen dan kerja sama yang kuat dari seluruh pemangku kepentingan menjadi kunci keberhasilan upaya - upaya tersebut. (Gazali Salim et al. 2024 : 63). The SERVQUAL model includes calculating the difference between the values given by customers for each pair of statements related to expectations and perceptions (Diana Zuhro et al. 2024 : 98)

9. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, hasil analisis dan pembahasan dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Kompetensi, loyalitas, kemampuan kerja dan kinerja karyawan PT Pegadaian CP Ponorogo termasuk dalam kategori baik, karena nilai pada rata-rata masing-masing variabel berada di nilai 4.21-5.00.
2. Kompetensi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja Karyawan pada PT Pegadaian CP Ponorogo.
3. Kompetensi berpengaruh positif signifikan terhadap kemampuan kerja pada PT Pegadaian CP Ponorogo.
4. Loyalitas berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja Karyawan pada PT Pegadaian CP Ponorogo.
5. Loyalitas berpengaruh positif signifikan terhadap kemampuan kerja pada PT Pegadaian CP Ponorogo.

6. Kemampuan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja Karyawan pada PT Pegadaian CP Ponorogo.
7. Secara tidak langsung kompetensi berpengaruh signifikan kinerja Karyawan pada PT Pegadaian CP Ponorogo yang dimediasi oleh kemampuan kerja.]
8. Secara tidak langsung loyalitas berpengaruh signifikan kinerja Karyawan pada PT Pegadaian CP Ponorogo yang dimediasi oleh kemampuan kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, K. (2019). Dasar-dasar manajemen investasi dan portofolio (Edisi Revisi). Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Alexander, E. P., & Suprpto, W. (2018). Analisa motivasi kerja dan pelatihan sumber daya manusia untuk peningkatan kinerja karyawan pada PT. Musayu Primatama Raya. Jurnal AGORA, 3(2).
- Aprianto, B., & Jacob, F. A. (2018). Pedoman lengkap profesional SDM Indonesia. Jakarta: PPM.
- Aprina, W. (2021). Pengaruh kompetensi dan semangat kerja terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening (Studi kasus Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kendal) (Skripsi).
- Arikunto, S. (2019). Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktek. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arsyad, S. (2020). Metodologi penelitian. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- As'ad, M. (2022). Psikologi industri. Yogyakarta: Liberty.
- Assauri, S. (2018). Manajemen pemasaran. Jakarta: Rajawali Pers.
- Astuti. (2021). Analisis motivasi kerja karyawan dalam upaya meningkatkan produktivitas kerja karyawan: Studi kasus bagian assembling perusahaan metal button (Tesis Magister, Universitas Pasundan Bandung).
- Atkinson, R. L. (2019). Pengantar psikologi (Jilid 1). Tangerang: Interaksara.
- Aziz Sholeh, A., et al. (2024). Kompensasi terhadap motivasi kerja karyawan pada PT. Insolent Raya di Surabaya. Journal of Management and Creative Business, 2(1), 82–96.
- Baron, R. A. (2019). Psikologi sosial (Jilid 2, Ratna Djuwita, Trans.). Jakarta: Erlangga. (Edisi ke-10)
- Camelie, N. P., Karyatun, S., & Digdowniseiso, K. (2023). Analysis of work motivation, work discipline, job satisfaction and job loyalty to the performance of employees

- of PT. Matahari Department Store East Jakarta. *Journal Syntax Admiration*, 4(4), 1–13.
- Daengs, G. S. A., Istanti, E., Negoro, R. M. B. K., & Sanusi, R. (2020). The aftermath of management action on competitive advantage through process attributes at food and beverage industries export import in Perak Harbor of Surabaya. *International Journal of Criminology and Sociology*, 9, 1418–1425.
- Darmaningtyas. (2018). *Pendidikan yang memiskinkan*. Malang: Intrans Publishing.
- Darmawana, A., Anggelina, Y., & Sunardi. (2022). Motivasi, pelatihan kerja, kemampuan kerja dan self efficacy terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 12(1), 47–56.
- Dewi, I. K., et al. (2022). Peningkatan kinerja UMKM melalui pengelolaan keuangan. *Jurnal Ekonomi Akuntansi, UNTAG Surabaya*, 23–36.
- Dewi, R., et al. (2020). Internal factor effects in forming the success of small businesses. *Jurnal SINERGI UNITOMO*, 10(1), 13–21.
- Diana, P. E., Mitariani, E., & I Gusti Ayu. (2022). Pengaruh motivasi kerja dan loyalitas kerja terhadap kinerja pegawai pada bagian umum Sekretariat Daerah Kabupaten Gianyar. *VALUES*, 3(2).
- Dwiyanto, A. (2018). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dyah, A. K., Pradhanawati, A., & Wijayanto, A. (2019). Pengaruh kompetensi dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan (Studi pada karyawan operator PT. Indonesia Power Unit Bisnis Pembangkitan Semarang). *Diponegoro Journal of Social and Politic*, 2013, 1–7.
- Enny, I., Kusumo, B., & I. N. (2020). Implementasi harga, kualitas pelayanan dan pembelian berulang pada penjualan produk gamis Afifathin. *Ekonomika* 45, 8(1), 1–10.
- Flippo, E. B. (2022). *Manajemen personalia* (Edisi VII, Jilid II, Alponso S., Trans.). Jakarta: Erlangga.
- Gomes, & Majia. (2020). *Manajemen sumber daya manusia*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Handoko, T. H. (2022). *Manajemen personalia dan sumber daya manusia* (Edisi ke-2). Yogyakarta: BPFE.
- Istanti, E., et al. (2024). Service design performance based on consumer preferences. *International Journal of Economics and Management Sciences*, 1(3), 142–160.
- Iwa Soemantri, A., et al. (2020). Entrepreneurship orientation strategy, market orientation and its effect on business performance in MSMEs. *Jurnal EKSPEKTRA Unitomo*, 4(1), 1–10.

- Kristiawati, et al. (2019). Citra merek persepsi harga dan nilai pelanggan terhadap keputusan pembelian pada mini market Indomaret Lontar Surabaya. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Manajemen (JMM)* 17), 6(2), 27–36.
- Pramono, B., Istanti, E., Daengs, G. S., Achmad, Syafi'i, Bramastyo, K. N., & R. M. (2023). Impact of social media marketing and brand awareness on purchase intention in coffee shop culinary in Surabaya. *International Journal of Entrepreneurship and Business Development*, 5(6), 968–977.
- Putri, C. N., Karyatun, S., & Digdowiseiso, K. (2023). Analysis of work motivation, work discipline, job satisfaction and job loyalty to the performance of employees of PT. Matahari Department Store East Jakarta. *Journal Syntax Admiration*, 4(4).
- Salim, G., et al. (2024). *Ikan Nomei, Merdeka Belajar Kampus Merdeka*. 1–98.
- Sutopo, H. B. (2019). *Pengantar penelitian kualitatif*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret Press.
- Zuhro, D., et al. (2024). Impact of measurement of service quality using the SERVQUAL method. *Digital Innovation: International Journal of Management*, 1(3), 94–114.