

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lingkungan Kerja, Beban Kerja Dan Insentif Terhadap Loyalitas Pegawai Pada Rumah Sakit Umum Rantauprapat

Susilawati

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Labuhanbatu, susi75415@gmail.com

Abstract

This study aims to determine the analysis of the influence of service quality, work environment, workload and work environment on employee loyalty at Rantauprapat General Hospital. In testing individually / partially (t test) obtained two variables that have a significant influence and two variables that are not significant to employee loyalty. Where the value of the probability of significant service quality variable (X1) is more than 0.05, which is equal to 0.001 with a value of beta (β) of 0.500, for the work environment variable (X2) is less than 0.05, which is equal to 0.031 with a value of beta (β) of 0.361, the workload variable (X3) has a significant probability value of more than 0.05, which is equal to 0.085 with a value of beta (β) of 0.179, as well as the work environment variable has a significant probability value of more than 0.05 that is equal to 0.056 with a beta value of 0.243. For the results of the analysis based on the F test conducted showed that the quality of service, work environment, workload and work environment simultaneously or together have a significant positive influence on employee loyalty in Rantauprapat General Hospital.

Keywords: service quality, work environment, workload, work environment, employee loyalty.

Pendahuluan

Rumah sakit merupakan suatu instansi dalam bidang pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit meliputi pelayanan promotive, preventif, dan rehabilitative, yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Pelayanan rumah sakit yang terjadi saat ini tidak hanya mengenai bangunan rumah sakit, jumlah kualifikasi staff medis dan non medis, sistem keuangan dan sistem informasi, tetapi mengenai kualitas pelayanan pekerja kesehatan dalam memberikan pelayanan.

Kesehatan merupakan kebutuhan yang penting bagi masyarakat. Meningkatnya status sosial masyarakat pada saat ini mempengaruhi tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan penyedia jasa kesehatan semakin meningkat pula. Hal ini menuntut para penyedia jasa pelayanan kesehatan selalu meningkatkan kualitas pelayanannya untuk lebih baik lagi.

Bagi penyedia jasa kesehatan bukanlah hal yang mudah untuk dapat memberikan pelayanan serta kualitas pelayanan yang baik karena pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa kesehatan secara langsung dirasakan oleh pasien sehingga bila terdapat sedikit kelalaian dalam menangani pasien dapat berdampak buruk bagi pasien dan bagi penyedia jasa kesehatan itu sendiri. Oleh karena itu, tingkat kepuasan penerima layanan dapat diukur dari keberhasilan penyedia pelayanan kesehatan.

Saat ini banyak tempat-tempat yang mulai menyediakan layanan kesehatan. Semakin banyak penyedia layanan kesehatan berarti semakin banyak pula pesaing yang muncul. Menghadapi persaingan di bidang layanan kesehatan ini, penyedia jasa pelayanan kesehatan dituntut untuk selalu memberikan layanan yang baik untuk meningkatkan kualitas pelayanannya supaya kepercayaan pasien selalu diberikan kepada penyedia pelayanan kesehatan sehingga dapat berdampak pada kepuasan pasien dan loyalitas pegawai.

Lingkungan kerja dalam instansi sangat penting untuk diperhatikan. Walaupun lingkungan kerja tidak secara langsung dapat melaksanakan proses produksi tetapi mempunyai pengaruh langsung terhadap pegawai yang melaksanakan tugas dan pekerjaannya. Lingkungan kerja yang baik akan dapat mengakibatkan sesama rekan kerja untuk saling mendukung antar satu dengan yang lain dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan kepada mereka, sehingga lingkungan kerja yang kondusif akan menciptakan kepuasan kerja bagi pegawai dan menghasilkan kinerja yang baik bagi instansi.

Lingkungan kerja yang baik juga dibutuhkan dalam suatu organisasi. Pegawai yang peduli akan lingkungan kerjanya untuk kenyamanan pribadi maupun untuk memudahkan mengerjakan tugas yang lebih baik. Pengaturan suhu, cahaya, dan faktor-faktor lingkungan lain seharusnya tidak ekstrem (terlalu banyak atau terlalu sedikit), misalnya terlalu panas atau remang-remang. Disamping itu, kebanyakan pegawai lebih menyukai bekerja dalam fasilitas yang bersih dan relatif modern dan dengan alat-alat dan peralatan yang memadai.

Lingkungan kerja dapat menciptakan hubungan kerja yang mengikat antara orang-orang yang ada di dalam lingkungannya. Oleh karena itu, hendaknya diusahakan agar lingkungan kerja harus baik dan kondusif karena lingkungan kerja yang baik dan kondusif menjadikan karyawan merasa betah berada di ruangan dan merasa senang serta bersemangat untuk melaksanakan tugas-tugasnya sehingga kepuasan kerja akan terbentuk dan dari kepuasan kerja pegawai tersebut maka kinerja pegawai juga akan meningkat.

Pada dasarnya lingkungan kerja pada Rumah Sakit Umum Rantauprapat baik, akan tetapi masih ditemukan adanya presentasi yang fluktuatif. Dalam hal ini masih banyak pegawai yang datang terlambat masuk ke ruangan tidak masuk ke ruangan atau adanya surat keterangan.

Beban kerja dapat dibagi dua yaitu beban kerja kuantitatif dan kualitatif. Beban kerja kuantitatif merupakan banyaknya suatu pekerjaan yang harus dikerjakan dalam memenuhi kebutuhan pasien. Beban kerja pegawai rumah sakit yang tinggi dapat menyebabkan kelelahan dan keletihan. Beban kerja pada pegawai rumah sakit merupakan bagian yang paling bermakna untuk memprediksi adanya kesehatan mental yang negatif pada pegawai, stress, kurangnya kepuasan kerja, kelelahan, dan keletihan.

Instansi ataupun pihak rumah sakit harus menyadari bahwa manusia pada dasarnya memiliki berbagai macam kebutuhan yang semakin lama semakin meningkat dan kompleks, maka dari itu instansi perlu memperhatikan kesejahteraan pegawainya baik dalam pemberian material maupun non-material, hal tersebut diharapkan dapat menimbulkan loyalitas pegawai. Loyalitas pegawai tergantung dari dalam diri pegawai itu sendiri, tetapi pihak instansi juga perlu melakukan usaha-usaha yang dapat memotivasi pegawainya.

Salah satu usaha yang dapat mempengaruhi loyalitas pegawai adalah dengan pemberian insentif yang memadai kepada pegawai. Pemberian insentif merupakan salah satu bentuk motivasi yang penting diberikan karena dapat meningkatkan gairah kerja karyawan sehingga dapat menimbulkan loyalitas kerja pegawai yang kemudian dapat mencapai hasil yang dikehendaki manajemen. Peningkatan loyalitas pegawai memberikan dampak positif dalam pencapaian tujuan perusahaan, oleh sebab itu manajemen harus mempelajari sikap dan perilaku para pegawainya dalam perusahaan tersebut.

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan terhadap pegawai Pada Rumah Sakit Umum Rantauprapat, dapat dilihat loyalitas pegawai masih kurang hal ini dilihat dari tingkat absensi pegawai. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan melalui wawancara dengan pegawai Pada Rumah Sakit Umum Rantauprapat mengenai insentif yang diberikan perusahaan, belummampu membuat para pegawai merasa puas dalam menyelesaikan pekerjaannya. Insentif yang berupa tunjangan kesehatan dirasa pegawai belum sesuai dengan beban kerja yang diberikan oleh perusahaan

Dari uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan mengangkat tema Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lingkungan Kerja, Beban Kerjadan Insentif terhadap Loyalitas Pegawai Pada Rumah Sakit Umum Rantauprapat.

Landasan Teori

Penelitian Terdahulu

(Dewi, 2016) dengan judul penelitian pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien pengguna BPJS dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening. Hasil analisis data didapatkan bahwa: 1) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, 2) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien, 3) kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. (Fajarullaili, 2018) dengan judul pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja terhadap loyalitas karyawan pada unit pelayanan Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara parsial variabel beban kerja terhadap loyalitas karyawan pada unit pelayanan Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur. (Sapaynarta & Dewi, 2013), dengan judul Pengaruh insentif finansial dan lingkungan kerja fisik terhadap loyalitas karyawan PT. Jasaraharja Putera Cabang Denpasar. Hasil pengujian secara serempak menunjukkan bahwa insentif finansial dan lingkungan kerja fisik berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas karyawan PT. Jasaraharja Putera Cabang Denpasar.

Kualitas pelayanan

Menurut (Zulian, 2010) membicarakan tentang pengertian kualitas dapat berbeda makna bagi setiap orang, karena kualitas memiliki banyak kriteria dan sangat tergantung pada konteksnya. Menurut (Tjiptono, 2011) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Lingkungan kerja

Lingkungan kerja adalah tempat dimana karyawan melakukan aktivitas setiap harinya. Lingkungan kerjayang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan karyawan untuk dapat bekerja optimal(Harrianto, 2010)..

Beban kerja

Menurut (Moekijat, 2010) beban kerja adalah volume dari hasil kerja atau catatan tentang hasil pekerjaan yang dapat menunjukan volume yang dihasilkan oleh sejumlah pegawai dalam suatu bagian tertentu.

Insentif

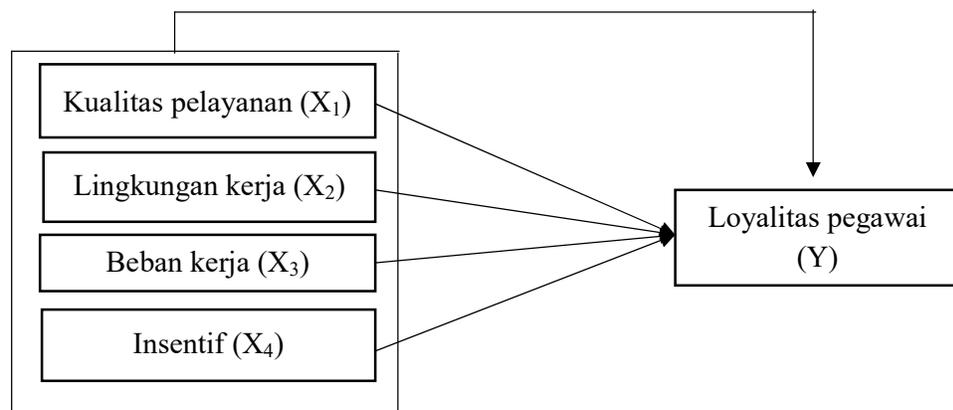
Menurut (Nafrizal, A. R., & Idris, 2012) Insentif merupakan rangsangan yang diberikan kepada karyawan dengan tujuan untuk mendorong karyawan dalam bertindak dan berbuat sesuatu untuk tujuan perusahaan. Menurut(Moeheriono, 2012) Insentif adalah salah satu imbalan yang diberikan perusahaan kepada karyawan sebagai bentuk penghargaan atas prestasinya.

Loyalitas pegawai

Menurut (Jusuf, 2010), loyalitas pegawai merupakan suatu sikap yang timbul sebagai akibat keinginan untuk setia dan berbakti baik itu pada pekerjaannya, kelompok, atasan, maupun pada tempat kerjanya yang menyebabkan karyawan rela berkorban demi memuaskan pihak lain atau masyarakat.

Kerangka Konseptual

Menurut (Sugiyono, 2015), kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai hal yang penting, jadi dengan demikian maka kerangka berpikir adalah sebuah pemahaman yang melandasi pemahaman yang lainnya, sebuah pemahaman yang paling mendasar dan menjadi pondasi bagi setiap pemikiran atau suatu bentuk proses dari keseluruhan dari penelitian yang akan dilakukan. Kerangkakonseptualdalampenelitianinidapatdilihat pada gambar berikut:



Gambar1. Kerangka Konseptual

Hipotesis Penelitian

H1: Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap Loyalitas Pegawai Pada Rumah Sakit Umum Rantauprapat.

H2: Lingkungan kerja secara parsial berpengaruh terhadap Loyalitas Pegawai Pada Rumah Sakit Umum Rantauprapat.

H3: beban kerja secara parsial berpengaruh terhadap Loyalitas Pegawai Pada Rumah Sakit Umum Rantauprapat.

H4: Insentif secara parsial berpengaruh terhadap Loyalitas Pegawai Pada Rumah Sakit Umum Rantauprapat.

H5: Kualitas pelayanan, lingkungan kerja, beban kerja dan insentif secara serempak berpengaruh terhadap Loyalitas Pegawai Pada Rumah Sakit Umum Rantauprapat.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan data kualitatif yaitu pendekatan dengan observasi langsung ke lapangan, dan menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu dengan menyebarkan kuisioner. Dengan penelitian ini diharapkan dapat diketahui variabel bebas yaitu kualitas pelayanan, lingkungan kerja, beban kerja dan insentif terhadap variabel terikat (loyalitas pegawai).

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini mengambil tempat pada Rumah Sakit Umum yang beralamat di Jl.K.H. Dewantara no 129 Rantauprapat Kabupaten Labuhanbatu. Waktu penelitian ini diestimasikan memakan waktu 4 bulan hingga penelitian selesai, mulai dari proses melengkapi data, observasi lapangan hingga proses pengisian kuisioner.

Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi dan sampel pada penelitian ini yaitu pegawai Rumah Sakit Umum Rantauprapat sub unit pelayanan masyarakat yang berjumlah 30 orang.

Hasil dan Pembahasan

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel (kualitas pelayanan, lingkungan kerja, beban kerja dan insentif) terhadap variabel terikat (loyalitas pegawai). Hasil analisis regresi sebagai berikut. Hasil analisis regresi sebagai berikut:

Tabel 1. Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-7.146	3.230		-2.212	.036
	Kualitas pelayanan	.500	.128	.440	3.903	.001
	Lingkungan kerja	.361	.158	.210	2.281	.031

	Beban kerja	.179	.100	.218	1.791	.085
	Insentif	.243	.122	.266	2.002	.056
a. Dependent Variable: Loyalitas pegawai						

Berdasarkan Tabel 1, dengan melihat kolom Unstandardized Coefficients bagian B maka dapat diketahui persamaan koefisien regresi linier berganda yang diperoleh sebagai berikut:

$$Y = -7,146 + 0,500 X_1 + 0,361 X_2 + 0,179 X_3 + 0,243 X_4 + e$$

Persamaan regresi berganda tersebut dijelaskan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta(a) sebesar -7,146 memberi arti bahwa apabila kualitas pelayanan (X_1), lingkungan kerja (X_2), beban kerja (X_3) dan insentif (X_4) sama-sama tetap pada nilai nol, maka loyalitas pegawai (Y) yang dihasilkan bernilai -7,146.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pegawai dengan koefisien regresi sebesar 0,500. Artinya apabila kualitas pelayanan naik satu satuan dan variable lainnya dianggap konstan, maka loyalitas pegawai juga akan naik sebesar 0,500.
3. Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pegawai dengan koefisien regresi sebesar 0,361. Artinya apabila lingkungan kerja naik satu satuan dan variable lainnya dianggap konstan, maka loyalitas pegawai juga akan naik sebesar 0,361.
4. Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pegawai dengan koefisien regresi sebesar 0,179. Artinya apabila beban kerja naik satu satuan dan variable lainnya dianggap konstan, maka loyalitas pegawai juga akan naik sebesar 0,179.
5. Insentif berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pegawai dengan koefisien regresi sebesar 0,243. Artinya apabila insentif naik satu satuan dan variable lainnya dianggap konstan, maka loyalitas pegawai juga akan naik sebesar 0,243.

Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui sejauhmana pengaruh kualitas pelayanan (X_1), lingkungan kerja (X_2), beban kerja (X_3) dan insentif (X_4) secara parsial terhadap loyalitas pegawai (Y). uji t dilakukan dengan cara membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} yang digunakan adalah nilai t pada derajat kebebasan $df(30)$ pada $\alpha = 0,05$ yaitu 1,697

Kriteria pengambilan keputusan adalah:

- H_0 diterima jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ pada $\alpha = 0,05$

H_a diterima jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada $\alpha = 0,05$

Tabel 2. Hasil Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-7.146	3.230		-2.212	.036

	Kualitas pelayanan	.500	.128	.440	3.903	.001
	Lingkungan kerja	.361	.158	.210	2.281	.031
	Beban kerja	.179	.100	.218	1.791	.085
	Insentif	.243	.122	.266	2.002	.056
a. Dependent Variable: Loyalitas pegawai						

Sumber: Hasil Penelitian (2020)

Uji Simultan (Uji F)

Tabel 3. Uji Hipotesis F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	144.891	4	36.223	31.109	.000 ^b
	Residual	29.109	25	1.164		
	Total	174.000	29			
a. Dependent Variable: Loyalitas pegawai						
b. Predictors: (Constant), Insentif, Lingkungan kerja, Kualitas pelayanan, Beban kerja						

Sumber: Hasil Penelitian (2020)

Berdasarkan table 3, F_{hitung} adalah 31,109 dengan taraf signifikan adalah 0,000. Dengan demikian, nilai $F_{hitung}(31,109) > F_{tabel}(2,74)$ dengan taraf signifikan $0,000 < 0,05$. Artinya bahwa kualitas pelayanan, lingkungan kerja, beban kerja dan insentif secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pegawai. Dengan demikian hipotesis dapat diterima.

Koefisien Determinan

Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar sumbangan atau pengaruh yang diberikan variabel bebas terhadap variabel terikat yang ditunjukkan dengan persentasi.

Tabel 4. KoefisienDeterminasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.913 ^a	.833	.806	1.079
a. Predictors: (Constant), Insentif, Lingkungan kerja, Kualitas pelayanan, Beban kerja				
b. Dependent Variable: Loyalitas pegawai				

Pada table 4 dapat dilihat nilai-nilai R sebesar 0,913 berarti hubungan antara variabel bebas (kualitas pelayanan, lingkungan kerja, beban kerja dan insentif) terhdap variabel terikat (loyalitas pegawai) adalah sebesar 91,3%, artinya hubungannya sangat erat. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,833 berarti bahwa variabel loyalitas pegawai dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan,

lingkungan kerja, beban kerja dan insentif sebesar 83,3%, sedangkan sisanya sebesar 16,7% dijelaskan faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Pembahasan

H1 – Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pegawai

Berdasarkan analisis regresi hasil penelitian ini mendukung bahwa kualitas pelayan (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pegawai (Y), dimana nilai koefisien regresi yang bernilai positif 0.500 dan nilai t_{hitung} (3,903) > t_{tabel} (1,697) dengan taraf signifikan $0,001 < 0,05$. Artinya bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pegawai. Dengan demikian hipotesis dapat diterima.

H2 - Pengaruh lingkungan kerja terhadap loyalitas pegawai

Berdasarkan analisis regresi hasil penelitian ini mendukung bahwa lingkungan kerja (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pegawai (Y), dimana nilai koefisien regresi yang bernilai positif 0.361 dan nilai t_{hitung} (2,281) > t_{tabel} (1,697) dengan taraf signifikan $0,031 < 0,05$. Artinya bahwa secara parsial lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pegawai. Dengan demikian hipotesis dapat diterima.

H3 – Pengaruh beban kerja terhadap loyalitas pegawai

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis ketiga ditemukan bahwa beban kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas pegawai, hal ini ditunjukkan dari nilai t hitung =1,791 lebih besar dari t tabel=1,697. Sedangkan nilai probabilitas (Sig.)=0,085 > $\alpha=0,05$. Artinya bahwa pengaruh beban kerja terhadap loyalitas pegawai adalah tidak signifikan.

H4 – Pengaruh insentif terhadap loyalitas pegawai

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis ketiga ditemukan bahwa insentif berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas pegawai, hal ini ditunjukkan dari nilai t hitung =2,002 lebih besar dari t tabel=1,697. Sedangkan nilai probabilitas (Sig.)=0,056 > $\alpha=0,05$. Artinya bahwa pengaruh insentif terhadap loyalitas pegawai adalah tidak signifikan.

H5 – Pengaruh kualitas pelayanan, lingkungan kerja, beban kerja dan insentif terhadap loyalitas pegawai

Berdasarkan analisis regresi hasil penelitian mendukung bahwa kualitas pelayanan (X_1), lingkungan kerja (X_2), beban kerja (X_3) dan insentif (X_4) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pegawai (Y), dimana nilai F_{hitung} adalah 31,109 dengan taraf signifikan adalah 0,000. Dengan demikian, nilai F_{hitung} (31,109) > F_{tabel} (2,92) dengan taraf signifikan $0,000 < 0,05$. Artinya bahwa kualitas pelayanan, lingkungan kerja, beban kerja dan insentif secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pegawai. Dengan demikian hipotesis dapat diterima.

Kesimpulan

1. Nilai konstanta (a) sebesar -7,146 memberi arti bahwa apabila kualitas pelayanan (X_1), lingkungan kerja (X_2), beban kerja (X_3) dan insentif (X_4) sama-sama tetap pada nilai nol, maka loyalitas pegawai (Y) yang dihasilkan bernilai -7,146.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pegawai dengan koefisien regresi sebesar 0,500 Artinya apabila kualitas

pelayan naik satu satuan dan variable lainnya dianggap konstan, maka loyalitas pegawai juga akan naik sebesar 0,500.

3. Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pegawai dengan koefisien regresi sebesar 0,361. Artinya apabila lingkungan kerja naik satu satuan dan variable lainnya dianggap konstan, maka loyalitas pegawai juga akan naik sebesar 0,361.
4. Beban kerja berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pegawai dengan koefisien regresi sebesar 0,179. Artinya apabila beban kerja naik satu satuan dan variable lainnya dianggap konstan, maka loyalitas pegawai juga akan naik sebesar 0,179.
5. Insentif berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pegawai dengan koefisien regresi sebesar 0,243. Artinya apabila insentif naik satu satuan dan variable lainnya dianggap konstan, maka loyalitas pegawai juga akan naik sebesar 0,243.
6. Berdasarkan nilai F_{hitung} adalah 31,109 dengan taraf signifikan adalah 0,000. Dengan demikian, nilai $F_{hitung}(31,109) > F_{tabel}(2,74)$ dengan taraf signifikan $0,000 < 0,05$. Artinya bahwa kualitas pelayanan, lingkungan kerja, beban kerja dan insentif secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pegawai. Dengan demikian hipotesis dapat diterima.

Daftar Pustaka

- Andriani, N. (2013). Persepsi Kesesuaian Kompensasi dan Rotasi Pekerjaan Terhadap Kinerja Karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IX Jember. Universitas Jember.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Astianto, A., S. H. (2014). Pengaruh Stres Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PDAM Surabaya. *ejournal.stiesia*. STIESIA Surabaya.
- Dewi, R. R. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna Bpjs Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Dayasaing*, 18(2), 146. <https://doi.org/10.23917/dayasaing.v18i2.4511>
- Fajar, L. (2010). *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Fajarullaili, N. A. (2018). Pengaruh Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan Pada Unit Pelayanan Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.
- Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen (5th ed.)*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (8th ed.)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harrianto, R. (2010). *Buku Ajar Kesehatan Kerja*. Jakarta: EGC.
- Jusuf, H. (2010). *Tingkat Loyalitas Guna Peningkatan Prestasi Kerja dan Karir*.
- Kotler, K. (2016). *Marketing management*. Boston: Pearson Education.
- Lestari, P. (2015). Hubungan Antara Pengembangan Karir Dan Pemberian Insentif Terhadap Loyalitas Kerja Karyawan Pada Pt. Komatsu Remanufacturing Asia Di Balikpapan. *EJournal Psikologi*, 4(2), 131-143.

- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi (Edisi 3)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moehersono. (2012). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Moekijat. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Mandar Maju.
- Nafriзал, A. R., & Idris, S. (2012). Pengaruh Insentif, Motivasi Kerja, Gaya Kepemimpinan dan Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Kerja serta Dampaknya pada Kinerja Personil POLRI pada Satuan Kerja Biro Operasi MAPOLDA Aceh. *Jurnal Manajemen Pasca Sarjana Universitas Syiah Kuala*, 2 Nomor 1, 52–67.
- Najmyah, & Ais, N. (2018). Pengaruh kompetensi, motivasi dan kedisiplinan terhadap kinerja pegawai kantor kementerian agama kabupaten maros. *Jurnal Ilmu Ekonomi*, 1(1), 121–131.
- Riani, A. L. (2013). *Manajemen Sumber daya Manusia Masa Kini*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rochmat, K. B., Hamid, D., & Hakam, M. S. (2013). Pengaruh Pemberian Insentif terhadap Kinerja Pustakawan di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Program Studi Ilmu Perpustakaan Universitas Diponegoro Semarang*, 1(1).
- Sagala, R. D. E. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sapaynarta, A., & Dewi, A. (2013). Pengaruh Insentif Finansial Dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Loyalitas Karyawan Pt. Jasaraharja Putera Cabang Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 2(2), 254918.
- Saydam, G. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Gunung Agung.
- Sedarmayanti. (2014). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Mandar Maju.
- Siregar, S. (2015). *Statistika Terapan untuk Perguruan Tinggi*. Jakarta: Kharisma Putra Utama.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, E. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Tjiptono, F. (2011). *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Yani, M. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Zulian, Y. (2010). *Manajemen Kualitas Produk & Jasa (Edisi Pert)*. Yogyakarta: EKONISIA.