

Pengaruh Religiusitas, Pelayanan Islami, Kepuasan Kerja terhadap Loyalitas Karyawan PTS di Jawa Tengah

(The Effect of Religiosity, Islamic Services, Job Satisfaction on Employee Loyalty of PTS in Central Java)

Maya Mukaramah^{1*}, Muhammad Sholahuddin²

Universitas Muhammadiyah Surakarta, Jawa Tengah, Indonesia^{1,2}

b100210263@student.ums.ac.id¹, muhammad.sholahuddin@ums.ac.id²



Riwayat Artikel

Diterima pada 15 November 2024

Revisi 1 pada 3 Desember 2024

Revisi 2 pada 9 Desember 2024

Revisi 3 pada 14 Desember 2024

Disetujui pada 18 Desember 2024

Abstract

Purpose: This study aims to analyze the influence of religiosity and islamic service quality on employee loyalty with job satisfaction as a mediating variable at the muhammadiyah university of surakarta.

Methodology: research uses quantitative methods with a survey approach. The sample consisted of 150 employees selected randomly. Data was collected through questionnaires and analyzed using structural equation modeling SEM based on Smart PLS.

Results: Religiosity and Islamic service quality were proven to have a positive and significant effect on employee loyalty and job satisfaction. Job satisfaction also significantly mediates the influence of religiosity and Islamic service quality on employee loyalty.

Conclusions: This study concluded that religiosity and Islamic service quality have a positive and significant effect on employee loyalty at Universitas Muhammadiyah Surakarta. Job satisfaction is also proven to mediate the relationship between religiosity and Islamic service quality to employee loyalty. This means that the higher the value of religiosity and Islamic service quality applied, the higher the employee satisfaction and loyalty to the institution.

Limitations: This research is limited to one educational institution with a relatively small sample size, so generalization to other organizations requires caution.

Contribution: This research contributes to the development of a human resource management model based on religious values and Islamic services in the context of higher education.

Keywords: *Islamic Services, Quality, Religiosity*

How to Cite: Mukaramah, M., Sholahuddin, M. (2025). Pengaruh Religiusitas dan Kualitas Pelayanan Islami terhadap Loyalitas Karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Mediasi pada Perguruan Tinggi Swasta di Jawa Tengah. *Studi Akuntansi, Keuangan, dan Manajemen*, 4(2), 319-338.

1. Pendahuluan

Ciri era globalisasi ditandai dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang telah mengubah relasi antarbangsa, yang kini tidak terikat oleh batas negara. Kondisi ini menuntut organisasi, termasuk dalam dunia pendidikan, untuk terus berinovasi guna menyambut persaingan yang semakin ketat. Dalam konteks pendidikan tinggi, inovasi yang dilakukan harus meliputi peningkatan kualitas produk, layanan, biaya, serta pengembangan sumber daya manusia (SDM) yang profesional (Justin, Jin, & Hubert, 2019). SDM memegang peran penting dalam mencapai tujuan organisasi, termasuk di perguruan tinggi. Kualitas SDM menjadi faktor kunci dalam efektivitas dan keberhasilan organisasi (Aprida, Trinanda, Azis, & Fathurrochman, 2024). Loyalitas karyawan, yang dipengaruhi oleh hubungan saling ketergantungan antara individu dan organisasi, berperan penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan harmonis (Sunanda, 2020). Karyawan dengan loyalitas tinggi cenderung menunjukkan kepuasan terhadap pekerjaan mereka, yang pada gilirannya

dapat meningkatkan kinerja organisasi (Farisi, Hulmansyah, & Huda, 2018). Loyalitas karyawan dalam organisasi sering kali dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah religiusitas (Aji, Setyawati, & Rahab, 2020). Penelitian yang dilakukan oleh Aji et al. (2020) menunjukkan jika religiusitas berkontribusi positif terhadap loyalitas pelanggan melalui peningkatan kepuasan kerja.

Penelitian lain dari Novitasari, Asbari, and Sasono (2021) mendukung jika kualitas pelayanan islami mendorong loyalitas melalui kepuasan karyawan yang lebih tinggi, memperkuat hubungan emosional dengan organisasi. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi juga berperan dalam menciptakan kepuasan kerja dan loyalitas karyawan, dengan pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan dan memperkuat hubungan antara karyawan dan organisasi (Sudirjo, Aslichah, Sari, Muhammadong, & Siregar, 2024)

Kepuasan kerja, sebagai hasil dari kualitas pelayanan dan religiusitas, merupakan faktor penting yang mempengaruhi loyalitas karyawan. Penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja dapat memoderasi hubungan antara kualitas pelayanan dan religiusitas terhadap loyalitas (Sudirjo et al., 2024). Namun, beberapa studi juga menunjukkan adanya perbedaan hasil, di mana tidak semua penelitian menemukan hubungan signifikan antara religiusitas dan loyalitas (Sutono, Wismar'ain, & Fitri, 2024).

Perguruan Tinggi Islam, seperti Universitas Muhammadiyah Surakarta, memiliki peran penting dalam menerapkan nilai-nilai Islam dalam pengelolaan SDM dan pelayanan. Filosofi "Wacana Keilmuan dan Keislaman" yang diusung Universitas Muhammadiyah Surakarta diharapkan dapat mengintegrasikan ilmu pengetahuan dan nilai-nilai Islam dalam mengembangkan SDM yang profesional dan loyal. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini memiliki tujuan mengkaji pengaruh religiusitas dan kualitas pelayanan Islami terhadap loyalitas karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi pada Perguruan Tinggi Islam di Jawa Tengah.

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan dikendalikan oleh perusahaan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Kualitas pelayanan diukur dengan membandingkan persepsi pelanggan tentang layanan yang mereka terima dengan harapan yang sebenarnya. Kualitas pelayanan berawal dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan, sehingga sangat penting bagi perusahaan untuk benar-benar mempertimbangkan kualitas pelayanan (Faizah, Wiyadi, & Sholahuddin, 2023). Kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan, mempengaruhi retensi pelanggan, meningkatkan profitabilitas dan mengurangi biaya. Kualitas pelayanan juga menciptakan nilai yang kuat dengan citra positif untuk bertahan dalam persaingan bisnis (Ahmed, Mohiuddin, Rahman, Tarique, & Azim, 2021). Jika ditinjau dari agama Islam, kualitas pelayanan dalam Islam merupakan bentuk evaluasi konitif dari konsumen atau penyajian jasa yang setiap aktivitasnya sesuai dengan kepatuhan yang telah dijelaskan oleh syariat Islam (Sudirjo et al., 2024). Menurut Chairunnisah, Maulana, and Shihab (2024) terdapat 5 jenis pengukuran pada kualitas pelayanan meliputi: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik.

2.2 Relegiusitas

Religiusitas merupakan suatu unsur yang berasal dari hati, getaran hati nurani dan sikap masing-masing individu. Untuk mengetahui sejauh mana religiusitas individu maka harus didasarkan pada keyakinan, pelaksanaan, pengetahuan, dan keyakinan Islam. Religiusitas mencakup banyak hal, tidak hanya kegiatan melakukan ibadah saja, namun kegiatan-kegiatan lain yang didukung oleh kekuatan supranatural. Religiusitas seseorang dapat diukur dari tingkat pengetahuannya dan pemahaman seseorang berdasarkan agama yang dianutnya (Purnama, Sukmasari, & Bhandari, 2021). Religiusitas juga berhubungan dengan tingkat perilaku yang dirasakan dan ditunjukkan oleh orang-orang di lingkungan sosial dan organisasi. Karyawan yang memiliki nilai religiusitas yang tinggi cenderung menunjukkan kontrol perilaku yang dirasakan lebih baik, begitu pula sebaliknya (Caniago, Meiliana, & Taufik, 2023). Dalam hal ini, religiusitas merupakan faktor utama bagi mahasiswa untuk berkomitmen dan terus menerus menggunakan layanan pendidikan khususnya pada perguruan tinggi di Universitas Muhammadiyah Surakarta (Sunaryo, Wahyoedi, Sudiro, & Sudjatno, 2020).

2.3 Loyalitas

Berdasarkan istilah linguistik, loyalitas mengacu pada kesetiaan seseorang terhadap suatu barang. Dalam pemasaran, gagasan loyalitas sangat penting, terutama mengingat lingkungan ekonomi yang sangat kompetitif saat ini. Loyalitas dalam Islam disebut dengan *al-wala'*. *Al-wala'* adalah kata Arab untuk kesetiaan. Akar etimologis *Alwala* dapat ditemukan dalam kata "cinta", "bantuan", "ikuti", dan "mendekati". *Al-wala'*, istilah Islam untuk kesetiaan, mengacu pada penyerahan total kepada Allah SWT melalui penerapan hukum Islam (Sudirjo et al., 2024). Tingkat loyalitas sangat mempengaruhi kinerja karyawan, perusahaan dapat berjalan dengan baik bila loyalitas dapat dikelola dengan semaksimal mungkin, karena loyalitas kerja sangat berpengaruh untuk membangun kenyamanan pada kinerja karyawan yang bekerja pada suatu perusahaan (Sunaryo et al., 2020). Loyalitas sangat penting artinya bagi perusahaan/instansi yang menjaga kelangsungan pekerjaan maupun kelangsungan kegiatan kerjanya (Hanifa, Nuriyah, & Marits, 2024).

2.4 Kepuasan

Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja (Aziez & Nugroho, 2023). Selain itu, kepuasan didasarkan pada perbandingan antara pengalaman yang diharapkan dan pengalaman aktual. Seseorang yang memiliki tingkat kepuasan kerja tinggi, akan memiliki perasaan positif terhadap pekerjaan. Sebaliknya seseorang yang memiliki kepuasan kerja yang rendah akan memiliki perasaan negatif terhadap pekerjaannya (Maharani & Saputro, 2023). Kepuasan kerja hanya dapat diukur dengan kedisiplinan, moral kerja, dan pergantian (*turnover*) kecil maka tingkat kepuasannya relatif tinggi. Sebaliknya jika kedisiplinan, moral, dan *turnover* karyawan tinggi maka kepuasan kerja pada karyawan di perusahaan tersebut berkurang (Okto et al., 2024). Penelitian ini menggunakan teori *Social Exchange Theory* yang relevan untuk mendukung penelitian ini. Dengan Teori ini menjelaskan jika hubungan antara individu dan organisasi didasarkan pada prinsip timbal balik (Ahmad, Nawaz, Ishaq, Khan, & Ashraf, 2023). Teori ini relevan karena bisa menjelaskan bagaimana elemen religiusitas dan kualitas pelayanan islami mempengaruhi loyalitas karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel mediasi.

2.5 Pengembangan Hipotesis

2.5.1 Pengaruh Religiusitas terhadap Loyalitas Karyawan

Religiusitas merupakan salah satu kekuatan budaya yang penting, religiusitas berpengaruh besar pada perilaku dan karakter seorang individu. Selain itu, religiusitas merupakan kepatuhan seseorang terhadap nilai-nilai agama yang dianut dan mempraktikkan nilai-nilai tersebut dalam kehidupan sehari-hari. Religiusitas dianggap sebagai elemen penting dalam proses pengambilan keputusan yang dapat mengarahkan pelanggan untuk berperilaku sesuai dengan hukum Islam. Semakin tingginya tingkat persaingan di ranah pendidikan Islam di Jawa Tengah memaparkan calon mahasiswa pada berbagai pilihan perguruan tinggi. Hal ini mendorong mahasiswa untuk lebih selektif dalam memilih perguruan tinggi yang tepat. Kondisi ini memicu Perguruan Tinggi Islam Jawa Tengah khususnya di Universitas Muhammadiyah Surakarta untuk terus berupaya mempertahankan dan menarik mahasiswa baru agar mampu bersaing dengan perguruan tinggi lain (Aulia & Hafasnuddin, 2021). Menurut penelitian yang dilakukan oleh Sunaryo et al. (2020) bahwa religiusitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Selain itu penelitian dari (Maulana, 2019) Penelitian menunjukkan bahwa nilai - nilai religiusitas dapat mempengaruhi sikap dan perilaku karyawan dalam konteks kerja. Karyawan yang memiliki nilai-nilai religius yang kuat cenderung menunjukkan tingkat loyalitas yang lebih tinggi terhadap perusahaan.

Berdasarkan penjelesan diatas, peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1: Diduga eligiusitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan

2.5.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami terhadap Loyalitas Karyawan

Kualitas pelayanan adalah faktor utama yang dapat digunakan lembaga pendidikan tinggi Islam di Jawa Tengah guna bersaing dengan lembaga pendidikan lain untuk menjadi lembaga pendidikan pilihan mahasiswa. Kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang erat dengan mahasiswa. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada mahasiswa untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perguruan

tinggi Islam Jawa Tengah khususnya di Universitas Muhammadiyah Surakarta. Pada jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami harapan serta kebutuhan pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan hasil evaluasi yang menunjukkan sejauh mana layanan UMS telah memenuhi harapan mahasiswa. Kualitas pelayanan yang baik diupayakan agar mahasiswa merasa puas dan tetap memilih UMS sebagai tempat studi mereka, meskipun persaingan di antara perguruan tinggi Islam di Jawa Tengah semakin ketat (Winasih & Hakim, 2021). Dalam hal ini kualitas pelayanan perguruan tinggi menjadi faktor utama dalam menentukan loyalitas mahasiswa. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Sutono et al (2024) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas. Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Rosi and Masyuri (2023) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Islami berpengaruh positif terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah, yang menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan Islami dapat meningkatkan loyalitas karyawan dalam konteks organisasi yang berbasis nilai-nilai Islami.

Berdasarkan penjelasan diatas, peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H2: Diduga kualitas pelayanan Islami berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan

2.5.3 Pengaruh Religiusitas terhadap Kepuasan Kerja

Religiusitas diartikan sebagai pemahaman atas pengetahuan dan keyakinan agama, selain pengaruhnya yang terkait dengan keterikatan emosional atau perasaannya tentang agama. Dua aspek khas religiusitas yaitu religiusitas ekstrinsik dan religiusitas intrinsik. Perilaku religius disebut berasal dari aspek ekstrinsik, ketika penggunaan religiusitas untuk kepentingan pribadi, khususnya untuk mendapatkan popularitas, pencapaian target bisnis atau untuk menjalin persahabatan. Sebaliknya, dimensi religiusitas intrinsik didasarkan pada tujuan alamiah, yakni menuntun seseorang menjadi lebih taat dengan cara mematuhi ajaran agama seperti berdoa atau terlibat dalam layanan masyarakat sukarela. Religiusitas dipandang sebagai salah satu faktor dalam memberikan kepuasan kepada karyawan. Terkait dengan prinsip-prinsip kehidupan beragama yang dianut, karyawan seringkali mengaitkan suasana hati dan pikirannya dalam bekerja. Oleh karena itu, sering ditemukan fakta bahwa religiusitas sangat mempengaruhi tingkat kepuasan kerja karyawan (Novitasari et al., 2021). Menurut penelitian yang dilakukan oleh Novitasari et al. (2021) bahwa religiusitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan kerja karyawan. Penelitian lainnya Putra, Addiarrahman, and Istiqomah (2023) menunjukkan bahwa religiusitas memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja dengan nilai signifikansi $0,014 < 0,050$, yang menunjukkan bahwa karyawan yang lebih religius cenderung merasa lebih puas dengan pekerjaan mereka.

Berdasarkan penjelasan diatas, peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H4: Diduga religiusitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja

2.5.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami terhadap Kepuasan Kerja

Di dunia pendidikan saat ini, kualitas pelayanan merupakan faktor kunci yang akan menjadi keunggulan daya saing UMS dibandingkan dengan perguruan tinggi lain. Kualitas pelayanan dapat meningkatkan daya saing sebuah perguruan tinggi. Oleh karena itu, UMS perlu memperhatikan dan meningkatkan kualitas layanannya secara berkelanjutan agar dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa dan menarik minat calon mahasiswa baru. Kualitas pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) mahasiswa sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan tersebut akan dianggap baik dan memuaskan. Pelayanan yang ramah, fasilitas yang bersih, kesesuaian layanan dengan prinsip syariah, serta penampilan fisik yang menarik dari karyawan akan meningkatkan kepuasan para mahasiswa. Kualitas pelayanan yang baik menyebabkan tingkat kepuasan mahasiswa meningkat. Sebaliknya, kualitas pelayanan yang buruk mengakibatkan kepuasan semakin rendah. Dengan demikian, baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan tergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten (Faiza, 2022). Menurut penelitian yang dilakukan oleh Faiza (2022) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Penelitian lainnya Amri, Asbari, Gazali, Novitasari, and Purwanto (2021) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Islami yang tinggi berkontribusi pada peningkatan kepuasan kerja karyawan, dengan hasil yang signifikan.

Berdasarkan penjelesan diatas, peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H4: Diduga kualitas pelayanan Islami berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja

2.5.5 Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Loyalitas Karyawan

Kepuasan kerja merupakan sikap karyawan dalam melihat pekerjaan sebagai bentuk positif. Perkerjaan dapat dilihat sebagai bentuk positif jika karyawan merasakan pemenuhan terhadap empat kebutuhan berupa kebutuhan fisik, kebutuhan untuk mencintai, kebutuhan untuk belajar, dan kebutuhan spiritual maka karyawan merasakan pengalamanyang baik dalam perusahaan. Kepuasan kerja merupakan aspek penentu yang penting dimiliki karyawan untuk mendapatkan loyalitas pada karyawan. Loyalitas pada karyawan merupakan hasil dari kepuasan yang dimiliki karyawan terhadap perusahaan tempat karyawan bekerja sehingga menimbulkan keterikatan psikologis antara karyawan dan perusahaan yang menimbulkan rasa tanggung jawab terhadap perusahaan. Sehingga kepuasan kerja adalah awal dari loyalitas pada karyawan sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan kerja yang tinggi akan menuntun karyawan kepada loyalitas (Kosasih & Kurniawan, 2018). Penelitian lainnya Phuong and Tran (2020) menemukan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas karyawan, dengan nilai signifikansi yang menunjukkan hubungan positif.

Berdasarkan penjelesan diatas, peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H5: Diduga kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Karyawan

2.5.6 Kepuasan Kerja Memediasi Pengaruh Religiusitas Terhadap Loyalitas Karyawan

Religiusitas adalah kepercayaan pada Tuhan disertai dengan komitmen untuk mengikuti prinsip-prinsip yang diyakini ditetapkan oleh Tuhan. Religiusitas karyawan menjadi hal yang diperhatikan oleh pimpinan karena dengan adanya penerapan kebijakan perusahaan yang sesuai dengan indikator religiusitas, diantaranya yaitu adanya sarana untuk menambah pengetahuan keagamaan melalui kajian dan briefing spiritualitas rohani yang didalamnya terdapat ajaran tentang ideologi ketuhanan (tauhid), praktik publik keagamaan melalui kegiatan kajian, bakti sosial, dan briefing spiritualitas rohani yang dilaksanakan rutin mingguan dan bulanan, praktik pribadi yaitu ibadah (shalat) dan doa, serta adanya kesadaran berdasarkan pengalaman karyawan setelah mengikuti kegiatan keagamaan yang semakin taat dalam beragama. Religiusitas yang baik dapat meningkatkan kejujuran, kedisiplinan hingga loyalitas karyawan. Loyalitas karyawan yang tinggi akan memudahkan karyawan mendapatkan peluang gaji dan promosi yang meningkat sehingga kepuasan kerja karyawan juga akan meningkat (Sunanda, 2020). Menurut penelitian yang dilakukan oleh Faiza (2022) bahwa religiusitas yang di mediasi kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas. Penelitian lainnya Dinh, Van Nguyen, Trinh, and Nguyen (2022) menunjukkan bahwa kepuasan kerja berfungsi sebagai mediator yang signifikan dalam hubungan antara religiusitas dan loyalitas karyawan. Penelitian lainnya Haron, Abdul Subar, and Ibrahim (2020) menemukan bahwa kepuasan kerja berperan sebagai mediator dalam hubungan antara kualitas pelayanan Islami dan loyalitas karyawan, menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas.

Berdasarkan penjelesan diatas, peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H6: Diduga kepuasan kerja memediasi hubungan antara religiusitas terhadap loyalitas karyawan

2.5.7 Kepuasan Kerja Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami terhadap Loyalitas Karyawan

Kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan mahasiswa serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan mahasiswa. Kualitas pelayanan yang baik didasarkan pada kepuasan kerja seseorang. Kepuasan kerja berhubungan dengan sikap seseorang mengenai kerja, dan ada beberapa alasan praktis yang membuat kepuasan kerja merupakan konsep yang penting bagi pemimpin, salah satunya adalah kualitas pelayanan dan loyalitas karyawan. Kepuasan kerja yang baik akan meningkatkan loyalitas karyawan karena loyalitas tumbuh dari diri karyawan itu sendiri, hal tersebut berasal dari kesadaran bahwa antara karyawan dengan perusahaan merupakan dua pihak yang saling membutuhkan, karyawan membutuhkan perusahaan sebagai tempat mencari penghidupan, sedangkan perusahaan juga mempunyai kepentingan pada karyawan yang memiliki

kontribusi yang besar terhadap perusahaan (Farisi et al., 2018). Menurut penelitian yang dilakukan oleh Faiza (2022) bahwa kepuasan pelayanan yang di mediasi kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas.

Berdasarkan penjelesan diatas, peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H7: Diduga kepuasan kerja memediasi hubungan antara kepuasan pelayanan islami terhadap loyalitas karyawan

3. Metode Penelitian

3.1 Jenis penelitian

Metode yang diterapkan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menggunakan angka sebagai data dan menggunakan metode statistik untuk menganalisisnya (Winasih & Hakim, 2021). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menguji pengaruh variabel religiusitas, kualitas pelayanan islami terhadap loyalitas karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi. Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian survey dimana informasi yang dikumpulkan diperoleh dari responden dengan menggunakan kuesioner sebagai sarana pengumpulan data yang pokok dengan berisikan serangkaian pernyataan yang telah disiapkan oleh peneliti. Untuk menjamin keakuratan dan keandalan data yang dikumpulkan, responden yang dipilih di minta untuk mengisi kuesioner dengan jawaban yang sesuai dengan kondisi dan pengalaman mereka yang sebenarnya. Penggunaan data primer melalui kuesioner diharapkan dapat memberikan informasi yang relevan dan terkini terkait variabel yang sedang dikaji dalam penelitian ini. Data primer ini akan menjadi sumber utama dalam proses analisis dan penarikan kesimpulan nantinya.

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh karyawan di Universitas Muhammadiyah Surakarta yang memenuhi kriteria untuk dijadikan responden. Kriteria yang digunakan meliputi karyawan Universitas Muhammadiyah Surakarta, memiliki pemahaman dan pengalaman tentang sistem kualitas pelayanan, religiusitas, loyalitas dan kepuasan kerja. Penelitian melibatkan 150 responden sebagai sampel, dengan teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik simple random sampling. Teknik ini dipilih karena memberikan peluang yang sama kepada setiap individu dalam populasi untuk dipilih, memastikan representasi yang objektif dan meminimalkan bias.

Kuesioner tersebut didistribusikan melalui distribusi langsung ke Universitas Muhammadiyah Surakarta. Kemudian data yang sudah didapatkan akan diolah menggunakan aplikasi *Struktural Equation Modeling* (SEM) SmartPLS.

3.2 Populasi dan sampel

Populasi yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang bekerja di Universitas Muhammadiyah Surakarta. Populasi tersebut dipilih sebab Universitas Muhammadiyah Surakarta merupakan salah satu dari lembaga pendidikan tinggi dibawah Persyarikatan Muhammadiyah yang memiliki kemampuan menumbuhkan pribadi, menguasai ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni untuk mengabdikan kepada Allah serta memberi manfaat kepada sesama umat dan menerapkan nilai-nilai Islam. Universitas Muhammadiyah Surakarta merupakan salah satu lembaga perguruan tinggi yang memberikan religiusitas dan pelayanan islami dengan loyalitas karyawan dan kepuasan kerja sebagai mediasinya. Universitas Muhammadiyah Surakarta adalah contoh komitmen kuat untuk menanamkan nilai-nilai keislaman dalam setiap aspek pengelolannya, termasuk membangun dan mendorong karyawan. Oleh karena itu Universitas Muhammadiyah Surakarta mengutamakan religiusitas dan pelayanan islami untuk membentuk lingkungan kerja yang menyenangkan dan meningkatkan rasa memiliki karyawan terhadap organisasi. Melalui pendekatan ini, menyebabkan loyalitas karyawan meningkat, yang tercermin dari kinerja terbaik dan komitmen untuk memberikan pelayanan yang optima kepada semua pemangku kepentingan universitas.

Sampel adalah bagian dari populasi yang dapat menjadi representatif dan benar-benar dapat mewakili semua individu di dalam populasi (Hikmawati, 2017). Disebabkan oleh jumlah populasi yang hanya terdiri atas 1170 orang, maka, sesuai dengan pendapat para ahli, agar hasil dari distribusi nilai lebih mendekati pada kurve normal, maka jumlah minimum responden yang dibutuhkan adalah sebanyak 150 orang. Jadi, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 150 orang karyawan di

Universitas Muhammadiyah Surakarta yang akan dipilih secara acak. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel pada penelitian ini sendiri secara spesifik adalah teknik probability sampling dengan maksud agar setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih.

3.3 Data dan sumber data

Data yang digunakan dalam penelitian merupakan data primer dalam penyusunannya. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber yang relevan terkait dengan variabel ketertarikan untuk tujuan tertentu dari studi. Data dan sumber data diperoleh dengan cara survei, pengamatan, atau pengukuran menggunakan kuesioner. Cara pemenuhan data dalam penelitian ini sendiri akan menggunakan kuesioner dengan harapan dapat memperoleh informasi yang sebenarnya dari sumber atau responden yang sudah ditentukan sebelumnya.

3.4 Metode pengumpulan data

Metode pengumpulan data yang diterapkan dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner. Kuesioner tersebut akan membantu peneliti untuk memenuhi data yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Penyebaran kuesioner akan dilakukan kepada karyawan di Universitas Muhammadiyah Surakarta yang merupakan salah satu lembaga pendidikan tinggi dibawah Persyarikatan Muhammadiyah yang mampu menumbuhkan pribadi menguasai ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni untuk mengabdikan kepada Allah dan memberi manfaat kepada sesama umat serta menerapkan nilai-nilai Islam dengan melibatkan banyak karyawan. Sedangkan, skala yang digunakan dalam penelitian ini yaitu skala likert yang jawabannya terdiri dari angka 1 sampai dengan 5 dengan bobot poin dan keterangannya masing-masing sesuai dengan yang sudah dijelaskan sebelumnya.

3.5 Definisi operasional dan pengukuran variabel

Variabel yang diteliti dalam penelitian ini terdiri atas variabel independen, variabel dependen, variabel mediasi. Variabel independen merupakan sebuah faktor, kondisi, atau variabel yang dapat mempengaruhi variabel dependen, sedangkan variabel dependen adalah variabel yang diukur dalam sebuah penelitian dan dapat dipengaruhi oleh variabel independen dan variabel mediasi merupakan variabel yang mempengaruhi antara variabel dependen dengan variabel independen. Variabel independen dalam penelitian ini terdiri atas variabel religiusitas, variabel kualitas pelayanan islami. Selanjutnya, variabel loyalitas karyawan merupakan variabel dependen dalam penelitian ini. Dan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi dalam penelitian ini. Agar lebih mudah, variabel beserta definisi operasional dan indikator pengukuran setiap variabel akan disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 1. Definisi operasional

Nama Variabel	Definisi Konseptual	Indikator	Skala Pengukuran	Kode Skor
Religiusitas	Religiusitas merupakan tatanan kepercayaan yang terstruktur, simbol, dan praktik yang memungkinkan seseorang merasa dekat dengan Tuhan dan sebagai pedoman bagi dirinya (Suhartanto, Farhani, Muflih, & Setiawan, 2018).	<i>Religious belief</i> (keyakinan beragama) <i>Religious practice</i> (pengalaman beragama) <i>Religious altruism</i> (altruisme agama) <i>Religious enrichment</i> (memperkaya agama) (Ruhansih, 2017).	Likert	Sangat setuju = 5 Setuju = 4 Cukup = 3 Kurang setuju = 2 Sangat kurang = 1
Nama Variabel	Definisi Konseptual	Indikator	Skala Pengukuran	Kode Skor

Kualitas Pelayanan Islami	Kualitas pelayanan dalam Islam merupakan bentuk evaluasi konitif dari konsumen ata penyajian jasa yang setiap aktivitasnya sesuai dengan kepatuha yang telah dijelaskan oleh syariat Islam (Sudirjo et al., 2024).	<i>Compliance</i> (Kepatuhan) <i>Assurance</i> (Kepastian) <i>Reliability</i> (Kehandalan) <i>Tangible</i> (Bukti langsung) <i>Empathy</i> (Perhatian) <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan) (Dwiyanti & Azizah, 2018).	Likert	Sangat setuju = 5 Setuju = 4 Cukup = 3 Kurang setuju = 2 Sangat kurang setuju = 1
Loyalitas Karyawan	Loyalitas karyawan adalah kesetiaan karyawan kepada perusahaan, sebagaimana ditunjukkan oleh komitmen terbaik mereka bagi Perusahaan (Armelina & Rizqi, 2022).	Taat pada peraturan Tanggung jawab Kemauan bekerjasama Rasa memiliki Hubungan antar pribadi Kesukaan terhadap pekerjaan (Prang, Massie, & Lumintang, 2023).	Likert	Sangat setuju = 5 Setuju = 4 Cukup = 3 Kurang setuju = 2 Sangat kurang setuju = 1
Kepuasan Kerja	Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja (M. Lestari, Akbar, & Maulana, 2021).	Kepuasan terhadap pekerjaan Kepuasan terhadap imbalan Kepuasan terhadap promosi Kepuasan terhadap rekan kerja Kepuasan terhadap atasan (Islamy, 2019).	Likert	Sangat setuju = 5 Setuju = 4 Cukup = 3 Kurang setuju = 2 Sangat kurang setuju = 1

Sumber: Data penelitian (2024)

3.6 Teknik analisis data

Pada teknik analisis statistik data menggunakan metode *Struktural Equation Modeling* (SEM) SmartPls. Pengukuran dalam SmartPLS terdiri dari dua tahap pengujian yaitu outer model dan inner model yang dijelaskan sebagai berikut.

3.6.1 Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*) bertujuan untuk menguji validitas dan reliabilitas data melalui beberapa tahap pengujian yaitu *convergent validity* dan *discriminant validity*. Validitas adalah kemampuan alat ukur untuk mengukur variabel (konstruk laten) yang hendak diukur. Uji validitas memungkinkan peneliti untuk dapat mengetahui kesesuaian antara konsep dengan pengukuran-pengukuran ulang yang dilakukan terhadap definisi konseptual dan definisi operasional variabel-variabel di dalam penelitian (Maharani & Saputro, 2023). Dengan demikian, uji validitas yang dilakukan terhadap indikator-indikator setiap variabel di dalam penelitian akan mengungkapkan bahwa kuesioner yang digunakan tersebut valid atau tidak melalui kemampuan kuesioner tersebut dalam menjawab sesuatu yang hendak diukur.

3.6.1.1 Validitas konvergen (*Convergent Validity*)

Validitas konvergen (*Convergent Validity*) dapat dilihat dari nilai loading faktor pada masing-masing variabel laten, dimana nilai korelasi melebihi 0,7. Hasil nilai ini diperoleh melalui pengujian outer loading pada pengukuran SEM - PLS Algorithm.

3.6.1.2 Validitas Diskriminan

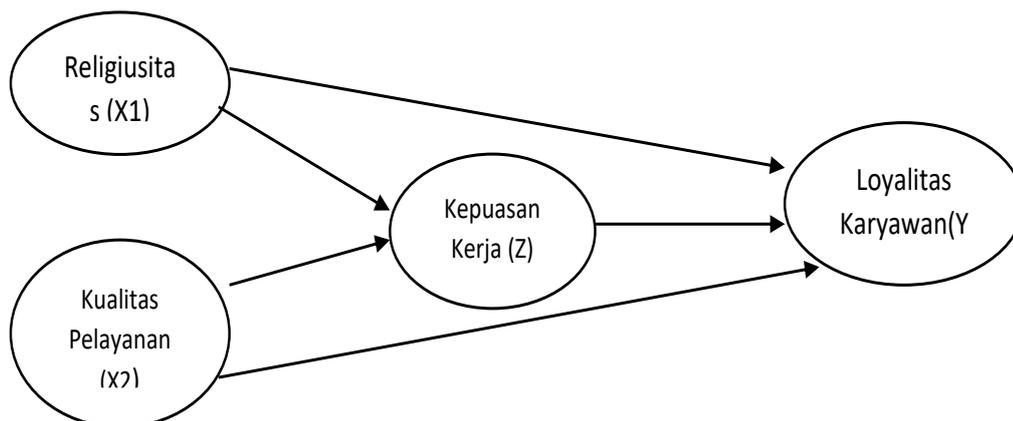
Validitas diskriminan dapat ditentukan dengan membandingkan hasil nilai *cross loading*. Apabila suatu konstruk yang saling berkorelasi memiliki nilai yang lebih tinggi dibandingkan dengan korelasi indikator terhadap konstruk lainnya, maka konstruk tersebut dapat dinyatakan memiliki validitas yang terjamin. Nilai ini dapat diperoleh melalui hasil analisis *cross loading* pada pengukuran menggunakan PLS-SEM Algorithm.

3.6.2 Uji reabilitas

Reliabilitas adalah sebuah ukuran mengenai konsistensi dan keandalan pengukuran yang dimiliki instrumen penelitian secara internal walaupun digunakan dalam pengaturan penelitian yang berbeda-beda (Purba, Tarigan, Sinaga, & Tarigan, 2021). Sebuah kuesioner bisa dikatakan reliabel jika jawaban yang didapatkan dari responden berdasarkan pertanyaan yang diajukan konsisten dari waktu ke waktu.

Inner model digunakan untuk menganalisis pengaruh serta keterkaitan antara konstruk, yaitu hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. melalui serangkaian prosedur yang sistematis, berikutan langkah pengujian analisis model struktural. Ada beberapa perhitungan dalam analisa ini: Uji Koefisien Determinasi (R^2) merupakan taha puji yang digunakan untuk menentukan seberapa besar variasi yang terjadi pada variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen di dalam sebuah penelitian (J. S. Lestari, Farida, & Chamidah, 2020). Secara sederhana, pengujian ini dimaksudkan untuk mengetahui besarnya pengaruh persentase variabel independen terhadap variabel dependen. Kemudian Uji Hipotesis dilakukan dengan Uji F: Uji F diaplikasikan untuk melakukan pengujian mengenai tingkat signifikansi dari pengaruh variabel independen secara seksama terhadap variabel dependen dalam sebuah penelitian (J. S. Lestari et al., 2020). Dari hasil yang diperoleh kemudian dapat diinterpretasikan apabila nilai F lebih besar dari pada F tabel, sehingga variabel independen secara bersamaan memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. Uji T: Uji T diaplikasikan untuk melakukan pengujian mengenai tingkat signifikansi dari pengaruh variable independent secara parsial terhadap variable dependen dalam sebuah penelitian (J. S. Lestari et al., 2020). Penelitian ini akan menerapkan level signifikansi sebesar 5%. Dengan demikian, hal tersebut dapat diartikan sebagai berikut:

Jika hasil t hitung > tabel, maka diartikan Hadi terima dan H0 ditolak
Jika hasil t hitung < tabel, maka diartika H0 diterima dan Hadi tolak



Gambar 1. Kerangka penelitian
Sumber: Data diolah (2024)

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Hasil analisis

4.1.1 Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)

Evaluasi model pengukuran (outer model) dilakukan guna menjamin instrumen yang digunakan dalam penelitian, memenuhi kriteria pengukuran. Analisis model ini menjabarkan keterkaitan antar variabel

laten (varaibel yang tidak dapat diukur secara langsung) melalui indikator-indikatornya. Outer model meliputi tiga macam yaitu *Convergent validity*, *Reliability*, dan *Discriminant validity*.

4.1.1.1 *Convergent Validity*

Sebuah indikator dianggap memenuhi *convergent validity* dalam kategori baik jika nilai outer loading mencapai $> 0,7$. Tabel 6 menunjukkan nilai outer loading masing-masing indikator pada variabel penelitian.

Tabel 2. *Convergent Validity*

Variabel	Indikator	Outer Loading	Keterangan (Valid: $> 0,7$)
Religiusitas	X1.1	0,845	Valid
	X1.2	0,762	
	X1.3	0,782	
	X1.4	0,795	
Kualitas Pelayanan Islami	X2.1	0,774	Valid
	X2.2	0,761	
	X2.3	0,763	
	X2.4	0,771	
	X2.5	0,765	
	X2.6	0,757	
Loyalitas Karyawan	Y1	0,774	Valid
	Y2	0,710	
	Y3	0,761	
	Y4	0,748	
	Y5	0,761	
	Y6	0,730	
Kepuasan Kerja	Z1	0,757	Valid
	Z2	0,728	
	Z3	0,758	
	Z4	0,734	
	Z5	0,803	

Sumber: Data diolah (2024)

Berdasarkan Tabel 2, dapat diketahui bahwa setiap indikator variabel penelitian banyak memiliki nilai outer loading $> 0,7$. Skala pengukuran nilai loading 0,5 hingga 0,6 sudah dianggap cukup untuk memenuhi syarat *convergent validity*. Oleh karena itu, indikator tersebut dianggap sebagai representasi yang valid dari variabel laten (Pratama & Sholahuddin, 2024).

4.1.1.2 *Discriminant Validity*

Validitas diskriminan (*discriminant validity*) dapat dinilai dengan memperhatikan nilai AVE (Average Variant Extracted) $> 0,5$ sehingga dapat disimpulkan bahwa valid secara validitas diskriminan. Pada table 3 di bawah, dapat dilihat nilai AVE dari masing-masing variabel.

Tabel 3. *Average Variant Extracted (AVE)*

Construct Reliability & Validity	Average Variance Extrated (AVE)	Keterangan
Religiusitas	0,634	Valid
Kualitas Pelayanan Islami	0,585	Valid
Loyalitas Karyawan	0,559	Valid
Kepuasan Kerja	0,572	Valid

Sumber: Data Diolah (2024)

Pada Tabel 3, dapat dilihat jika setiap variabel dalam penelitian ini menunjukkan nilai AVE yakni $> 0,5$. Nilai AVE dari variabel Religiusitas $> 0,5$ atau sebesar 0,634, untuk nilai variabel Kualitas Pelayanan Islami $> 0,5$ atau sebesar 0,585, untuk nilai variabel Loyalitas Karyawan $> 0,5$ atau sebesar 0,559, , untuk nilai variabel Kepuasan Kerja $> 0,5$ atau sebesar 0,572. Maka dalam penelitian ini, hal tersebut menunjukkan bahwa setiap variabel dikatakan *valid* secara validitas diskriminan.

4.1.1.3 Reability

Reliability mengindikasikan sejauh mana konsistensi dan stabilitas alat ukur atau instrumen penelitian dalam mengukur konsep atau konstruk tertentu. Pada uji reliabilitas dalam penelitian ini yang digunakan adalah *composite reliability* dan *cronbach alpha*. Composite reliability adalah metode yang dipakai sebagai penguji nilai reliabilitas indikator-indikator pada suatu variabel. Satu variabel dianggap memenuhi composite reliability jika nilai composite reliability dari setiap variabel pada penelitian ini memenuhi batas minimum yang telah ditetapkan.

Tabel 4. *Composite Reliability*

Construct Reliability & Validty	Average Variance Extrated (AVE)	Keterangan
Religiusitas	0,811	<i>Reliable</i>
Kualitas Pelayanan Islami	0,860	<i>Reliable</i>
Loyalitas Karyawan	0,845	<i>Reliable</i>
Kepuasan Kerja	0,817	<i>Reliable</i>

Sumber: Data Diolah (2024)

Berdasarkan Tabel 4, menunjukkan bahwa nilai *composite reliability* untuk semua variabel penelitian bernilai $> 0,7$. Dengan religiusitas sebesar 0,811, kualitas pelayanan islami sebesar 0,860, loyalitas karyawan sebesar 0,845, kepuasan kerja sebesar 0,817. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa setiap varaibel telah memenuhi *composite reliability* maka keseluruhan variabel memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi.

Reliability selanjutnya adalah *cronbach alpha* yaitu sebuah metode uji yang dimana uji ini merupakan teknik statistika yang ditujukan guna mengukur konsistensi internal pada pengujian reliabilitas instrumen ataupun data psikometrik. Konstruk dianggap reliabel jika nilai *cronbach alpha* melebihi 0,60. Tabel 5 memperlihatkan nilai cronbach alpha pada penelitian ini.

Tabel 5. *Cronbach's Alpha*

Construct Reliability & Validty	Cronbach's Alpha	Keterangan
Religiusitas	0,808	Reliable
Kualitas Pelayanan Islami	0,859	Reliable
Loyalitas Karyawan	0,842	Reliable
Kepuasan Kerja	0,813	Reliable

Sumber: Data Diolah (2024)

Berdasarkan Tabel 5, terlihat jika nilai cronbach alpha keseluruhan variabel pada penelitian ini bernilai diatas $> 0,7$ dimana nilai cronbach alpha sudah memenuhi ketentuan sehingga seluruh konstruk dapat dikatakan reliabel.

4.1.1.4 Multicollinearity

Multicollinearity bisa diketahui berdasarkan nilai *tolerance* serta *variance inflation factor* (vif). *Multicollinearity* bisa dideteksi melalui nilai *cut off* dengan menunjukkan nilai *tolerance* $> 0,1$ atau setara dengan nilai VIF < 5 . Tabel 10 mendaftarkan nilai (VIF) yang terdapat pada penelitian ini.

Tabel 6. *Collinearity Statistics (VIF)*

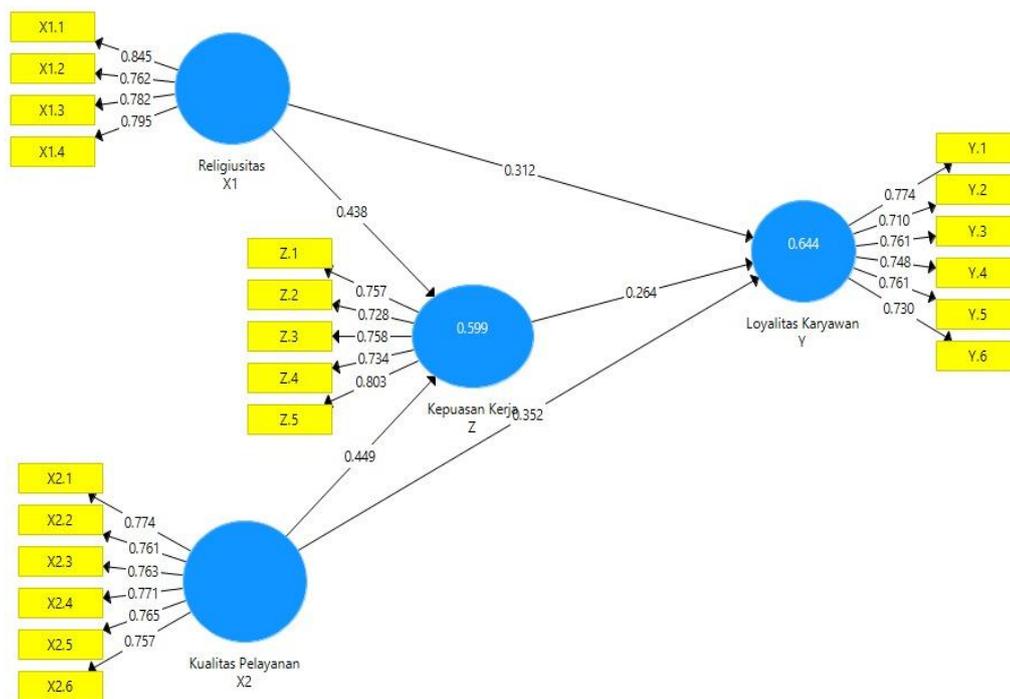
<i>Collinearity Statistics (VIF)</i>	Loyalitas Karyawan (Y)	Kepuasan Kerja (Z)
Religiusitas	1,859	1,380
Kualitas Pelayanan Islami	1,883	1,380
Loyalitas Karyawan		
Kepuasan Kerja	2,496	

Sumber: Data Diolah (2024)

Hasil dari *collinearity statistics (VIF)* untuk melihat uji multicollinearity melalui nilai inner dari variabel religiusitas pada loyalitas karyawan sebesar 1,859 dan variabel kepuasan kerja sebagai pemediasi sebesar 1,380. Nilai kualitas pelayanan islami terhadap loyalitas karyawan adalah sebesar 1,883 dengan variabel kepuasan kerja sebagai pemediasi sebesar 1,380. Selanjutnya nilai kepuasan kerja terhadap loyalitas karyawan sebesar 2,496. Dari setiap variabel memiliki nilai *cut off* > 0,1 atau setara dengan nilai VIF < 5 sehingga hal tersebut tidak melanggar uji multicollinearity.

4.2 Evaluasi Model Pengukuran (Inner Model)

Inner model difungsikan untuk menguji hubungan dan pengaruh antara satu variabel laten dengan variabel laten lainnya. Analisis yang dapat dilakukan pada pengujian inner model yaitu dengan mengukur nilai R² (R-square), goodness of fit (Gof) dan path coefficient. Gambar 2 menggambarkan inner model yang dihasilkan dalam penelitian ini



Gambar 2. Inner Model
Sumber: Data diolah (2024)

4.2.1 Uji Keباikan Model (goodness of fit).

Evaluasi model struktural dimaksudkan untuk menunjukkan hubungan antara variabel manifes dan laten dari variabel prediktor utama, mediator dan hasil dalam satu model yang kompleks. Uji kebaikan model ini terdiri dari dua uji yaitu R-square (R²) dan Q-square (Q²). Nilai R² atau R-square menunjukkan kepastian variabel eksigen terhadap variabel endogennya. Semakin besar nilai R² menunjukkan tingkat determinasi yang semakin baik. Nilai R² 0.75, 0.50, dan 0.25 dapat disimpulkan bahwa model kuat, moderate (sedang), dan lemah. Berikut adalah nilai dari koefisien determinasi dalam penelitian ini. Tabel 7 memberikan nilai r-square penelitian yang dilakukan berikut ini.

Tabel 7. Nilai R-Square

Variabel	R-Square	R-Square Adjusted
Loyalitas Karyawan	0,599	0,594
Kepuasan Kerja	0,644	0,636

Sumber: Data Diolah (2024)

Berdasarkan Tabel 7, r-square digunakan untuk mengukur sejauh mana pengaruh religiusitas, kualitas pelayanan islami terhadap loyalitas karyawan sebesar 0,644 atau 64,4% dan besarnya pengaruh religiusitas, kualitas pelayanan islami, loyalitas karyawan terhadap kepuasan kerja sebesar 0,599 atau 55,9%. Sehingga, hubungan ini dapat dikatakan sebagai hubungan yang sedang.

Pengujian berikutnya yaitu uji Q-square. Nilai Q² pada pengujian model struktural dikerjakan dengan mengamati nilai Q² (Predictive relevance). Nilai Q² dapat dikenakan untuk menilai sejauh mana observasi yang dihasilkan oleh model juga parameterinya. Nilai Q² > memperlihatkan bahwa model mempunyai predictive relevance. Hasil dari perhitungan Q-Square adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 Q\text{-Square} &= 1 - [(1 - R^2_1) \times (1 - R^2_2)] \\
 &= 1 - [(1 - 0,599) \times (1 - 0,644)] \\
 &= 1 - (0,599 \times 0,356) \\
 &= 1 - 0,213 \\
 &= 0,787
 \end{aligned}$$

Sesuai dengan capaian hitungan diatas, diperoleh nilai *Q-Square* sebesar 0,787 hal ini menunjukkan tingkat perbedaan pada data penelitian yang bisa diterangkan oleh model penelitian adalah sebesar 78,7 %, sementara bagian lainnya sebesar 21,3 % diterangkan oleh faktor-faktor lain yang berada diluar model penelitian ini. Maka dari itu berdasarkan hasil perhitungan tersebut model penelitian ini bisa dianggap sudah menunjukkan *goodness of fit* yang baik.

4.2.2 Uji hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dapat dilakukandengan menggunakan tabel nilai *path coefficient* untuk pengaruh langsung serta *specificindirect effect* untuk mengukur pengaruh tidak langsung (mediasi).

a) Uji *path coefficient*

Uji *path coefficient* dengan menerapkan proses bootsraping untuk melihat nilai *p values* (critical ratio) atau *t-statistic* dan nilai asli sample yang didapat langsung dari proses tersebut. Nilai *p value* < 0,05 menunjukkan ada pengaruh langsung antar variabel sedangkan nilai *p value* > 0,05 menunjukkan tidak ada pengaruh langsung antar variabel. Dalam penelitian ini nilai signifikan yang diterapkan adalah *t-statistic* 1,96 (significant level = 5%). Apabila nilai *t-statistic* > 1,96 maka terdapat pengaruh signifikan. Nilai *path coefficient* yang dihasilkan dari pengujian ditunjukkan oleh Tabel 8.

Tabel 8. *Path Coefficient*

<i>Path Coefficient</i>	H	Original Sample	<i>t-Statistic</i>	<i>P Values</i>	Keterangan
Religiusitas => Loyalitas Karywan	H1	0,312	3,191	0,001	Positif Signifikan
Religiusitas => Kepuasan Kerja	H2	0,438	4,763	0,000	Positif Signifikan
Kualitas Pelayanan Islami => Loyalitas Karyawan	H3	0,352	6,232	0,000	Positif Signifikan
Kualitas Pelayanan Islami => Kepuasan Kerja	H4	0,449	4,946	0,000	Positif Signifikan
Kepuasan Kerja => Loyalitas Kryawan	H5	0,264	2,434	0,015	Positif Signifikan

Sumber: Data Diolah (2024)

Tabel 8, dapat diinterpretasikan yakni, Hipotesis pertama mengevaluasi apakah religiusitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan. Dari tabel 8 menunjukkan nilai *t-statistic* sebesar 3,191 dengan besar pengaruh sebesar 0,312 dan nilai *p-values* sebesar 0,001. Dengan nilai *t-statistic* > 1,96 dan nilai *p-values* < 0,05. Sehingga dapat disimpulkan jika H1 diterima. Hipotesis kedua mengevaluasi apakah religiusitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Dari tabel 8 menunjukkan nilai *t-statistic* sebesar 4,763 dengan besar pengaruh sebesar 0,438 dan nilai *p-values* sebesar 0,000. Dengan nilai *t-statistic* > 1,96 dan nilai *p-values* < 0,05. Sehingga dapat disimpulkan jika H2 diterima. Hipotesis ketiga mengevaluasi apakah kualitas pelayanan islami memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan. Dari tabel 8 menunjukkan nilai *t-statistic* sebesar 6.232 dengan besar pengaruh sebesar 0,352 dan nilai *p-values* sebesar 0,000. Dengan nilai *t-statistic* > 1,96 dan nilai *p-values* < 0,05. Sehingga dapat disimpulkan jika H3 diterima. Hipotesis keempat mengevaluasi apakah kualitas pelayanan islami memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Dari tabel 8 menunjukkan nilai *t-statistic* sebesar 4,946 dengan besar pengaruh sebesar 0,449 dan nilai *p-values* sebesar 0,000. Dengan nilai *t-statistic* > 1,96 dan nilai *p-values* < 0,05. Sehingga dapat disimpulkan jika H4 diterima. Hipotesis kelima mengevaluasi apakah kualitas pelayanan islami memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan. Dari tabel 8 menunjukkan nilai *t-statistic* sebesar 2,434 dengan besar pengaruh sebesar 0,264 dan nilai *p-values* sebesar 0,015. Dengan nilai *t-statistic* > 1,96 dan nilai *p-values* < 0,05. Sehingga dapat disimpulkan jika H5 diterima.

b) Uji *indirect effect*

Langkah selanjutnya adalah pengujian tidak langsung (*indirect effect*) yang dapat diamati melalui hasil *specific indirect effect*. Apabila nilai *p-values* < 0,05 maka signifikan. Ini berarti variabel mediator, memediasi pengaruh antara variabel eksogen dan suatu variabel endogen, sehingga berpengaruh secara tidak langsung. Jika nilai *p-values* > 0,05 maka signifikan. Itu berarti variabel mediator tidak memediasi pengaruh suatu variabel eksogen terhadap suatu variabel endogen. Sehingga bisa dikatakan pengaruhnya adalah langsung. Tabel 9, merupakan nilai *specific indirect effect*.

Tabel 9. *Specific indirect effect*.

Indirect Effect	H	Original Sample	t-Statistic	P-Values	Keterangan
Religiusitas => Kepuasan Kerja => Loyalitas Karyawan	H6	0,115	2,179	0,029	Positif Signifikan
Kualitas Pelayanan Islami => Kepuasan Kerja => Loyalitas Karyawan	H7	0,118	2,144	0,032	Positif Signifikan

Sumber: Data Diolah (2024)

Tabel 9 dapat diinterpretasikan yakni Hipotesis keenam menguji apakah kepuasan kerja memediasi hubungan antara religiusitas terhadap loyalitas karyawan. Berdasarkan tabel, menunjukkan bahwa nilai *t-statistic* sebesar 2,179 dengan sebesar pengaruh 0,115 dan nilai *p-values* sebesar 0,029. Dengan nilai *t-statistic* > 1,96 dan nilai *p-value* < 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa H6 diterima. Hipotesis ketujuh menguji apakah kepuasan kerja memediasi hubungan antara loyalitas karyawan terhadap loyalitas karyawan. Berdasarkan tabel, menunjukkan bahwa nilai *t-statistic* sebesar 2,144 dengan sebesar pengaruh 0,118 dan nilai *p-values* sebesar 0,032. Dengan nilai *t-statistic* > 1,96 dan nilai *p-value* < 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa H7 diterima.

4.3 Pembahasan

4.3.1 Pengaruh religiusitas terhadap loyalitas karyawan

Berdasarkan nilai *t-statistic* sebesar 3,191 dengan besar pengaruh sebesar 0,312 dan nilai *p-values* sebesar 0,001 maka dapat disimpulkan bahwa religiusitas berpengaruh terhadap loyalitas karyawan. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Ashara, Hasanah, and Sari (2022) menyatakan bahwa religiusitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan.

semakin tinggi nilai religiusitas maka loyalitas kerja karyawan akan semakin meningkat, karena pengaruh religiusitas terhadap loyalitas kerja karyawan dapat disebabkan oleh dimensi-dimensi keagamaan yang terlihat dalam bentuk taat terhadap norma agama sehingga merubah perilaku individu (Nurmardiyah, 2018). Ketika religiusitas mendorong karyawan untuk bertingkah laku sesuai dengan norma-norma agama, maka munculah sikap baik yang termasuk dalam aspek loyalitas diantaranya bekerjasama, taat, rasa memiliki, tanggungjawab, dan bersosialisasi (Taufikurohman, Ekawati, & Devi, 2022). Karyawan yang memiliki loyalitas kerja tinggi mereka akan sikap fleksibel kearah tata hubungan antar pribadi (Najiyah, 2017).

4.3.2 Pengaruh kualitas pelayanan Islami terhadap loyalitas karyawan

Berdasarkan nilai *t-statistic* sebesar 6,232 dengan besar pengaruh sebesar 0,352 dan nilai *p-values* sebesar 0,000 maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan Islami berpengaruh terhadap loyalitas karyawan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dahlina (2024) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pegawai. Karyawan yang memiliki pemahaman mendalam tentang nilai-nilai syariah cenderung lebih fokus dan bertanggung jawab dalam menjalankan tugas-tugas mereka. Selain itu, loyalitas karyawan juga meningkat dalam organisasi yang menerapkan budaya organisasi Islami, seperti kualitas pelayanan Islami (Akbar & Sularno, 2024).

4.3.3 Pengaruh religiusitas terhadap kepuasan kerja

Berdasarkan nilai *t-statistic* sebesar 4,763 dengan besar pengaruh sebesar 0,438 dan nilai *p-values* sebesar 0,000 maka dapat dikatakan bahwa religiusitas berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Novitasari et al. (2021) menyatakan bahwa religiusitas mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap konstruk kepuasan kerja. Adanya religiusitas tetap memiliki pengaruh yang tentunya dapat mendukung optimalnya kepuasan kerja karyawan. Peningkatan religiusitas yang sudah ada pada karyawan melalui diadakannya kajian agama / tausiah, bakti sosial dan aktivitas lain yang dapat menambah pengetahuan mengenai agama dan menambah kepekaan dalam mengamalkan ajaran-ajaran agama dalam menjalankan kehidupan sehari-hari, sehingga dapat tumbuh nilai-nilai religiusitas yang positif dan mempengaruhi hubungan dengan perilaku karyawan.

4.3.4 Pengaruh kualitas pelayanan Islami terhadap kepuasan kerja

Berdasarkan nilai *t-statistic* sebesar 4,946 dengan besar pengaruh sebesar 0,449 dan nilai *p-values* sebesar 0,000 maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan Islami berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Novitasari et al. (2021) menyatakan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dengan konstruk kepuasan kerja. Kualitas pelayanan Islami berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan melalui penerapan prinsip-prinsip etika. Nilai-nilai etika bukan hanya mendorong seseorang karyawan untuk loyal kepada perusahaan, tapi lebih dari itu juga dapat meningkatkan kepuasan karyawan dalam bekerja. Karyawan yang memiliki etika yang tinggi akan memiliki kepedulian kepada perusahaan yang pada akhirnya akan timbul rasa ingin memiliki (*sense of belonging*) terhadap organisasinya. Nilai-nilai dalam etika kerja Islam mendorong untuk bekerja dengan sungguh-sungguh demi kemajuan organisasi (Mustofa & Mohamad, 2019).

4.3.5 Pengaruh kepuasan kerja terhadap loyalitas karyawan

Berdasarkan nilai *t-statistic* sebesar 4,946 dengan besar pengaruh sebesar 0,449 dan nilai *p-values* sebesar 0,000 maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan Islami berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Apriansyah, Afriyani, and Yeni (2024) menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan. Hal ini berarti jika karyawan merasa puas akan pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan maka loyalitas karyawan dapat meningkat dan akan berdampak terhadap keinginan karyawan untuk bertahan bekerja dalam suatu perusahaan.

4.3.6 Pengaruh kepuasan kerja dalam memediasi hubungan antara religiusitas terhadap loyalitas karyawan

Berdasarkan nilai *t-statistic* sebesar 2,179 dengan sebesar pengaruh 0,115 dan nilai *p-values* sebesar 0,029 maka dapat dikatakan bahwa kepuasan kerja memediasi hubungan antara religiusitas terhadap loyalitas karyawan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Saputra, Herri, and Yuliasri (2024) menyatakan bahwa kepuasan kerja memediasi pengaruh *religiosity* terhadap kinerja pegawai. Spiritualitas di tempat kerja harus dikelola dengan baik, karena jika spiritualitas di tempat kerja dikelola dengan baik, maka hal tersebut dapat menjadi cara dalam bekerja seorang individu untuk mengontrol perilaku individu dan merasa cukup dan puas dan akan meningkatkan kinerja di tempat kerja.

4.3.7 Pengaruh kepuasan kerja dalam memediasi hubungan antara kualitas pelayanan islami terhadap loyalitas karyawan

Berdasarkan nilai *t-statistic* sebesar 2,144 dengan sebesar pengaruh 0,118 dan nilai *p-values* sebesar 0,032 maka bisa dikatakan bahwa kepuasan kerja memediasi hubungan antara kualitas pelayanan islami terhadap loyalitas karyawan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Musvika (2019) menyatakan bahwa kepuasan anggota mampu memediasi hubungan antara kualitas pelayanan anggota terhadap loyalitas anggota. Hal ini menggambarkan kuatnya kualitas pelayanan yang dimiliki akan meningkatkan kepuasan anggota sehingga dapat meningkatkan loyalitas anggota karyawan.

5 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Universitas Muhammadiyah Surakarta, dapat disimpulkan bahwa religiusitas dan kualitas pelayanan Islami memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan, baik secara langsung maupun melalui kepuasan kerja sebagai variabel mediasi. Religiusitas terbukti berkontribusi besar dalam membentuk loyalitas karyawan dengan nilai pengaruh sebesar 0,312 dan *p-value* 0,001. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat religiusitas yang dimiliki karyawan, maka akan semakin tinggi pula loyalitas mereka terhadap organisasi, karena nilai-nilai keagamaan mendorong perilaku positif seperti tanggung jawab, kerja sama, dan rasa memiliki. Demikian pula, kualitas pelayanan Islami menunjukkan pengaruh yang signifikan dengan nilai pengaruh 0,352 dan *p-value* 0,000, mencerminkan bahwa lingkungan kerja yang menjunjung nilai-nilai syariah dan etika Islam mampu mendorong karyawan untuk lebih bertanggung jawab dan setia kepada institusi.

Selain itu, kepuasan kerja terbukti menjadi variabel mediasi yang signifikan dalam memperkuat hubungan antara religiusitas dan kualitas pelayanan Islami terhadap loyalitas karyawan. Religiusitas dan kualitas pelayanan Islami secara individual juga berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja, dengan nilai pengaruh masing-masing sebesar 0,438 dan 0,449. Kepuasan kerja karyawan kemudian terbukti secara signifikan meningkatkan loyalitas, ditunjukkan oleh pengaruh sebesar 0,449 dan *p-value* 0,000. Pengaruh mediasi ini juga dibuktikan dengan nilai *t-statistic* sebesar 2,179 (dari religiusitas) dan 2,144 (dari kualitas pelayanan Islami), yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja memperkuat keterkaitan antara nilai-nilai spiritual dan budaya organisasi Islami dengan loyalitas karyawan. Dengan demikian, penelitian ini menegaskan pentingnya penguatan nilai-nilai religius dan budaya pelayanan Islami dalam menciptakan karyawan yang puas dan loyal terhadap institusi.

Limitasi dan studi lanjutan

Keterbatasan subjek yang dianalisis dalam penelitian ini, yaitu hanya dilakukan pada satu lembaga, yaitu Universitas Muhammadiyah Surakarta, sehingga hasilnya mungkin kurang dapat digeneralisasi untuk organisasi lain. Jumlah responden penelitian ini hanya 150 orang, meskipun memenuhi batas maksimum statistik, sampel penelitian hanya 150 orang, yang mungkin tidak cukup untuk menggambarkan keragaman pengalaman kerja di organisasi serupa.

Penelitian berikutnya diharapkan untuk melibatkan beberapa organisasi atau lembaga dengan karakteristik yang berbeda, baik dalam sektor pendidikan maupun industri lain, agar hasil penelitian dapat lebih representatif. Penelitian berikutnya disarankan untuk menggunakan jumlah responden yang

lebih besar dengan distribusi yang lebih merata diperlukan guna meningkatkan akurasi serta validitas hasil penelitian. Penelitian berikutnya dapat menambahkan variabel mediasi lain, seperti budaya organisasi atau keseimbangan kerja-hidup, untuk memperluas cakupan analisis hubungan antar variabel.

Ucapan terima kasih

peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah mendukung terselesaikannya penelitian ini, khususnya kepada Universitas Muhammadiyah Surakarta, para dosen pembimbing, responden yang telah bersedia meluangkan waktunya, serta semua pihak yang turut memberikan kontribusi baik secara langsung maupun tidak langsung. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dan menjadi referensi bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen sumber daya manusia berbasis nilai-nilai Islami.

Referensi

- Ahmad, R., Nawaz, M. R., Ishaq, M. I., Khan, M. M., & Ashraf, H. A. (2023). Social Exchange Theory: Systematic Review and Future Directions. *Frontiers in Psychology, 13*, 1-13. doi:<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.1015921>
- Ahmed, S., Mohiuddin, M., Rahman, M., Tarique, K. M., & Azim, M. (2021). The Impact of Islamic Shariah Compliance on Customer Satisfaction in Islamic Banking Services: Mediating Role of Service Quality. *Journal of Islamic Marketing, 13*(9), 1829-1842. doi:<https://doi.org/10.1108/jima-11-2020-0346>
- Aji, D. S. K., Setyawati, S. M., & Rahab, R. (2020). Analisis Pengaruh Religiosity, Service Quality dan Image Terhadap Customer Loyalty dengan Trust Sebagai Mediasi. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Akuntansi, 22*(1), 78-94.
- Akbar, F. M. A., & Sularno, M. (2024). Membangun Budaya Organisasi Islami Melalui Internalisasi Nilai-Nilai Syariah dalam Manajemen Sumber Daya Manusia. *Aliansi: Jurnal Manajemen dan Bisnis, 19*(1), 159-173. doi:<https://doi.org/10.46975/aliansi.v19i1.583>
- Amri, W. A. A., Asbari, M., Gazali, G., Novitasari, D., & Purwanto, A. (2021). The Effect of Religiosity and Service Quality on Job Satisfaction: A Case Study of MSME Employees. *International Journal of Social and Management Studies, 2*(1), 53-63. doi:<https://doi.org/10.5555/ijosmas.v2i1.7>
- Apriansyah, A., Afriyani, F., & Yeni, Y. (2024). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan pada PT. Santika Pendopo Energy Palembang. *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat, 5*(2), 3981-3986. doi:<https://doi.org/10.31004/cdj.v5i2.27443>
- Aprida, O., Trinanda, R., Azis, F., & Fathurrochman, I. (2024). Analisis Peran Penting Sumber Daya Manusia dalam Kepemimpinan Organisasi Pendidikan Islam. *AL-MANAR: Jurnal Komunikasi dan Pendidikan Islam, 13*(1), 153-169. doi:<https://doi.org/10.36668/jal.v13i1.787>
- Armeline, D. R., & Rizqi, M. A. (2022). Analisis Loyalitas Karyawan BUMN di Jember. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Manajemen Jurnal Ilmiah Multi Science, 13*(2), 104-118. doi:<https://doi.org/10.52657/jiem.v13i2.1896>
- Ashara, E., Hasanah, K., & Sari, P. O. (2022). Pengaruh Religiusitas, Motivasi, dan Kompensasi Terhadap Loyalitas Karyawan Karyawan (Studi Kasus pada Karyawan Pabrik Rokok Berkah Nalami Ponorogo). *SIMBA: Seminar Inovasi Manajemen, Bisnis, dan Akuntansi, 4*(1).
- Aulia, R., & Hafasnuddin, H. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan dan Religiusitas Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen, 6*(1), 108-121. doi:<https://doi.org/10.24815/jimen.v6i1.16370>
- Aziez, M. S., & Nugroho, S. P. (2023). Pengaruh Servant Leadership dan Human Capital Terhadap Kepuasan Kerja dengan Employee Engagement Sebagai Variabel Mediasi. *Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Keuangan dan Bisnis, 4*(1), 100-116. doi:<https://doi.org/10.36490/value.v4i1.723>
- Caniago, I., Meiliana, R., & Taufik. (2023). Accountant Ethics: The Role of Islamic Work Ethic as a Solution. *Bukhori: Kajian Ekonomi dan Keuangan Islam, 2*(2), 75-83. doi:<https://doi.org/10.35912/bukhori.v2i2.1969>

- Chairunnisah, F. W., Maulana, A., & Shihab, M. S. (2024). Pengaruh Harga yang Dipersepsikan, Kualitas Layanan, dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus di PT. Evergreen Shipping Agency Indonesia Palembang. *Jurnal Akuntansi, Keuangan, dan Manajemen*, 6(1), 117-133. doi:<https://doi.org/10.35912/jakman.v6i1.3662>
- Dahlina, M. (2024). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pegawai dengan Religiositas Sebagai Variabel Moderasi (Kajian pada Koperasi Beringin Kota Banda Aceh)*. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, Banda Aceh. Retrieved from <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/38360>
- Dinh, H. P., Van Nguyen, P., Trinh, T. V. A., & Nguyen, M. H. (2022). Roles of Religiosity in Enhancing Life Satisfaction, Ethical Judgements and Consumer Loyalty. *Cogent Business & Management*, 9(1), 1-15. doi:<https://doi.org/10.1080/23311975.2021.2010482>
- Dwiyanti, E. A., & Azizah, S. N. (2018). Analisis Pengaruh Customer Focused Service Terhadap Minat Nasabah pada Produk Berjangka: Deposito, Tabungan Prima Berhadiah dan Tabungan Rencana Berhadiah) di Bank Muamalat Indonesia KCU Pondok Indah. *DINAMIKA: Jurnal Kajian Pendidikan dan Keislaman*, 3(1), 97-140. doi:<https://doi.org/10.32764/dinamika.v3i1>
- Faiza, N. A. R. (2022). Religiusitas, Kepuasan Pelayanan, dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah di Kota Surabaya (Analisis Regresi Purposed Mediator dengan Bootstrap Matrix). *JES (Jurnal Ekonomi Syariah)*, 7(2), 117-135. doi:<https://doi.org/10.30736/jes.v7i2.248>
- Faizah, N., Wiyadi, & Sholahuddin, M. (2023). The Impact of Service Quality Using the Carter Model on Customer Satisfaction in Indonesian Islamic Banks. *Journal of Business and Management Studies*, 5(5), 211-232. doi:<https://doi.org/10.32996/jbms.2023.5.5.18>
- Farisi, S., Hulmansyah, & Huda, N. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Guru dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening di Sekolah Islam Terpadu (SIT). *Journal of Economics and Business Aseanomics*, 3(2), 130-154. doi:<https://doi.org/10.33476/jeba.v3i2.957>
- Hanifa, I. A., Nuriyah, A., & Marits, S. A. (2024). Islamic Service, Branding, and Advertising Influence 212 Mart Co-Op Consumer Loyalty. *Bukhori: Kajian Ekonomi dan Keuangan Islam*, 3(2), 71-78. doi:<https://doi.org/10.35912/bukhori.v3i2.2804>
- Haron, R., Abdul Subar, N., & Ibrahim, K. (2020). Service Quality of Islamic Banks: Satisfaction, Loyalty and the Mediating Role of Trust. *Islamic Economic Studies*, 28(1), 3-23. doi:<https://doi.org/10.1108/ies-12-2019-0041>
- Hikmawati, F. (2017). *Metodologi Penelitian*. Depok: PT RajaGrafindo Persada.
- Islamy, F. J. (2019). Pengaruh Kepuasan Kerja Karyawan Terhadap Kinerja Dosen Tetap Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Membangun (Studi Kasus pada Dosen Tetap Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Membangun Tahun 2019). *Jurnal Indonesia Membangun*, 18(2), 30-44.
- Justin, L. D., Jin, S., & Hubert, V. (2019). Effect of International Students' Perceived Service Quality on the Student's Motivation, Satisfaction, Loyalty, and Institutional Image in Higher Education in China. *International Journal of Science and Business*, 3(2), 110-125.
- Kosasih, A. R., & Kurniawan, J. E. (2018). Hubungan Kepuasan Kerja dan Loyalitas pada Karyawan. *Psychopreneur Journal*, 2(1), 1-11. doi:<https://doi.org/10.37715/psy.v2i1.862>
- Lestari, J. S., Farida, U., & Chamidah, S. (2020). Pengaruh Kepemimpinan, Kedisiplinan, dan Lingkungan Kerja Terhadap Prestasi Kerja Guru. *ASSET: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 2(2), 38-55. doi:<https://doi.org/10.24269/asset.v2i2.2388>
- Lestari, M., Akbar, D. A., & Maulana, C. Z. (2021). Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Religiusitas Terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening pada Bank Unit Usaha Syariah di Kota Palembang. *SALAM: Jurnal Sosial dan Budaya Syar-i*, 8(1), 109-126. doi:<https://doi.org/10.15408/sjsbs.v8i1.19551>
- Maharani, N. A., & Saputro, E. P. (2023). Pengaruh Work Life Balance, Family Supportive Supervisor Behaviour, dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Benefit: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 8(2), 128-141. doi:<https://doi.org/10.23917/benefit.v8i2.3033>
- Maulana, R. (2019). *Analisis Pengaruh Religiusitas Terhadap Kinerja Karyawan PT Bank Aceh Syariah*. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, Banda Aceh. Retrieved from <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/15132>

- Mustofa, & Mohamad, R. (2019). Etika Kerja Islam, Budaya Organisasi, dan Citra Perusahaan: Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Gorontalo. *Al-Buhuts*, 15(1), 1-24. doi:<https://doi.org/10.30603/ab.v15i1.927>
- Musvika, M. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Anggota Terhadap Loyalitas Anggota Melalui Kepuasan Anggota Sebagai Variabel Intervening di BMT Hudatama Semarang*. Universitas Negeri Semarang, Semarang. Retrieved from <http://lib.unnes.ac.id/id/eprint/35901>
- Najiyah, F. (2017). Pengaruh Nilai-Nilai Religiusitas Terhadap Loyalitas Kerja Agency Pada PT. Takaful Umum Cabang Surabaya. *OECONOMICUS: Journal of Economics*, 2(1), 26-44. doi:<https://doi.org/10.15642/oje.2017.2.1.26-44>
- Novitasari, D., Asbari, M., & Sasono, I. (2021). Analisis Pengaruh Religiusitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Kerja: Studi Kasus pada Karyawan Industri Manufaktur. *Jurnal Manajemen Strategi dan Aplikasi Bisnis*, 4(1), 117-130. doi:<https://doi.org/10.36407/jmsab.v4i1.268>
- Nurmardiyah, S. (2018). *Hubungan Antara Religiusitas dengan Agresivitas pada Remaja di SMK Muhammadiyah 1 Surakarta*. Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta. Retrieved from <http://eprints.ums.ac.id/id/eprint/58918>
- Okto, J., Yudhinanto, Alie, M. S., Surya, A., Desmon, & Vilta, E. T. O. (2024). Efek Mediasi Kepuasan Kerja Karyawan pada Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Laundry Pro. *Jurnal Akuntansi, Keuangan, dan Manajemen*, 6(1), 61-79. doi:<https://doi.org/10.35912/jakman.v6i1.3337>
- Phuong, T. T. K., & Tran, T. V. (2020). Job Satisfaction, Employee Loyalty and Job Performance in the Hospitality Industry: A Moderated Model. *Asian Economic and Financial Review*, 10(6), 698-713. doi:<https://doi.org/10.18488/journal.aefr.2020.106.698.713>
- Prang, G. C., Massie, J. D., & Lumintang, G. G. (2023). Pengaruh Iklim Organisasi, Integritas dan Kepribadian Terhadap Loyalitas Pegawai di Rumah Sakit Umum Daerah Noongan. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 11(4), 1058-1068. doi:<https://doi.org/10.35794/emba.v11i4.51848>
- Pratama, S. Y., & Sholahuddin, M. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 17(1), 116-130. doi:<https://doi.org/10.56521/manajemen-dirgantara.v17i1.1116>
- Purba, D. S., Tarigan, W. J., Sinaga, M., & Tarigan, V. (2021). Pelatihan Penggunaan Software SPSS dalam Pengolahan Regresi Linear Berganda Untuk Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Simalungun di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Karya Abdi Masyarakat*, 5(2), 202-208. doi:<https://doi.org/10.22437/jkam.v5i2.15257>
- Purnama, S., Sukmasari, A., & Bhandari, R. (2021). The Role of Religiosity as a Mediating Variable in the Relationship between Online Transactions and Customer Satisfaction and Loyalty in Islamic Banking. *Aptisi Transactions on Management (ATM)*, 5(2), 143-151. doi:<https://doi.org/10.33050/atm.v5i2.1532>
- Putra, R., Addiarrahman, & Istiqomah, K. (2023). Pengaruh Religiusitas dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada CV Corien Centre Muara Bungo. *Jurnal Kajian dan Penalaran Ilmu Manajemen*, 1(4), 96-111. doi:<https://doi.org/10.59031/jkpim.v1i4.232>
- Rosi, F., & Masyuri, H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. *MUTAWAZIN (Jurnal Ekonomi Syariah)*, 4(2), 72-79. doi:<https://doi.org/10.54045/mutawazin.v4i2.1337>
- Ruhansih, D. S. (2017). Efektivitas Strategi Bimbingan Teistik Untuk Pengembangan Religiusitas Remaja (Penelitian Kuasi Eksperimen Terhadap Peserta Didik Kelas X SMA Nugraha Bandung Tahun Ajaran 2014/2015). *QUANTA: Jurnal Kajian Bimbingan dan Konseling Dalam Pendidikan*, 1(1), 1-10. doi:<https://doi.org/10.22460/q.v1i1p1-10.497>
- Saputra, R., Herri, & Yuliharsi. (2024). Kepuasan Kerja Memediasi Pengaruh Workplace Spirituality dan Religiosity Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara (Studi Kasus pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumberdaya Manusia Kabupaten Pesisir Selatan). *Journal Publicuho*, 7(3), 1225-1236. doi:<https://doi.org/10.35817/publicuho.v7i3.480>
- Sudirjo, F., Aslichah, Sari, M. D., Muhammadong, & Siregar, A. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami dan Religiusitas Terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Ilmiah Edunomika*, 8(1), 1-9. doi:<https://doi.org/10.29040/jie.v8i1.10304>

- Suhartanto, D., Farhani, N. H., Muflih, M., & Setiawan, S. (2018). Loyalty Intention towards Islamic Bank: The Role of Religiosity, Image, and Trust. *International Journal of Economics and Management*, 12(1), 137-151.
- Sunanda, W. D. (2020). Pengaruh Kepemimpinan Islami dan Religiusitas Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Karyawan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada Waroeng Spesial Sambal). *Jurnal Ilmu Manajemen*, 17(1), 20-36.
- Sunaryo, Wahyoedi, S., Sudiro, A., & Sudjatno. (2020). The Effect of Religiosity on the Improvement of Customer Loyalty Towards Islamic Banks. *International Journal of Economics & Business Administration (IJEBA)*, 8(4), 132-151. doi:<https://doi.org/10.35808/ijebe/575>
- Sutono, Wismar'ain, D., & Fitri, N. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami, Atribut Produk dan Religiusitas terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada Bank Syariah Indonesia Cabang Kudus. *Jurnal BAABU AL-ILMI: Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 9(1), 59-75. doi:<http://dx.doi.org/10.29300/ba.v9i1.3421>
- Taufikurohman, R., Ekawati, E., & Devi, Y. (2022). Pengaruh Kinerja Maqashid Syariah dan Islamic Social Reporting Terhadap Agresivitas Pajak dengan Ukuran Perusahaan sebagai Variabel Moderasi (Studi Empiris pada Perbankan Syariah di Indonesia Tahun 2016-2020). *Bukhori: Kajian Ekonomi dan Keuangan Islam*, 1(2), 165-180. doi:<https://doi.org/10.35912/bukhori.v1i2.1792>
- Winasih, T., & Hakim, L. (2021). Peran Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi Kualitas Layanan dan Kepercayaan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah. *IQTISHADIA: Jurnal Ekonomi & Perbankan Syariah*, 8(2), 205-221. doi:<https://doi.org/10.19105/iqtishadia.v8i2.4152>