

PERAN WORK-LIFE BALANCE DAN STRESS KERJA DALAM MENCIPTAKAN KEPUASAN KERJA SERTA PENGARUHNYA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN YANG DIBERIKAN OLEH TENAGA KESEHATAN RUMAH SAKIT DI KARAWANG

Mohamad Rizan

Universitas Negeri Jakarta
Email: mohamadrizan72@unj.ac.id;

Farah Chalida Hanoum

Universitas Negeri Jakarta
Email: chalidafarah@gmail.com

Agung Kresnamukti

Universitas Negeri Jakarta
Email: ak_prabu@unj.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh work-life balance dan stres kerja terhadap kualitas pelayanan yang dimediasi oleh kepuasan kerja perawat pada rumah sakit swasta di Karawang. Metode penelitian yang digunakan adalah survei kausal/penjelasan dengan data primer dikumpulkan melalui observasi partisipatif, wawancara, dan penyebaran kuesioner di food court/restoran/café yang beroperasi di beberapa rumah sakit di Karawang dengan menggunakan teknik purposive sampling dan penyebaran kuesioner secara kebetulan. Untuk total 200 responden, analisis data dilakukan menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) dengan bantuan software Lisrel versi 8.80. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: pertama, work-life balance berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja. Kedua, stres kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja. Ketiga, keseimbangan kehidupan kerja memiliki dampak positif yang besar terhadap kualitas layanan. Keempat, stres kerja berpengaruh negatif terhadap kualitas pelayanan. Kelima, kepuasan kerja berpengaruh positif besar terhadap kualitas pelayanan. Keenam, work-life balance berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kualitas layanan yang dimediasi oleh kepuasan kerja. Ketujuh, stres kerja yang dimediasi oleh kepuasan kerja berpengaruh secara signifikan dan negatif terhadap kualitas pelayanan. Penelitian memiliki keterbatasan generalisasi tertentu karena dirancang untuk melihat faktor-faktor yang mengikutinya. Disarankan dalam penelitian selanjutnya, objek di luar perawat untuk penelitian lebih lanjut harus dimasukkan. Dimungkinkan untuk mengembangkan model penelitian dengan populasi dan sampel yang lebih bervariasi karena dapat menjadi masukan yang berharga bagi perusahaan.

Kata Kunci : *Work life balance, Stres kerja, Kepuasan Kerja, Kualitas Pelayanan*

<http://doi.org/10.21009/JRMSI>

PENGANTAR

Rumah sakit berkualitas baik menawarkan perawatan kesehatan profesional dan perawatan kesehatan yang sangat baik kepada masyarakat. Peralatan dan infrastruktur yang mendukung kesehatan memiliki dampak pada seberapa baik pelayanan medis diberikan di rumah sakit, antara lain.

Sumber daya manusia dalam suatu organisasi tidak dapat digantikan oleh sumber daya lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan kesehatan suatu rumah sakit sangat bergantung pada kualitas tenaga kesehatan yang dimiliki rumah sakit tersebut. Salah satunya adalah seorang perawat. Staf keperawatan merupakan komponen penting dari pelayanan kesehatan (Vorobeva, 2022). Kesulitan terbesar yang dihadapi banyak perusahaan di era persaingan adalah peningkatan kualitas layanan. Untuk strategi manajerial yang berfokus pada pendekatan menyeluruh untuk mengendalikan kualitas layanan, hubungan positif antara kepuasan karyawan dan pelanggan dengan kualitas layanan dipandang penting. Tidak setiap karyawan memiliki apa yang diperlukan untuk memberikan layanan terbaik kepada klien bisnis. Hal ini terkait dengan tingkat kepuasan karyawan juga dikenal sebagai kepuasan kerja dengan organisasi dan pekerjaan. Karyawan tidak dapat melakukan layanan dan meningkatkan kepuasan klien jika mereka tidak senang dengan tugas yang diberikan kepada mereka atau lingkungan kerja di majikan mereka. Bulgarella (2005) berpendapat bahwa karyawan yang berhubungan dengan konsumen atau pelanggan dapat meningkatkan kesadaran dan menanggapi tujuan dan persyaratan mereka, menawarkan kepuasan kepada pekerja yang memiliki energi dan kemauan yang besar untuk memberikan pelayanan yang baik sehingga mereka akan memberikan pandangan yang baik terhadap barang atau jasa. layanan yang tersedia. Kepuasan karyawan akan memberi mereka sumber daya emosional yang mereka butuhkan untuk memperlakukan konsumen dengan empati, pengertian, rasa hormat, dan perhatian. Robbins (2009) menyatakan bahwa karyawan yang puas dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Ini terjadi karena bagaimana karyawan berinteraksi dengan konsumen secara signifikan berdampak pada loyalitas dan ketidaksetiaan pelanggan di perusahaan jasa. Pelanggan menyukai personel yang ramah dan ceria yang peka terhadap kebutuhan mereka. Pelanggan lebih cenderung bertemu dengan wajah-wajah yang familier dan mendapatkan bantuan berpengetahuan saat bekerja dengan personel yang bahagia karena mereka cenderung tidak berhenti. Kualitas ini meningkatkan loyalitas dan kepuasan klien. Kebahagiaan kerja karyawan pasti mempengaruhi kinerja.

<http://doi.org/10.21009/JRMSI>

Dessler (2001) menunjukkan perbedaan antara pekerja yang bahagia dalam pekerjaan mereka dan mereka yang tidak. Karyawan yang senang dengan pekerjaan mereka biasanya memiliki catatan kehadiran yang lebih baik dan lebih mematuhi aturan, tetapi mereka kurang terlibat dalam kegiatan serikat pekerja. Karyawan ini biasanya mengungguli karyawan yang tidak puas dengan pekerjaan mereka. Sistem keseimbangan kehidupan kerja yang sehat di dalam perusahaan atau organisasi adalah aspek lain yang berkontribusi pada pembentukan kepuasan kerja Job-life balance, menurut Lockwood (2003), adalah suatu kondisi di mana pekerjaan dan kehidupan pribadi seseorang sejalan. Keseimbangan kehidupan kerja adalah masalah kritis yang membutuhkan perhatian semua karyawan dan organisasi. Menghadapi dua atau lebih tuntutan yang saling bersaing untuk dipenuhi itu melelahkan. Kondisi ini tidak hanya dapat menimbulkan ketegangan, tetapi juga dapat menurunkan produktivitas staf (Swift dalam Atheya & Arora, 2014).

Peningkatan pasien juga memperburuk stres kerja. Akibat para perawat yang terlalu banyak bekerja, beberapa rumah sakit menambah kamar dan mengirim pasien mereka yang tidak menunjukkan gejala untuk tetap tinggal di hotel. Dalam wabah COVID-19 di Rumah Sakit Universitas Airlangga ini, kualitas kehidupan kerja sangat penting. Lingkungan Kerja, Stres Kerja, Pengembangan Profesional, Kompensasi dan Penghargaan, dan Dukungan Sosial yang dibuat terdiri dari lima elemen Kualitas Kehidupan Kerja (Nayak et al., 2018). Definisi kualitas kehidupan kerja El Badawy et al (2018) . meng gambarkannya sebagai kesehatan fisik dan mental karyawan di tempat kerja yang berkaitan dengan integrasi mereka ke dalam kehidupan mereka secara keseluruhan. Ketika fenomena itu pertama kali berkembang, kualitas kehidupan kerja buruk. Kepuasan kerja akan terpengaruh (Diana et al., 2020). Menurut Diana dkk. (2020), kepuasan kerja merupakan indikator psikologis bagaimana perasaan perawat tentang profesinya, yang menunjukkan bahwa perawat tidak memiliki tingkat kepuasan kerja yang tinggi. Meskipun perawat diharapkan bekerja secara maksimal dan dengan intensitas yang lebih besar selama tahap pandemi ini, Luthan (1998) dalam (Eliyana & Sridadi, 2020) mengklaim bahwa Kepuasan Kerja yang lebih rendah akan berdampak pada kinerjanya. Tenaga keperawatan menghadapi stres kerja dalam menjalankan berbagai peran dan pelayanan oleh SHPark (2022) dan IJKim (2020). Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa stres kerja dari caregiver mempengaruhi kualitas pelayanan perawat jangka panjang. Stres kerja bersifat emosional dan psikologis.

<http://doi.org/10.21009/JRMSI>

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja adalah stres kerja. Stres kerja adalah fenomena umum di kalangan kesehatan profesional di seluruh dunia. Didefinisikan sebagai tingkat stres di mana dipastikan bahwa semakin tinggi stres kerja, semakin rendah kualitas layanan (JASeong, EYYeom, 2021). Stres kerja pengasuh mempengaruhi kepuasan kerja, rasa terpanggil, dan komitmen organisasi (YGShin, 2019). Ketika mereka gagal mengatasi stres kerja secara memadai, maka akan berdampak negatif terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada penerima layanan. Selain itu, telah dilaporkan bahwa stres kerja yang tinggi mempengaruhi kualitas layanan dan kepuasan kerja.

Sebelumnya telah menemukan bahwa stres kerja dan kepuasan kerja yang rendah merupakan faktor utama yang dapat menurunkan kualitas layanan perawatan jangka panjang untuk lansia. Studi sebelumnya telah menemukan hubungan termasuk antara stres kerja dan kualitas layanan, stres kerja dan kepuasan kerja, dan hubungan antara kepuasan kerja dan kualitas layanan (SHKim dan HENam, 2012). Namun, ada penelitian yang dilakukan tentang hubungan antara kualitas layanan dan kualitas layanan. Menurut penelitian sebelumnya, tidak cukup untuk menyelidiki kepuasan kerja sebagai konsiliator antara kualitas layanan pengasuh dan stres kerja. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menguji bagaimana stres kerja pada staf keperawatan mempengaruhi tingkat kepuasan kerja dan kualitas pelayanan mereka. Selain itu, berusaha untuk menyelidiki pengaruh kepuasan kerja pada mediasi hubungan antara keseimbangan kehidupan kerja dan kualitas layanan dan hubungan antara stres kerja dan kepuasan kerja antara perawat di rumah sakit swasta di Karawang.

TELAAH PUSTAKA

Keseimbangan Kehidupan Kerja dan Kepuasan Kerja

WLB digunakan untuk menciptakan pembagian waktu yang seimbang antara bekerja dan di luar pekerjaan, menurut Fisher et al. (2003). Ketika seorang karyawan menyeimbangkan tanggung jawabnya di tempat kerja dengan perannya dalam keluarganya, akan mengalami kepuasan kerja karena tantangan di luar pekerjaan tidak akan membebani mereka. Perilaku individu di luar pekerjaan mungkin sering menghasilkan konflik pribadi dan energi untuk diri sendiri.

Beberapa penelitian telah dilakukan untuk memastikan bagaimana work-life balance mempengaruhi kepuasan kerja. Penelitian sebelumnya oleh Lesly A. Kelly (2019) menunjukkan bahwa tingkat kelelahan yang sama diamati oleh eksekutif lini depan, tingkat menengah, dan tingkat direktur, menurut 672 pemimpin perawat dari 29 rumah sakit. Direktur

<http://doi.org/10.21009/JRMSI>

menunjukkan tingkat kepuasan belas kasih yang lebih tinggi dan tingkat WLB yang lebih rendah. Miodraga Stefanovska (2019), yang menunjukkan bagaimana manajer dan non-manajer memandang budaya perusahaan secara berbeda, memberikan kepercayaan pada penelitian ini. Karyawan yang memiliki pengalaman dengan manajemen partisipatif cenderung tidak melaporkan keseimbangan kehidupan kerja yang buruk. Kemudian sebuah studi oleh Melissa Kelly (2020) Hasil dari kelelahan dan stres kerja sering terjadi, dengan lebih dari sepertiga responden mengatakan bahwa mereka sudah kelelahan. Lutz Bellmann (2020) menjelaskan bahwa tidak jelas meskipun pekerjaan jarak jauh mempengaruhi kepuasan kerja, keseimbangan kehidupan kerja biasanya berdampak negatif. AKM Mominul Haque Talukder (2019) mengungkapkan bahwa konflik pekerjaan-keluarga dan keseimbangan kehidupan kerja berkorelasi terbalik, menunjukkan positif korelasi antara kedua variabel dan komunikasi komitmen organisasi. Berdasarkan penelitian sebelumnya terkait pengaruh work-life balance terhadap kepuasan kerja, dalam hal ini akan diuji hipotesis sebagai berikut.

H_1 : Work-life balance berhubungan dengan kepuasan kerja.

Stres Kerja dan Kepuasan Kerja

Beberapa penelitian telah dilakukan untuk memastikan hubungan antara kepuasan kerja dan stres di tempat kerja. Menurut penelitian Fangyuan Wu (2020), kelelahan kerja berhubungan positif dengan kepuasan kerja dan dukungan sosial yang dirasakan berkorelasi negatif dengan stres kerja, meskipun dukungan sosial yang dirasakan memediasi kelelahan kerja secara berbeda dari aspek lain dari kelelahan kerja. Kepuasan kerja memediasi hubungan antara stres kerja dan berbagai ukuran kelelahan kerja. Oleh karena itu, stres dan kelelahan kerja yang dirasakan terkait, dan dukungan sosial dan kepuasan kerja bertindak sebagai mediator yang berurutan. Penelitian Swantje Robelski dari tahun 2020 menemukan bahwa ketahanan sebagai sumber daya pribadi adalah prediktor negatif dari stres kerja yang dirasakan.

Persepsi stres kerja berkorelasi positif dengan tuntutan emosional. Makna verbal dan dukungan sosial erat kaitannya dengan kepuasan kerja. Hambatan bahasa dan birokrasi yang dipengaruhi oleh pengalaman klien adalah tuntutan spesifik domain yang paling sering disebutkan. Dalam penelitian Yujin Xie (2021) terhadap 252 responden dari institusi pendidikan di Afrika Selatan, stres kerja berkorelasi negatif dengan kepuasan kerja. Namun, studi lain oleh Claire Ewen (2020) menunjukkan bahwa Di Inggris, kepuasan kerja SLP rendah. Sementara kepuasan bukanlah topik studi di negara lain, ada bukti bahwa stres dan

<http://doi.org/10.21009/JRMSI>

ketidakhahagiaan menyebabkan pengurangan tenaga kerja. Berdasarkan penelitian terdahulu terkait pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja, dalam hal ini akan diuji hipotesis sebagai berikut.

H₂ : Stres kerja berhubungan dengan kepuasan kerja.

Keseimbangan Kehidupan-Kerja dan Kualitas Layanan

Karyawan wanita menghadapi banyak tantangan dalam menggabungkan banyak tanggung jawab mereka sebagai pasangan, ibu, dan pekerja. Namun, kekhawatiran WLB juga mempengaruhi personel laki-laki. Mereka harus berhasil menjalankan kewajibannya dalam mengejar minat dan hobinya, bekerja, menyelesaikan pendidikan tinggi yang diperlukan, menjaga kesehatannya dengan istirahat untuk berolahraga atau berolahraga, mengurus rumah, dan kewajiban lainnya. Oleh karena itu, baik karyawan laki-laki atau perempuan, mereka harus menangani berbagai tugas di tempat kerja, jadwal rapat yang padat, dan perjalanan bisnis selain menangani kewajiban sehari-hari mereka di rumah dan di tempat kerja.

Ketika kehidupan kerja dan kehidupan pribadi tidak seimbang, membangun WLB pada akhirnya akan menghasilkan tenaga kerja yang lebih puas, yang mendukung produktivitas dan kesuksesan di tempat kerja. Masalah organisasi (interaksi interpersonal yang buruk, praktik manajemen yang tidak adil, praktik perekrutan yang diskriminatif), tuntutan pekerjaan/tugas (beban kerja yang berlebihan, manajemen tugas yang buruk), dan kondisi fisik semuanya dapat berkontribusi pada stres (kebisingan). Pertimbangan keuangan dan ekonomi, konflik antara kewajiban keluarga dan pekerjaan, dan masalah dengan pelatihan dan pengembangan profesional, dan lingkungan kerja yang beracun adalah pemicu stres tambahan (nilai, gaya komunikasi, dan sebagainya). Hal ini dapat mengakibatkan efek perilaku (masalah tidur, ketidakhadiran), psikologis (respon afektif dan somatik, ketidakhahagiaan kerja), atau fisik (perubahan tekanan darah). Paparan jangka panjang terhadap stresor ini dapat mengakibatkan masalah kesehatan mental dan fisik. Semua hal ini akan berpengaruh pada kinerja dan kualitas pekerja. Semangat kerja karyawan mungkin terganggu sebagai akibat dari ketidakhadiran yang berhubungan dengan stres dan perilaku tidak teratur di tempat kerja. Sebuah konflik Ada kemungkinan bahwa perjuangan antara pekerjaan dan kewajiban keluarga menyebabkan minat pada karyawan. Efektivitas kerja karyawan dan tingkat pelayanan keduanya dipengaruhi oleh semua yang disediakan oleh perusahaan. Dengan kata lain, jelas bahwa masalah yang disebabkan oleh stres dan WLB yang tidak terorganisir merupakan kekhawatiran utama baik

<http://doi.org/10.21009/JRMSI>

bagi pemberi kerja maupun karyawan. Akibatnya, perusahaan harus semakin menyadari keseimbangan ini untuk mempertahankan karyawan dan menjaga kualitas layanan yang tinggi

Beberapa penelitian telah dilakukan untuk memastikan dampak keseimbangan kehidupan kerja dan kualitas layanan. Mamata Dahad (2014) mengatakan bahwa elemen kunci dalam keberhasilan setiap organisasi adalah kualitas layanan. Basis pelanggan yang loyal diperlukan untuk kesuksesan ekonomi jangka panjang dan hanya dapat diperoleh jika organisasi mengelola kualitas pekerjaan, personel, dan outputnya. Ditentukan bahwa seorang pekerja yang menyeimbangkan pekerjaan dan kehidupan rumah secara etis dapat memperlakukan klien secara adil dan jujur serta meningkatkan standar layanan dalam suatu organisasi.

Hipotesis berikut akan dievaluasi dalam hal ini berdasarkan penelitian sebelumnya tentang pengaruh keseimbangan kehidupan kerja terhadap kualitas layanan.

H₃ : work-life balance berhubungan dengan kualitas pelayanan.

1.1. Stres Kerja dan Kualitas Layanan

Stres kerja adalah interaksi antara seseorang dengan situasi lingkungan atau stresor yang dianggap mengancam atau menantang dan menyebabkan gangguan psikologis, fisiologis, perilaku, dan organisasi. Luthans (2006) mendefinisikan stres kerja sebagai respons adaptif terhadap keadaan luar yang menyebabkan penyimpangan fisik, psikologis, dan perilaku anggota perusahaan.

Beberapa penelitian telah dilakukan untuk mengetahui pengaruh stres kerja dan kualitas pelayanan. Hasil penelitian Sari Mansour & Dima Mohanna (2017) menunjukkan bahwa WFC dan WLC berpengaruh positif terhadap stres kerja. Analisis uji pengaruh tidak langsung berdasarkan analisis bootstrap (Preacher & Hayes, 2004) melakukan pengaruh tidak langsung antara WFC dan stres kerja. Demikian pula, hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja memediasi hubungan antara WFC, WLC, dan kualitas layanan. Hipotesis berikut akan diuji berdasarkan penelitian sebelumnya tentang pengaruh stres kerja terhadap kualitas pelayanan.

H₄ : stres kerja berhubungan dengan kualitas pelayanan.

Kepuasan Kerja dan Kualitas Layanan

ISQ secara langsung mempengaruhi kepuasan karyawan, komitmen, dan kesejahteraan karyawan keperawatan. Selanjutnya, kesejahteraan karyawan telah memediasi kepuasan kerja dan hubungan kinerja; namun, kesejahteraan tidak memediasi hubungan antara dedikasi dan

<http://doi.org/10.21009/JRMSI>

efektivitas.

Untuk memastikan hubungan antara kepuasan kerja dan kualitas layanan, banyak penelitian telah dilakukan. Muhammad Ibrahim Abdullah (2020) menemukan bahwa ISQ berpengaruh langsung terhadap kepuasan karyawan, komitmen, dan kesejahteraan karyawan keperawatan. Ditemukan juga bahwa kesejahteraan karyawan telah memediasi kepuasan kerja dan hubungan kinerja; namun, kesejahteraan tidak memediasi hubungan antara dedikasi dan efektivitas. Sementara itu, Najwa Sado Safadi (2019) dalam penelitiannya menemukan bahwa koefisien menunjukkan adanya hubungan antara parameter seperti gaji bulanan, status kontrak kerja, orientasi pelayanan, dan dukungan supervisor dan kebahagiaan kerja. Responden yang berpenghasilan lebih sedikit dan memiliki lebih banyak anak melaporkan tingkat kepuasan kerja yang lebih rendah. Responden yang bekerja di bawah kontrak sementara, mendukung atasan mereka, dan memiliki pandangan yang baik di bidang pekerjaan sosial cenderung lebih bahagia dengan karir mereka (Somayeh Javan mardnejad, Razieh Bandari, 2021).

Regresi kuadrat terkecil biasa (OLS) menunjukkan bahwa kepuasan dengan penutupan dan kesejahteraan finansial berkorelasi kuat dengan kebahagiaan. Jie Shen (2018) menyoroti bahwa pelatihan mempengaruhi transfer pelatihan baik secara langsung maupun tidak langsung melalui mediasi kebahagiaan kerja, ini berfungsi sebagai mediator parsial antara transmisi pelatihan dan kualitas pengalaman klien. Peter Koch (2020) menyatakan bahwa dokter dan perawat muda cenderung tidak meninggalkan profesi mereka karena persepsi kualitas perawatan yang sangat baik dan kepuasan kerja yang lebih tinggi.

Namun, Marie Komagata (2019) menemukan bahwa ada sedikit perbedaan dalam karakteristik kerja dan kepuasan kerja. Karakteristik pekerjaan tidak mempengaruhi kepuasan isi pekerjaan. Temuan Elias Milana (2018) mengungkapkan kesenjangan negatif antara layanan yang diharapkan dan layanan yang diterima di semua dimensi kualitas dengan Tidak ada hubungan yang terlihat antara kualitas layanan dan kepuasan kerja dari Badan Usaha Umum Suriah untuk Asuransi. Lovemore Chikazhe (2020) dalam penelitiannya menemukan bahwa kualitas layanan dan loyalitas lulusan berpengaruh positif terhadap persepsi kinerja lulusan. Ditemukan bahwa kepuasan lulusan tidak berpengaruh signifikan terhadap persepsi kinerja lulusan.

Jieun Han (2019) menambahkan bahwa kualitas topik kesehatan cerdas secara positif mempengaruhi hasil kerja perawat dan kepuasan kerja melalui perasaan senang, dan semua jalur model yang disarankan signifikan secara statistik. Perasaan bahagia menunjukkan efek

<http://doi.org/10.21009/JRMSI>

yang lebih substansial pada hasil pekerjaan pada perawat dengan tingkat inovasi yang lebih tinggi. Berdasarkan penelitian sebelumnya terkait dampak kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan, maka hipotesis berikut akan diuji.

H₅: Kepuasan kerja berhubungan dengan kualitas pelayanan.

Mediasi kepuasan kerja pada keseimbangan kehidupan kerja dan kualitas layanan

Beberapa penelitian telah dilakukan untuk mengetahui pengaruh keseimbangan kehidupan kerja dan kualitas layanan. Diana (2020) menemukan korelasi substansial antara kinerja dan kepuasan kerja Perawat, kualitas hidup dan kepuasan kerja, dan kinerja dan kualitas hidup perawat dengan kepuasan kerja yang dimediasi. Konsiliator lainnya adalah kepuasan kerja. Berdasarkan penelitian sebelumnya terkait mediasi efektif kepuasan kerja terhadap keseimbangan kehidupan kerja dan kualitas layanan, hipotesis berikut akan diuji.

H₆: Mediasi Kepuasan Kerja pada work-life balance terhadap kualitas pelayanan.

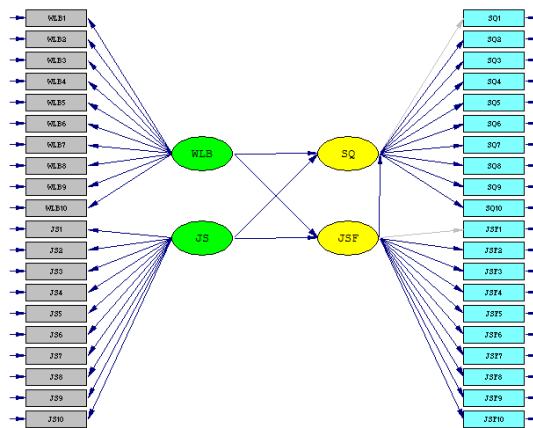
Mediasi kepuasan kerja terhadap stres kerja dan kualitas pelayanan

Beberapa penelitian telah dilakukan untuk menilai peran kebahagiaan kerja dalam mengurangi stres kerja dan meningkatkan kualitas layanan. Sun-Hee Park (2022) menemukan bahwa stres kerja di kalangan profesional perawatan di rumah tidak berpengaruh langsung pada kualitas layanan tetapi mempengaruhinya secara tidak langsung melalui kepuasan kerja. Hal ini menunjukkan bahwa semakin stres kerja mereka, semakin buruk kebahagiaan kerja mereka, dan karenanya semakin rendah kualitas layanan mereka. Sehubungan dengan itu, hipotesis berikut akan dievaluasi berdasarkan penelitian sebelumnya terkait mediasi efektif kepuasan kerja terhadap stres kerja dan kualitas layanan.

H₇: Mediasi Kepuasan Kerja pada stres kerja terhadap kualitas pelayanan.

Metode dan Bahan Penelitian

Metodologi penelitian kuantitatif digunakan dalam penelitian ini. Desain penelitian ini menggabungkan jenis deskriptif dan kausal (Malhotra, 2010). Penelitian ini menggunakan analisis Structural Equation Model (SEM) dengan jumlah sampel yang ditetapkan. Menurut Rambut et al. (2011), ukuran sampel minimum untuk analisis menggunakan LISREL 88.0 adalah 200.



Gambar 1. Diagram Konseptual

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah perawat yang bekerja di beberapa rumah sakit di Karawang. Responden dipilih berdasarkan telah bekerja minimal enam bulan karena perawat yang telah menyelesaikan masa kerja enam bulan dianggap memiliki sikap positif terhadap lingkungan kerjanya. Diagram konseptual di atas menunjukkan bahwa semua variabel bersifat reflektif karena semua panah bergerak dari variabel ke indikator. Model jalur terdiri dari 2 (dua) sub struktur yang dapat digambarkan melalui persamaan berikut:

Model 1:

$$\text{Kepuasan Kerja} = \text{Keseimbangan Kehidupan Kerja} + \text{Stres Kerja} + e_1$$

Model 2:

$$\text{Kualitas Layanan} = \text{Kepuasan Kerja} + \text{Keseimbangan Kehidupan Kerja} + \text{Stres Kerja} + e_2$$

Analisis Faktor Konfirmatori (CFA)

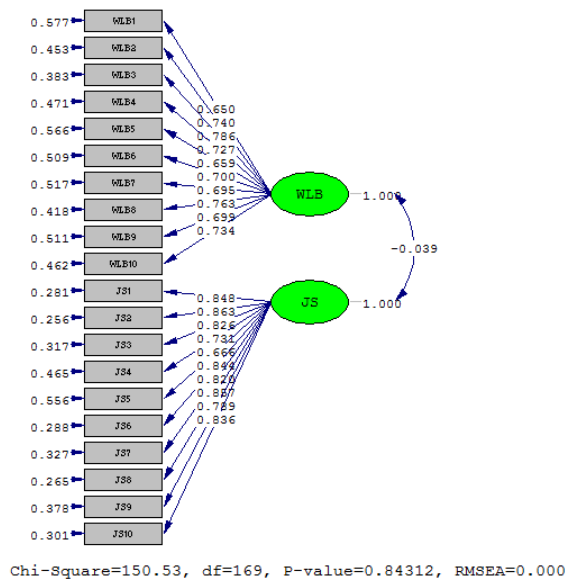
Loading factor dipilih sebagai indikator untuk menentukan indikator yang digunakan untuk menguji validitas suatu variabel laten. Suatu indikator dikatakan valid jika memiliki loading factor minimal 0,5. Analisis faktor konfirmatori bertujuan untuk mengetahui apakah setiap indikator variabel laten bersifat satu dimensi. Hasil analisis faktor konfirmatori dari masing-masing model kemudian akan dibahas.

Analisis Konfirmasi Faktor Eksogen

Nilai faktor pembebanan yang terstandarisasi dari setiap variabel dapat digunakan untuk menguji pentingnya indikator yang diambil dalam menghasilkan variabel laten. Nilai uji yang sangat substansial menunjukkan bahwa indikator tersebut dapat diterima

<http://doi.org/10.21009/JRMSI>

untuk ekstraksi untuk membangun variabel laten. Hasil berikut mengkaji peran masing-masing tangan dalam pembentukan variabel laten.



Gambar 2 Diagram Analisis Faktor Konfirmatori Eksogen (CFA)

Tabel 1. Analisis Faktor Konfirmatori Eksogen (CFA)

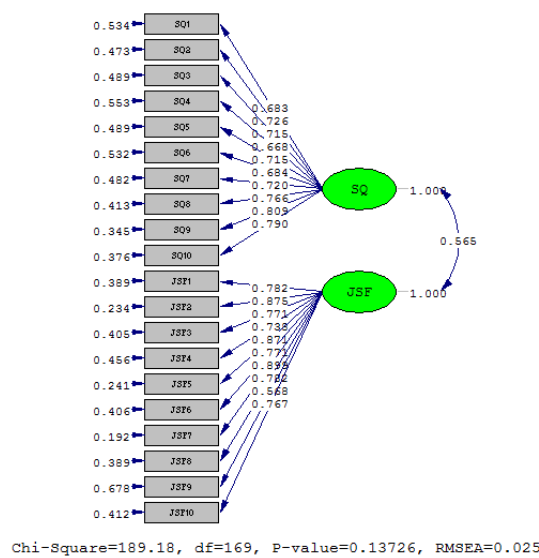
Variabel	Indikator	Memuat Faktor	Nilai T	Informasi
<i>Keseimbangan Kehidupan Kerja</i>	WLB1	0,650	9.936	Sah
	WLB2	0,740	11,807	Sah
	WLB3	0,786	12.880	Sah
	WLB4	0,727	11.536	Sah
	WLB5	0,659	10.109	Sah
	WLB6	0,700	10.959	Sah
	WLB7	0,695	10.842	Sah
	WLB8	0,763	12,341	Sah
	WLB9	0,699	10.935	Sah
	WLB10	0,734	11.674	Sah
<i>Stres Kerja</i>	JS1	0,848	14.712	Sah
	JS2	0,863	15.136	Sah
	JS3	0,826	14.131	Sah
	JS4	0,731	11,825	Sah
	JS5	0,666	10.443	Sah
	JS6	0,844	14.600	Sah
	JS7	0,820	13.979	Sah
	JS8	0,857	14.985	Sah
	JS9	0,789	13.171	Sah
	JS10	0,836	14.389	Sah

Sumber: Olahan Peneliti Tahun 2022 (LISREL Output 8.8)

Tabel 1 mengenai analisis faktor-faktor ini menunjukkan nilai uji setiap konstruktor dari suatu konstruk. Temuan menunjukkan bahwa masing-masing indikator berkembang dan setiap variabel laten berkinerja baik, dengan CR lebih besar dari 1,96. Selain itu, loading factor semua indikator memiliki nilai lebih besar dari 0,5. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa indikator-indikator pembentuk variabel laten eksogen telah menunjukkan satu dimensi (valid). Selanjutnya, model penelitian dapat digunakan untuk analisis selanjutnya tanpa modifikasi atau penyesuaian sebagai hasil dari analisis faktor konfirmatori ini.

Analisis Konfirmasi Faktor Endogen

Pengujian signifikansi indikator yang diekstraksi dalam membentuk variabel laten dapat diperoleh dari nilai faktor pemuatan standar masing-masing tangan. Nilai uji signifikan menunjukkan bahwa jarum cukup baik untuk diekstraksi membentuk variabel laten. Hasil berikut adalah uji signifikansi masing-masing tangan dalam menciptakan variabel laten.



Gambar 3 Diagram Analisis Faktor Konfirmasi Endogen (CFA)

Tabel 2 Analisis Faktor Konfirmasi Endogen (CFA)

Variabel	Indikator	Memuat Faktor	Nilai T	Keterangan
Kualitas Layanan	SQ1	0,683	10.634	Sah
	SQ2	0,726	11,562	Sah
	SQ3	0,715	11.311	Sah
	SQ4	0,668	10.341	Sah
	SQ5	0,715	11.309	Sah
	SQ6	0,684	10,663	Sah
	SQ7	0,720	11.425	Sah
	SQ8	0,766	12.464	Sah
	SQ9	0,809	13.515	Sah
	SQ10	0,790	13.044	Sah

Variabel	Indikator	Memuat Faktor	Nilai T	Keterangan
Kepuasan kerja	JSF1	0,782	12.995	Sah
	JSF2	0,875	15.490	Sah
	JSF3	0,771	12,745	Sah
	JSF4	0,738	11,964	Sah
	JSF5	0,871	15,373	Sah
	JSF6	0,771	12,730	Sah
	JSF7	0,899	16,193	Sah
	JSF8	0,782	12.997	Sah
	JSF9	0,568	8.546	Sah
	JSF10	0,767	12.633	Sah

Sumber: Olahan Peneliti Tahun 2022 (LISREL Output 8.8)

Tabel 2 analisis komponen ini juga mencakup nilai uji untuk setiap konstruktor. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masing-masing indikator pengembangan dari masing-masing variabel laten berkinerja baik yaitu soal dengan CR lebih besar dari 1,96. Selanjutnya nilai loading factor (estimasi standar) untuk semua indikator lebih besar dari 0,5. Temuan ini menunjukkan bahwa tangan yang menyusun variabel laten endogen bersifat unidimensional (valid). Desain penelitian dapat digunakan untuk eksplorasi lebih lanjut tanpa modifikasi atau penyesuaian berdasarkan analisis faktor konfirmatori ini.

Uji Reliabilitas dan Varians Rata-rata Diekstraksi

Penilaian model pengukuran bertujuan untuk mengukur reliabilitas komposit dan varians yang diekstraksi untuk setiap konstruk. Keandalan adalah ukuran internal dari konsistensi indikator konstruk. Hasil dengan keandalan tinggi memberikan keyakinan bahwa semua tangan individu konsisten dengan pengukurannya. Tingkat reliabilitas yang diterima secara umum adalah > 0,70.

Setelah dilakukan uji validitas, langkah selanjutnya adalah menghitung atau menganalisis reliabilitas variabel penelitian. Setelah melakukan perhitungan menggunakan Ms. Excel dengan rumus perhitungan di atas, maka hasil yang diperoleh dari nilai konstruk reliabilitas dan variance extract disajikan sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas dan Variabel Eksogen AVE

Indikator	Memuat Faktor	Kesalahan Pengukuran	LF ²	CR	AVE
WLB1	0,650	0,578	0,423	0,913	0,513
WLB2	0,740	0,452	0,548		
WLB3	0,786	0,382	0,618		
WLB4	0,727	0,471	0,529		
WLB5	0,659	0,566	0,434		
WLB6	0,700	0,510	0,490		
WLB7	0,695	0,517	0,483		
WLB8	0,763	0,418	0,582		

<http://doi.org/10.21009/JRMSI>

Indikator	Memuat Faktor	Kesalahan Pengukuran	LF²	CR	AVE		
WLB9	0,699	0,511	0,489				
WLB10	0,734	0,461	0,539				
	7.153	4.867	5.133				
JS1	0,848	0,281	0,719				
JS2	0,863	0,255	0,745				
JS3	0,826	0,318	0,682				
JS4	0,731	0,466	0,534				
JS5	0,666	0,556	0,444	0,950	0,656		
JS6	0,844	0,288	0,712				
JS7	0,820	0,328	0,672				
JS8	0,857	0,266	0,734				
JS9	0,789	0,377	0,623				
JS10	0,836	0,301	0,699				
	8.080	3.435	6.565				

Sumber: Diolah oleh Peneliti pada tahun 2022

Hasil konstruk reliabilitas (CR) dan average variance extract (AVE) untuk masing-masing variabel penelitian ditampilkan pada Tabel 3 di atas. Nilai variance extract lebih besar dari nilai krusial, dan nilai koefisien reliabilitas konstruk variabel tersembunyi lebih besar atau sama dengan nilai kritis (CR 0.7). (0,5). Hal ini menunjukkan tingginya tingkat reliabilitas kedua variabel eksogen tersebut.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Endogen dan AVE

Indikator	Memuat Faktor	Kesalahan Pengukuran	LF²	CR	AVE		
SQ1	0,683	0,534	0,466				
SQ2	0,726	0,473	0,527				
SQ3	0,715	0,489	0,511				
SQ4	0,668	0,554	0,446				
SQ5	0,715	0,489	0,511	0,919	0,531		
SQ6	0,684	0,532	0,468				
SQ7	0,720	0,482	0,518				
SQ8	0,766	0,413	0,587				
SQ9	0,809	0,346	0,654				
SQ10	0,790	0,376	0,624				
	7.276	4.686	5.314				
JSF1	0,782	0,388	0,612				
JSF2	0,875	0,234	0,766				
JSF3	0,771	0,406	0,594				
JSF4	0,738	0,455	0,545	0,942	0,620		
JSF5	0,871	0,241	0,759				
JSF6	0,771	0,406	0,594				
JSF7	0,899	0,192	0,808				
JSF8	0,782	0,388	0,612				

Indikator	Memuat Faktor	Kesalahan Pengukuran	LF ²	CR	AVE
JSF9	0,568	0,677	0,323		
JSF10	0,767	0,412	0,588		
	7.824	3.800	6.200		

Sumber: Diolah oleh Peneliti Tahun 2022 (LISREL Output 8.8)

Tabel 4 menunjukkan hasil konstruk reliabilitas dan varians diekstraksi untuk setiap variabel penelitian. Disajikan bahwa baik nilai variance extract maupun nilai koefisien reliabilitas konstruk variabel tersembunyi lebih besar atau sama dengan nilai krusial (CR0,7) (0,5). Temuan ini menunjukkan bahwa kedua variabel endogen tersebut sangat reliabel.

Uji Persamaan Struktural dan Uji Hipotesis

Evaluasi Kriteria Akurasi Model (Goodness of Fit Model)

Pengujian kesesuaian model dilakukan melalui pengujian standar kesesuaian yang berbeda. Oleh karena itu, langkah awalnya adalah menentukan apakah data tersebut dapat mendukung asumsi analisis SEM. Model dapat diperiksa jika anggapan ini benar. Berikut ini adalah beberapa pengukuran yang penting untuk menilai potongan nilai dan kriteria kesesuaian:

Tabel 5 Uji Akurasi Model (Goodness of Fit Model)

Indeks Kecocokan Kecocokan	Nilai potong	Hasil	Kriteria
Ukuran Kecocokan Mutlak			
DF	> 0	734	Lebih dari Teridentifikasi
Chi-Square	< 798.138	670,302	Cocok
Kemungkinan	> 0,05	0,955	Cocok
CMIN/DF	< 2	0,913	Cocok
GFI	0,90	0,855	Kesesuaian marjinal
RMSE	0,08	0,000	Cocok
Langkah-langkah Kesesuaian Inkremental			
AGFI	0,90	0,838	Kesesuaian marjinal
CFI	0,90	1.000	Cocok
TLI atau NNFI	0,90	1,002	Cocok
NFI	0,90	0,958	Cocok
JIKA SAYA	0,90	1,002	Cocok
Langkah-langkah Kesesuaian yang Pelit			
PNFI	0,60- 0,90	0,902	Cocok
PGFI	0-1	0,766	Cocok

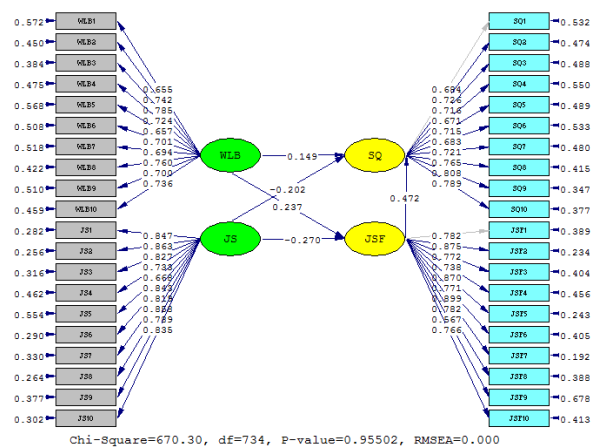
Sumber: Olahan Peneliti Tahun 2022 (LISREL Output 8.8)

Hasil rekapitulasi uji determinasi model feeding yang disajikan pada tabel 5 di atas menunjukkan nilai $798,138 < 670,302$ (Lampiran Tabel Chi-Square) sebagai nilai Chi-Square, $0,955 (p > 0,05)$ sebagai nilai probabilitas (p- nilai CMIN/DF dikategorikan sangat baik (good fit), $0,955 < 2$ dan dikategorikan sangat baik (good fit), serta $0,855 > 0,80$ dan $< 0,90$ sebagai nilai GFI dengan kategori cukup baik (marginal fit) . RMSEA sebesar $0,000$ kurang dari $0,08$ termasuk dalam kategori sangat baik (good fit). Secara keseluruhan, nilai ukuran absolute fit adalah baik (good fit). Selanjutnya nilai AGFI sebesar $0,838$ lebih dari $0,80$ dan kurang dari $0,90$.

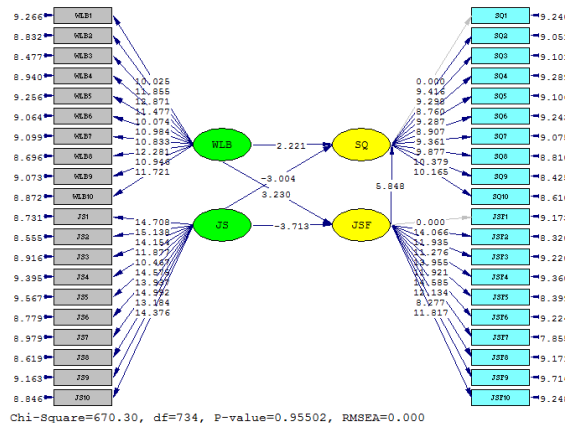
Hasil penelitian termasuk dalam kategori cukup baik (marginal fit), nilai CFI $1,000$ diatas $0,90$ termasuk dalam kategori sangat baik (good fit), nilai TLI atau NNFI sebesar $1,002$ lebih dari $0,90$ termasuk baik (good fit), NFI sebesar $0,958$ lebih dari $0,90$ termasuk kategori baik (good fit), dan IFI sebesar $1,002$ termasuk dalam kategori sangat baik (good fit), artinya secara keseluruhan nilai incremental fit measures telah terpenuhi atau baik (good fit). Tes selanjutnya adalah parsimonious fit measures test yang diwakili oleh PNFI dan PGFI. Nilai PNFI sebesar $0,902$ lebih besar dari $0,60$ yang artinya hasil tersebut termasuk dalam kategori sangat baik (good fit), dan nilai PGFI sebesar $0,766$ yang cenderung mendekati satu dibandingkan dengan 0 . Hal ini juga menunjukkan cukup baik (good fit).), yang berarti bahwa semua kondisi untuk pengukuran parsimonious fit terpenuhi (good fit). Dengan demikian, ketiga kelompok uji menunjukkan bahwa model tersebut dapat digunakan, yang menyiratkan bahwa model tersebut secara eksperimental sesuai dengan model teoretis .

Model Struktural

Berikut adalah gambar koefisien standar dan nilai t dalam model penelitian:



Gambar 4 Hasil Estimasi Koefisien Standar
 Sumber: Gambar diolah oleh peneliti pada tahun 2021 (LISREL Output 8.8)



Gambar 5 Hasil Estimasi T-Values
 Sumber: Gambar diolah oleh peneliti pada tahun 2021 (LISREL Output 8.8)

Berdasarkan Gambar 3 dan Gambar 4, maka Untuk memastikan apakah hipotesis yang dirumuskan yaitu pengaruh langsung dan tidak langsung faktor eksogen terhadap variabel endogen diterima atau ditolak, akan ditampilkan hasil pengujian koefisien jalur dan pengujian hipotesis dengan perhitungan. (melalui variabel perantara). Pengujian hipotesis dilakukan dengan SEM dengan bantuan program LISREL 8.8. Hasilnya adalah sebagai berikut:

Tabel 6. Hasil Estimasi Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung (Indirect Effects)

pengaruh	Koefisien Standar	Nilai t	Kesimpulan	R2 -
Pengaruh Langsung (Direct Effect)				
H1 : WLB-> JSF	0,237	3.230	Penting	0,134
H2 : JS -> JSF	-0,270	-3.713	Penting	
H3 : JSF -> SQ	0,472	5.848	Penting	
H4 : WLB-> SQ	0,149	2.221	Penting	
H5 : JS -> SQ	-0,202	-3.004	Penting	
Pengaruh Tidak Langsung (Indirect Effect)				
H6 : WLB -> JSF -> SQ	0,112	2,824	Penting	0,376
H7 : JS -> JSF -> SQ	-0,127	-3.132	Penting	

Di mana:

- WLB : Keseimbangan kehidupan kerja
- JS : Stres kerja
- JSF : Kepuasan kerja
- SQ : Kualitas layanan

<http://doi.org/10.21009/JRMSI>

Hasil pengujian hipotesis dampak langsung dan tidak langsung disajikan pada Tabel 6 di atas. Nilai titik kritis 1,96 untuk kesalahan 5 persen berfungsi sebagai dasar untuk kriteria uji signifikan dalam SEM. Nilai t yang lebih besar atau sama dengan angka ini menunjukkan signifikansi statistik untuk nilai parameter. Signifikansi koefisien determinasi disajikan pada kolom R².

Hasil

Uji Hipotesis Pengaruh Langsung (Direct Effect)

Selain menguji hipotesis bahwa kepuasan kerja mempengaruhi kualitas pelayanan, pengujian hipotesis ini akan menjelaskan hubungan langsung antara variabel eksogen dan endogen, terutama variabel berbobot. keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi dan stres kerja, pada kepuasan kerja.

1. Pengaruh Work-Life Balance terhadap Kepuasan Kerja

Hasil penelitian menunjukkan bahwa H1 diterima, membuktikan bahwa keseimbangan kehidupan kerja yang sehat dapat meningkatkan kepuasan kerja. Pengaruh langsung variabel work-life balance berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja sebesar 0,237, dan nilai t sebesar 3,230 (Signifikan: hitung > 1,96), menurut tabel 5 dan gambar 6. Temuan ini menunjukkan bahwa kehidupan kerja keseimbangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

2. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja

Tabel 5 dan Gambar 6 menunjukkan bahwa pengaruh langsung stres kerja terhadap kepuasan kerja adalah -0,270, dan nilai t adalah -3.713 (Signifikan: hitung > 1,96). Hal ini menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Dengan kata lain H2 diterima yang berarti stres kerja dapat menurunkan kepuasan kerja.

3. Pengaruh Work-Life Balance terhadap Kualitas Layanan

Tabel 5 dan Gambar 6 menunjukkan bahwa pengaruh langsung variabel work-life balance berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan yang ditunjukkan dengan nilai 0,149 dan nilai t sebesar 2,221 (Signifikan: hitung > 1,96). Temuan ini menunjukkan bahwa keseimbangan kehidupan kerja memiliki dampak positif dan signifikan secara statistik terhadap kualitas layanan. Hal ini menunjukkan bahwa H4 diterima, menunjukkan bahwa work-life balance dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

<http://doi.org/10.21009/JRMSI>

4. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kualitas Layanan

Tabel 5 dan Gambar 6 menunjukkan bahwa pengaruh langsung stres kerja terhadap kualitas pelayanan sebesar -0,202 dan hitung sebesar -3.004 (Signifikan: hitung > 1,96). Hasil ini menjelaskan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Dengan kata lain, H5 diterima, yang menunjukkan bahwa stres kerja dapat menurunkan kualitas pelayanan.

5. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan

Tabel 5 dan Gambar 6 menunjukkan bahwa pengaruh langsung variabel kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan sebesar 0,472, dan nilai t sebesar 5,848 (Signifikan: hitung > 1,96). Dari hasil tersebut dijelaskan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hasil ini menunjukkan bahwa H3 diterima yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

Pengujian Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung

Pengujian hipotesis akan menjelaskan bagaimana faktor endogen (kualitas layanan), yang dimediasi oleh kepuasan kerja, dipengaruhi secara tidak langsung oleh variabel eksogen (keseimbangan kehidupan kerja dan stres kerja).

1. Pengaruh Work-Life Balance Terhadap Service Quality Dengan Variabel Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Mediasi)

Tabel 5 menunjukkan pengaruh tidak langsung sebesar 0,112 work-life balance terhadap kualitas layanan melalui lensa kepuasan kerja, dengan nilai t 2,824 (Signifikan: hitung > 1,96). Menurut hasil ini, keseimbangan kehidupan kerja secara positif dan signifikan mempengaruhi kualitas layanan, dan efek ini dimoderasi oleh kepuasan kerja. Dengan kata lain, variabel kepuasan kerja dapat bertindak sebagai moderator antara pengaruh work-life balance dan kualitas pelayanan. Data tersebut mendukung hipotesis H6 yang menyatakan bahwa pengaruh work-life balance terhadap kualitas pelayanan dimoderatori oleh kepuasan kerja.

2. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Variabel Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Mediasi)

Tabel 5 menunjukkan nilai t -0,127 untuk pengaruh tidak langsung variabel stres kerja terhadap kualitas pelayanan, yang dipengaruhi oleh kepuasan kerja (Signifikan: hitung > 1,96). Hasil ini dapat dijelaskan oleh fakta bahwa stres kerja sangat mempengaruhi kualitas layanan yang hanya sedikit dikurangi oleh kepuasan kerja. Dengan kata lain, hubungan antara stres kerja dan kualitas layanan dapat dimediasi oleh variabel kepuasan kerja. Hasil ini menggambarkan

<http://doi.org/10.21009/JRMSI>

validitas hipotesis H7, yang menyatakan bahwa kepuasan kerja memoderasi hubungan antara stres kerja dan kualitas layanan.

4. Diskusi

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh work-life balance dan stres kerja terhadap kualitas pelayanan yang dimediasi oleh kepuasan kerja perawat pada rumah sakit swasta di Karawang. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan, penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut.

Dari hasil analisis data dan pengujian hipotesis terlihat bahwa variabel work-life balance berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja meningkat dengan peningkatan keseimbangan kehidupan kerja. Dari hasil analisis data dan pengujian hipotesis terbukti terdapat pengaruh negatif dan substansial terhadap hubungan antara faktor stres kerja dengan kepuasan kerja. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi stres kerja maka semakin rendah tingkat kepuasan kerja karyawan. Ditemukan juga bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan pengaruh variabel kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kepuasan kerja akan meningkatkan tingkat kualitas pelayanan. Pengaruh positif dan signifikan pengaruh variabel work-life balance terhadap kualitas pelayanan juga ditemukan dalam penelitian ini. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik work-life balance, semakin tinggi kualitas layanan. Namun, pengaruh negatif dan signifikan ditemukan pada pengaruh stres kerja terhadap kualitas layanan. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi stres kerja maka kualitas pelayanan semakin rendah. Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan pengaruh yang signifikan pada pengaruh variabel work-life balance terhadap kualitas pelayanan, dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening yang berpengaruh positif. Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis, terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel stres kerja terhadap kualitas pelayanan, dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening dengan pengaruh negatif.

5. Kesimpulan

Dari penelitian ini, beberapa rekomendasi dikemukakan. Disarankan untuk menurunkan tingkat stres kerja, meningkatkan kinerja perawat dan pemerataan beban kerja antar perawat. Rumah sakit juga harus memberikan pelatihan tentang bagaimana melayani pasien dan keluarganya. Jalur karir keperawatan yang ditentukan, pelatihan manajemen keluarga, dan

<http://doi.org/10.21009/JRMSI>

kontak dengan psikolog untuk masalah pasien dengan keluarga dan pekerjaan semuanya dapat membantu upaya ini. Di sisi lain, penelitian ini terbatas pada perawat di rumah sakit di wilayah Karawang. Semakin rendah stres kerja perawat maka kualitas pelayanan semakin tinggi. Karena fakta bahwa ia dirancang untuk menentukan faktor-faktor berikut, generalisasinya agak dibatasi. Penelitian selanjutnya sebaiknya mempertimbangkan penggunaan objek lain selain perawat sebagai subjek penelitian. Dimungkinkan untuk membuat model penelitian yang memiliki populasi dan sampel yang lebih beragam sehingga dapat menjadi masukan penting bagi bisnis. Lebih banyak faktor dapat dimanfaatkan dalam penelitian masa depan untuk meningkatkan validitas temuan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, MI, Huang, D., Sarfraz, M., Ivascu, L., & Riaz, A. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan internal pada kepuasan kerja perawat, komitmen dan kinerja: Peran mediasi kesejahteraan karyawan. *Keperawatan Terbuka* , 8 (2), 607–619.
- Atheya, R., & Arora, R. (2014). Stres dan bebannya pada keseimbangan kehidupan kerja karyawan (wlb): Sebuah studi konseptual. *IOSR Journal Of Humaniora Dan Ilmu Sosial (IOSR-JHSS)* , 19 (3), 58-61.
- Bellmann, L., & Hubler, O. (2020). Bekerja dari rumah, kepuasan kerja dan pekerjaan--keseimbangan hidup--hubungan yang kuat atau heterogen? *Jurnal Internasional Tenaga Kerja* .
- Bulgarella, CC (2005). Kepuasan Karyawan dan kepuasan pelanggan. *Penelitian Guidestar, Buku Putih* .
- Chikazhe, L., Makanyeza, C., & Kakava, NZ (2020). Pengaruh persepsi kualitas layanan , kepuasan dan loyalitas terhadap kinerja yang dirasakan : persepsi lulusan universitas. *Jurnal Pemasaran Pendidikan Tinggi* , 0 (0), 1–18. <https://doi.org/10.1080/08841241.2020.1793442>
- Dahad, M., & Narkhede, PA (2014). *Pengaruh Work Life Balance dan Etika Terhadap Kualitas Pelayanan* . Januari . <https://doi.org/10.13140/2.1.5144.2885>
- Dessler, G., Starke, FA, & Cyr, DJ (2001). *Manajemen: Memimpin orang dan organisasi di abad ke-21* . Prentice Hall Upper Saddle River, NJ.
- Diana, AE, Mukhtadi, APE, & lainnya. (2020). Kualitas Kehidupan Kerja dan Kinerja Perawat: Mediasi Kepuasan Kerja di Era Pandemi. *Tinjauan Sistematis di Farmasi* , 1739–1745.

<http://doi.org/10.21009/JRMSI>

El Badawy, TA, Chinta, R., & Magdy, MM (2018). Apakah 'gender' memediasi atau memoderasi hubungan antara 'kualitas kehidupan kerja' dan 'komitmen organisasi'? Bukti dari UKM di Mesir. *Gender dalam Manajemen: Sebuah Jurnal Internasional*

Eliyana, A., & Sridadi, A. (2020). Spiritualitas tempat kerja dan kepuasan kerja terhadap prestasi kerja: peran mediasi perilaku menyimpang di tempat kerja dan gairah kerja. *Ilmu Manajemen Surat* , 10 (11), 2507-2520.

Ewen, C., Jenkins, H., Jackson, C., Jutley-Neilson, J., & Galvin, J. (2021). Kesejahteraan, kepuasan kerja, stres, dan kelelahan pada ahli patologi wicara-bahasa: Sebuah tinjauan. *Jurnal Internasional Patologi Pidato-Bahasa* , 23 (2), 180-190.

Fisher-McAuley, G., Stanton, J., Jolton, J., & Gavin, J. (2003). Pemodelan hubungan antara keseimbangan kehidupan kerja dan hasil organisasi. *Konferensi Tahunan Masyarakat untuk Psikologi Industri-Organisasi. Orlando* , 1 , 26.

Ghozali, I., & Latan, H. (2012). Partial least square: Konsep, teknik dan aplikasi SmartPLS 2.0 M3. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro .

Rambut, JF, Ringle, CM, & Sarstedt, M. (2011). PLS-SEM: Memang peluru perak. *Jurnal Teori dan Praktik Pemasaran* , 19 (2), 139-152.

Han, J., Kang, H.-J., & Kwon, GH (2020). Dampak kualitas healthscape cerdas pada hasil pekerjaan perawat dan kepuasan kerja: Sebuah tes efek moderasi dari inovasi. *Jurnal Manajemen Keperawatan* , 28 (1), 43-53.

Javanmardnejad, S., Bandari, R., Heravi-Karimooi, M., Rejeh, N., Syarif Nia, H., & Montazeri, A. (2021). Kebahagiaan, kualitas kehidupan kerja, dan kepuasan kerja di antara perawat yang bekerja di departemen darurat di Iran. *Hasil Kesehatan dan Kualitas Hidup* , 19 (1), 1-8.

Kelly, LA, Lefton, C., & Fischer, SA (2019). Kelelahan pemimpin perawat, kepuasan, dan keseimbangan kehidupan kerja. *JONA: Jurnal Administrasi Keperawatan* , 49 (9), 404-410.

Kelly, M., Sol, R., Garcia, E., & Kundu, I. (2020). *Stres Kerja , Kelelahan , Keseimbangan Kehidupan Kerja , Kesejahteraan , dan Kepuasan Kerja Di Antara Warga Patologi dan Fellows* . 1-21. <https://doi.org/10.1093/AJCP/AQAA013>

Kim, I., & Jung, Y. (2020). Studi Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pekerja Perawatan di Pusat Penitipan Anak Tipe cSeoul: Berfokus pada Efek Moderasi Ketahanan Ego. *Jurnal Konvergensi Teknologi Informasi* , 10 (9), 136-146.

Kim, S.-H., Nam, H.-E., & Park, S.-J. (2012). Pengaruh kepuasan kerja pekerja perawatan

<http://doi.org/10.21009/JRMSI>

pada kualitas layanan kesejahteraan usia tinggal di rumah mereka. *Jurnal Asosiasi Isi Korea* , 12 (4), 282–291.

Koch, P., Zilezinski, M., Schulte, K., Strametz, R., Nienhaus, A., & Raspe, M. (2020). Bagaimana persepsi kualitas perawatan dan kepuasan kerja dikaitkan dengan niat untuk meninggalkan profesi pada perawat dan dokter muda. *Jurnal Internasional Penelitian Lingkungan dan Kesehatan Masyarakat* , 17 (8), 2714.

Komagata, M., Takemura, Y., Ichikawa, N., Takehara, K., & Kunie, K. (2020). Kualitas kerja antara perawat paruh waktu dan hubungannya dengan kepuasan kerja dan nilai-nilai kerja: Sebuah studi cross-sectional. *Ilmu Keperawatan & Kesehatan* , 22 (4), 1010–1021.

Lockwood, NR (2003). Keseimbangan hidup/kerja. *Tantangan dan Solusi, SHRM Research, AS* , 2 (10).

Luthan, F. (1998). *Perilaku Organisasi (Edisi Delapan)* . McGraw-Hill: Perusahaan Buku Internasional.

Luthans, F. (2006). *Perilaku organisasi* .

Mansour, S., & Mohanna, D. (2018). Peran mediasi stres kerja antara konflik pekerjaan-keluarga, konflik kerja-waktu luang, dan persepsi karyawan tentang kualitas layanan di industri perhotelan di Perancis. *Jurnal Sumber Daya Manusia di Perhotelan & Pariwisata* , 17 (2), 154-174.

Milana, E. (2018). Dampak kepuasan kerja pada kualitas pelayanan publik: Bukti dari Suriah. *Jurnal Manajemen Serbia* , 13 (2), 233–250.

Nayak, T., Sahoo, CK, & Mohanty, PK (2018). Pemberdayaan tempat kerja, kualitas kehidupan kerja dan komitmen karyawan: sebuah studi di sektor kesehatan India. *Jurnal Studi Bisnis Asia* .

Parasuraman, A, Zeithaml, VA, & Berry, L. (1988). SERVQUAL: Skala multi-item untuk mengukur persepsi konsumen tentang kualitas layanan. *1988* , 64 (1), 12–40.

Parasuraman, Anantharanthan, Zeithaml, VA, & Berry, LL (1985). Model konseptual kualitas layanan dan implikasinya untuk penelitian masa depan. *Jurnal Pemasaran* , 49 (4), 41-50.

Park, S.H. (2022). Mediasi Fusion Effect Kepuasan Kerja pada Dampak Stres Kerja Pekerja Perawatan Rumah Perawatan Jangka Panjang pada Kualitas Layanan mereka. *Jurnal Internet of Things dan Konvergensi* , 8 (1), 45–51.

Pengkhotbah, KJ, & Hayes, AF (2004). Prosedur SPSS dan SAS untuk memperkirakan efek tidak langsung dalam model mediasi sederhana. *Metode Penelitian Perilaku, Instrumen, &*

<http://doi.org/10.21009/JRMSI>

Komputer , 36 (4), 717–731.

Robbins, SP, & Hakim, T. (2009). *Perilaku Organisasi* . Pearson Afrika Selatan.

Robelski, S., Mette, J., Wirth, T., Kiepe, N., Nienhaus, A., Harth, V., & Mache, S. (2020). (Tidak) Pekerjaan Sosial Terbatas?—Analisis Kondisi Kerja dalam Bantuan Pengungsi dan Tunawisma Terkait dengan Stres Kerja yang Dirasakan dan Kepuasan Kerja. *Jurnal Internasional Penelitian Lingkungan dan Kesehatan Masyarakat* , 17 (2), 601.

Safadi, NS (2019). Dukungan sosial, kualitas layanan, dan kepuasan kerja: Bukti empiris dari pekerja sosial Palestina. *Pekerjaan Sosial* , 64 (4), 347–355.

Seong, J.-A., Yeom, E.-Y., & Lee, J.-H. (2021). Pengaruh Sikap Lansia, Empati dan Stres Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pengasuh di Fasilitas Perawatan Jangka Panjang. *Jurnal Asosiasi Konten Korea* , 21 (11), 646–656.

Shen, J., & Tang, C. (2018). Bagaimana pelatihan meningkatkan kualitas layanan pelanggan? Peran transfer pelatihan dan kepuasan kerja. *Jurnal Manajemen Eropa* , 36 (6), 708–716.

Stefanovska-Petkovska, M., Petrovska, I., Bojadziev, M., Schaeffer, I., & Tomovska-Misoska, A. (2019). Pengaruh budaya organisasi dan dimensi pada kepuasan kerja dan keseimbangan kehidupan kerja. *Jurnal Ekonomi Montenegro* , 15 (1), 99–112.

Talukder, AKMMH (2019a). Dukungan supervisor dan komitmen organisasi: Peran pekerjaan--konflik keluarga, kepuasan kerja, dan keseimbangan kehidupan-kerja. *Jurnal Konseling Ketenagakerjaan* , 56 (3), 98-116.

Talukder, AKMMH (2019b). *dukungan supervisor dan komitmen organisasi: peran konflik pekerjaan-keluarga, kepuasan kerja, dan keseimbangan kehidupan kerja* . 56 (September), 98–116. <https://doi.org/10.1002/joec.12125>

Victoria, V. (2022). Dampak Visibilitas Proses Dan Tegangan Kerja Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan: Bukti Empiris Dari Industri Retail Dubai dampak Visibilitas Proses Dan Stress Kerja Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan: Bukti Empiris Dari Industri Retail Dubai. *Jurnal Internasional Teknologi, Inovasi dan Manajemen (IJTIM)* , 2 (1).

Wu, F., Ren, Z., Wang, Q., He, M., Xiong, W., Ma, G., Fan, X., Guo, X., Liu, H., & Zhang, X. (2021). Hubungan antara stres kerja dan kelelahan kerja: efek mediasi dari dukungan sosial yang dirasakan dan kepuasan kerja. *Psikologi, Kesehatan & Kedokteran* , 26 (2), 204–211.

Xie, Y., Tian, J., Jiao, Y., Liu, Y., Yu, H., & Shi, L. (2021). *Dampak Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja dan Kualitas Tidur Kurir di China : Peran Modal Psikologis* . 12 (Desember), 1–8. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.730147>

<http://doi.org/10.21009/JRMSI>