

PENGARUH INTERNAL SERVICE QUALITY TERHADAP EMPLOYEE LOYALTY DI MEDIASI OLEH EMPLOYEE JOB SATISFACTION PADA RESTORAN HIGH END DI SURABAYA

Johanes Marco Poillot¹; Malvin Bara Wijaya²; Fabiola Leopardjo³

Universitas Ciputra Surabaya, Surabaya^{1,2,3}

Email : jpoillot@student.ciputra.ac.id¹; mbarawijaya@student.ciputra.ac.id²;
fabiola.leoparjo@ciputra.ac.id³

ABSTRAK

Bisnis Food and Beverage (FnB) di Surabaya mengalami kenaikan yang signifikan serta berdampak besar terhadap pertumbuhan ekonomi di Surabaya. Tetapi, terdapat beberapa tantangan dalam dunia industri tersebut seperti tingkat pergantian karyawan yang tinggi, yang dapat memberikan dampak negatif terhadap performa bisnis. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh Internal Service Quality terhadap Employee Loyalty di mediasi dengan Employee Job Satisfaction pada Restoran High-End di Surabaya menggunakan metode kuantitatif dan kuesioner untuk mengumpulkan data, dan ditujukan kepada karyawan yang telah bekerja setidaknya 1 tahun di perusahaan yang sama. Jumlah sampel yang didapat sebanyak 136 dianalisis menggunakan Structural Equation Modeling – Partial Least Squares (SEM-PLS). Hasil penelitian menyatakan Employee Loyalty dan Employee Job Satisfaction dipengaruhi secara positif oleh Internal Service Quality, serta Employee Job Satisfaction berpengaruh positif terhadap Employee Loyalty dan berperan sebagai mediator antara Internal Service Quality dengan Employee Loyalty. Penelitian ini diharapkan dapat membantu restoran di Surabaya untuk mempertimbangkan peningkatan Internal Service Quality untuk meningkatkan Employee Job Satisfaction sehingga dapat menurunkan tingkat pergantian karyawan.

Kata Kunci : Internal Service Quality; Employee Job Satisfaction; Employee Loyalty; Bisnis Restoran

ABSTRACT

The Food and Beverage (F&B) industry in Surabaya continues to grow significantly and contributes in economic development and employment. However, the industry also faces operational challenges, particularly high employee turnover, which negatively affect business' performance. This study, using a quantitative approach, aims to analyze the influence of Internal Service Quality on Employee Loyalty mediated by Employee Job Satisfaction in high-end restaurants in Surabaya. Survey methods were used to collect 136 valid samples who had worked for at least one year in their workplace then analyzed using Structural Equation Modeling – Partial Least Squares (SEM-PLS). Results indicate that Employee Job Satisfaction and Employee Loyalty are positively impacted by Internal Service Quality, while Employee Job Satisfaction also positively influences Employee Loyalty and mediates the relationship between Internal Service Quality and Employee Loyalty. The study highlights the importance of improving internal service practices to enhance employee satisfaction with the aim of strengthening long-term employee loyalty in the restaurant industry.

Keywords : Internal Service Quality; Employee Job Satisfaction; Employee Loyalty; Restaurant Industry

PENDAHULUAN

Industri *Food and Beverage* (F&B) berkontribusi secara vital dalam mendukung perekonomian Indonesia dan terus mengalami pertumbuhan yang pesat. Sektor ini memberikan kontribusi signifikan terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) nasional dan penyerapan tenaga

kerja, serta memiliki pangsa terbesar dalam sektor manufaktur (Tamin, 2024). Pertumbuhan ini juga terlihat di Surabaya melalui munculnya beragam usaha F&B baru, dimana Produk Domestik Regional Bruto (PDRB), khususnya pada sektor restoran, mengalami peningkatan yang signifikan antara tahun 2021 hingga 2024 (Rp94,418,080,000,000, Rp102,248,700,000,000, Rp114,627,560,000,000, Rp126,222,540,000,000), melampaui tingkat pertumbuhan ekonomi secara keseluruhan di Jawa Timur (Badan Pusat Statistik Indonesia, 2025) dan menegaskan ekspansi serta tingginya daya saing sektor ini.

Meskipun menunjukkan tren yang positif, industri F&B menghadapi tantangan operasional yang signifikan, terutama tingginya tingkat perputaran karyawan (*employee turnover*). Tingginya *employee turnover* berdampak negatif terhadap efisiensi operasional, produktivitas, dan kualitas layanan, serta meningkatkan biaya rekrutmen dan pelatihan, yang pada akhirnya dapat menurunkan kepuasan pelanggan (Heskett, 2008). Oleh karena itu, retensi karyawan menjadi prioritas strategis, sehingga Loyalitas Karyawan (*Employee Loyalty*) menjadi faktor kunci dalam menjaga kinerja organisasi jangka panjang di sektor F&B.

Loyalitas Karyawan mencerminkan komitmen karyawan untuk tetap berada dalam organisasi, melaksanakan tanggung jawab secara efektif, dan mendukung tujuan organisasi. Salah satu determinan utama Loyalitas Karyawan adalah Kepuasan Kerja (*Employee Job Satisfaction*), yang menggambarkan respons emosional positif karyawan terhadap pekerjaannya. *Employee Loyalty* dipengaruhi oleh berbagai dimensi, termasuk peluang promosi, gaji, kondisi kerja, supervisi dan komunikasi (Spector, 1997; Baxi, 2024). Tingkat Kepuasan Kerja yang tinggi secara konsisten dikaitkan dengan peningkatan kualitas layanan serta kinerja organisasi yang lebih baik (Osahon, 2024).

Internal Service Quality berperan penting dalam membentuk Kepuasan Kerja dan Loyalitas Karyawan melalui penyediaan sistem dukungan internal yang memadai, komunikasi yang efektif, serta lingkungan kerja yang kondusif. Konsep ini umumnya diukur melalui dimensi *reliability*, *responsiveness*, *tangibles*, *empathy* dan *assurance* (El Samen, 2012). Namun, penelitian sebelumnya menunjukkan temuan yang tidak konsisten di berbagai industri dan wilayah, sehingga diperlukan penelitian yang lebih spesifik sesuai konteks. Oleh karena itu, penelitian bertujuan menganalisis pengaruh *Internal Service Quality* terhadap *Employee Loyalty* dimediasi oleh *Employee Job Satisfaction* pada restoran *high-end* di Surabaya, serta berkontribusi dalam perbaikan manajemen sumber daya manusia dalam industri F&B di Indonesia.

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Teori *Internal Service Quality*

Internal Service Quality (ISQ) secara luas dianggap sebagai mekanisme internal

organisasi yang penting yang mencerminkan seberapa efektif organisasi melayani karyawan sebagai pelanggan internal. Al Ababneh (2018) dan Brandon Jones (2010) mendefinisikan ISQ sebagai kepuasan karyawan atas layanan internal yang diberikan oleh organisasi. Kang (2002) menekankan bahwa *Internal Service Quality* yang kuat merupakan fondasi keberhasilan organisasi karena mendukung kinerja karyawan yang konsisten dan efektif. Penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa dimensi SERVQUAL yang awalnya dirancang untuk pelanggan eksternal dapat diterapkan dalam konteks internal, termasuk aspek *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *tangibles* (bukti fisik), *empathy* (empati), dan *assurance* (jaminan).

Teori *Employee Job Satisfaction*

Employee Job Satisfaction (EJS) merujuk pada perilaku positif atau negatif karyawan secara keseluruhan terhadap pekerjaan mereka. Al Ababneh (2018) dan Baxi (2024) mendeskripsikan kepuasan kerja sebagai reaksi emosional dan sikap terhadap pengalaman kerja, sementara Sharma (2016) menyoroti pentingnya persepsi terhadap makna dan dampak pekerjaan. Seiring waktu, konsep ini berkembang menjadi konstruk multidimensional yang mengintegrasikan pemenuhan emosional dan kepuasan terhadap berbagai aspek pekerjaan. Berdasarkan *Job Descriptive Index*, penelitian terbaru mengidentifikasi dimensi inti seperti sifat pekerjaan itu sendiri, ketertarikan terhadap pekerjaan saat ini, serta keterikatan emosional terhadap organisasi sebagai rumah kedua (Nguyen et al., 2025).

Teori *Employee Loyalty*

Employee Loyalty (EL) didefinisikan sebagai komitmen dan dedikasi jangka panjang karyawan terhadap organisasi. Harjanto (2023) dan Dutta (2021) menjelaskan bahwa loyalitas mencakup keselarasan dengan nilai-nilai organisasi, visi, serta hubungan dengan rekan kerja. Bukti empiris menunjukkan bahwa karyawan yang loyal akan menurunkan *turnover rate*, sehingga mengurangi biaya rekrutmen serta meningkatkan reputasi organisasi (Rajest, 2023). Loyalitas karyawan digambarkan sebagai konstruk multidimensional yang mencakup komitmen emosional, advokasi terhadap organisasi, dan kesediaan untuk memprioritaskan tujuan organisasi (Nguyen et al., 2025).

Pengaruh *Internal Service Quality* Terhadap *Employee Loyalty* di Mediasi Oleh *Job Satisfaction*

Penelitian terdahulu secara konsisten menunjukkan hubungan positif antara *Internal Service Quality*, *Employee Job Satisfaction*, dan *Employee Loyalty*. Studi di berbagai sektor mengonfirmasi bahwa *Internal Service Quality* berpengaruh positif terhadap *Employee Job Satisfaction* (Dauda, 2013; Syahidul, 2020). Selain itu, peningkatan loyalitas berbanding lurus dengan kepuasan kerja karena karyawan akan menunjukkan komitmen dan retensi yang lebih

tinggi apabila mereka puas (Gandhi, 2018; Kuncorowati, 2022). Penelitian lain juga menunjukkan bahwa *Internal Service Quality* secara langsung mempengaruhi *Employee Loyalty* dan secara tidak langsung memberikan pengaruh melalui kepuasan kerja (Narteh, 2015; Khelifa, 2024). Menurut teori dan penelitian diatas, dapat dirumuskan:

H_1 : *Internal Service Quality* berpengaruh positif terhadap *Employee Job Satisfaction*;

H_2 : *Employee Job Satisfaction* berpengaruh positif terhadap *Employee Loyalty*;

H_3 : *Internal Service Quality* berpengaruh positif terhadap *Employee Loyalty* melalui

Employee Job Satisfaction.

Meskipun hubungan-hubungan tersebut telah banyak diteliti, sebagian besar studi berfokus pada hubungan parsial atau sektor tertentu. Peneliti yang melakukan uji terhadap ketiga variabel tersebut secara stimulan dalam satu model terintegrasi masih terbatas. Kesenjangan ini menegaskan pentingnya mengkaji peran mediasi *Employee Job Satisfaction* dalam hubungan antara *Internal Service Quality* dan *Employee Loyalty* untuk memahami lebih detil bagaimana praktik layanan internal dapat mendorong komitmen jangka panjang karyawan.

METODE PENELITIAN

Metode adalah suatu cara kerja yang dapat digunakan untuk memperoleh sesuatu. Sedangkan metode penelitian dapat diartikan sebagai tata cara kerja di dalam proses penelitian, baik dalam pencarian data ataupun pengungkapan fenomena yang ada (Zulkarnaen, W., et al., 2020). Penelitian ini dilakukan secara kuantitatif menggunakan kuesioner terstruktur untuk menguji kausalitas antara *Internal Service Quality*, *Employee Job Satisfaction*, dan *Employee Loyalty*, dengan tujuan menguji hubungan antar variabel secara objektif sehingga analisis variabel dapat dibandingkan dan dianalisis secara sistematis (Noor, 2011; Marinu, 2025; Maidana, 2021).

Populasi penelitian diambil dari karyawan yang bekerja di restoran *high-end* di Surabaya yang memiliki posisi di departemen *kitchen, bar, service, management and administration*, dan telah bekerja minimal satu tahun dipilih sebagai responden karena dianggap memiliki pengalaman dan pemahaman yang memadai terkait praktik layanan internal dalam organisasi (360° Agency Middle East, 2024). Jumlah populasi penelitian diestimasikan berjumlah 960 orang (jumlah *high-end restaurant* yang dihubungi (32 *restaurant*) x jumlah rata-rata karyawan pada *high-end restaurant* (30 orang)). Pengambilan sampel dipilih sesuai kriteria yang telah ditetapkan untuk memastikan relevansi dan akurasi data (*non-probability purposive sampling*) (Sugiyono, 2015; Bullard, 2024). Jumlah sampel yang dibutuhkan mengacu pada teori 10 times *rule of thumb* (Sofyani, 2023) dengan rumus Sampel = 10 x jumlah indikator.

Data primer dikumpulkan melalui *Google Forms*. Semua indikator diukur menggunakan skala Likert enam poin, (1=sangat tidak setuju, 6=sangat setuju) agar hasil responden lebih akurat (Patag, 2024). Penggunaan skala Likert enam poin didasarkan pada pertimbangan metodologis yang selaras dengan metode kuantitatif berbasis SEM-PLS. Penggunaan skala Likert genap dapat meningkatkan akurasi estimasi parameter dan memperkuat validitas konstruk, terutama seperti hubungan antara *Internal Service Quality*, *Employee Loyalty*, dan *Employee Job Satisfaction* (Sarstedt et al., 2021). Selain itu, skala Likert enam poin menghilangkan masalah netralitas titik tengah sehingga memaksa responden untuk menentukan kecenderungan positif atau negatif secara lebih jelas demi menghasilkan data yang lebih informatif serta berkontribusi dalam meningkatkan reliabilitas dan ketepatan hasil pengujian untuk analisis SEM-PLS (Elegunde, 2024). Instrumen penelitian dikembangkan berdasarkan dimensi teoretis yang telah teruji mengenai *Internal Service Quality*, *Employee Job Satisfaction*, dan *Employee Loyalty* (Kang, 2002; Nguyen et al., 2025). Data sekunder diperoleh dari jurnal akademik, buku, dan publikasi resmi guna mendukung kerangka penelitian (Ajayi, 2023).

Data dianalisis menggunakan *Structural Equation Modeling–Partial Least Squares* (SEM-PLS) untuk menguji model kompleks yang melibatkan efek mediasi dan beberapa variabel laten secara simultan (Subhaktiyasa, 2024). Analisis dilakukan dengan evaluasi outer model terlebih dahulu melalui uji validitas dan reliabilitas, termasuk *factor loading*, *Cronbach's Alpha*, *Composite Reliability*, *Average Variance Extracted (AVE)* (Hair et al., 2019; Hair Jr., 2021). Selanjutnya, inner model dievaluasi menggunakan R^2 , Q^2 , koefisien jalur (*path coefficients*), serta pengujian hipotesis untuk menganalisis hubungan antar variabel (langsung dan tidak langsung) (Sarstedt, 2017; Hair, 2022; McKee, 2024).

Uji Outer Model

Validitas dan reliabilitas konstruk penelitian masuk dalam uji *outer model* pada analisis SEM-PLS melalui dua pendekatan (pengukuran reflektif dan formatif) (Subhaktiyasa 2024). Variabel penelitian yang digunakan adalah *Internal Service Quality*, *Employee Job Satisfaction*, *Employee Loyalty*.

Validitas Diskriminan

Validitas diskriminan adalah sebuah pengujian pada SEM-PLS untuk mengetahui seberapa jauh perbedaan variabel laten dengan variabel laten lain (Aminah, 2024). Validitas diskriminan biasanya diuji dengan menggunakan *Heterotrait-Monotrait Ratio* (HTMT), *Cross Loadings*, serta *Fornell-Larcker Criterion*.

Uji Inner Model

Pada SEM-PLS, uji *inner model* diperlukan untuk menguji validitas dan signifikansi hubungan antar variabel laten dengan melihat signifikansi relasi dan efek langsung serta tidak langsung setiap variabel (Reba, 2025).

Hypothesis Testing (Path Coefficients)

Pengujian hipotesis dilakukan melalui prosedur *bootstrapping* dengan menentukan nilai p (p -value), nilai T (T -statistic), *path coefficient* (β) untuk setiap koefisien jalur yang menghubungkan variabel-variabel dalam model penelitian dan bertujuan untuk menilai apakah hipotesis dapat diterima atau tidak berdasarkan signifikansi hubungan variabel yang dihipotesiskan. Nilai p -value $< 0,05$ dan T -statistic $\geq 1,96$ menunjukkan bahwa uji hipotesis diterima dan signifikan secara statistik (Darmawan et al., 2026).

HASIL PENELITIAN DAN DISKUSI

Populasi dan Sampel Penelitian

Berdasarkan pengumpulan data melalui *Google-Form*, diperoleh sebanyak 166 responden dari beberapa restoran *high-end* di Surabaya, diantaranya adalah *Beatus Alfresco Dining & Grill*, *Higa Asian Eatery*, *Kemarii! Traditional Modern Restaurant*, serta restoran lainnya yang memilih untuk tidak dicantumkan identitasnya. Dari 166 responden, diperoleh 136 sampel yang sesuai dengan kriteria penelitian (Telah bekerja ≥ 1 tahun di perusahaan yang sama) serta memenuhi kriteria minimum sampel yang diperlukan (≥ 130). Data yang didapat diolah menggunakan SEM-PLS dengan melakukan uji *outer model* dan *inner model*.

Uji Outer Model

Outer Loading

Berdasarkan tabel 1, hasil nilai untuk indikator *Internal Service Quality* berkisar antara 0.631 hingga 0.812, indikator *Employee Job Satisfaction* berkisar antara 0.817 hingga 0.872, dan indikator *Employee Loyalty* berkisar antara 0.852 hingga 0.898, mengindikasikan nilai kontribusi yang sangat kuat. Meskipun terdapat dua indikator (ISQ1, ISQ5) memiliki nilai loading < 0.7 , Hair et al. (2022) menyatakan bahwa nilai loading 0.4 - 0.7 dianggap memenuhi syarat jika nilai *Average Variance Extracted* (AVE) konstruk tersebut > 0.5 . Sehingga, indikator-indikator tersebut dinyatakan valid untuk menjelaskan dimensi *Internal Service Quality*, *Employee Job Satisfaction* dan *Employee Loyalty*.

Validitas dan Reliabilitas Konstruk

Uji validitas digunakan untuk menguji validitas alat ukur penelitian (Nur Aziza, 2025). Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur konsistensi, presisi, pengulangan, kepercayaan, dan lain-lain untuk menentukan apakah instrumen pengukuran, dalam bentuk tes, dapat diandalkan atau konsisten dari waktu ke waktu (Setyaedhi, 2024). *Average Variance Extracted* (AVE),

Cronbach's Alpha (α), dan *Composite Reliability* (CR) digunakan untuk menguji validitas dan reliabilitas konstruk pada PLS-SEM.

Average Variance Extracted (AVE)

Average Variance Extracted (AVE) digunakan dalam model pengukuran untuk menentukan validitas konstruk, dan dikatakan baik jika nilai uji validitas $AVE > 0,5$ (Danil, 2025). Berdasarkan tabel 2, semua indikator dalam penelitian ini dinyatakan valid dengan hasil *AVE Employee Job Satisfaction* sebesar 0.714, *Employee Loyalty* sebesar 0.766, dan *Internal Service Quality* sebesar 0.532.

***Cronbach's Alpha* (α)**

Cronbach's Alpha (α) digunakan dalam uji reliabilitas dengan cara membandingkan nilai α dengan nilai signifikansi 60%, (Darma, 2021). Berdasarkan tabel 2 nilai *Cronbach Alpha* untuk *Employee Job Satisfaction* adalah 0.601, *Employee Loyalty* adalah 0.696 dan *Internal Service Quality* adalah 0.889. Hasil nilai mengindikasikan bahwa semua konstruk memenuhi syarat yaitu diatas 0.6, yang membuktikan bahwa item pengukuran konsisten secara internal.

Composite Reliability (CR)

Composite Reliability (CR) digunakan dalam uji reliabilitas dimana semakin tinggi nilainya maka nilai reliabilitas lebih tinggi dengan nilai *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha* $> 0,7$ (Hair Jr., 2021; Sutanto, 2022; Zahra, 2025). Berdasarkan tabel 2, konstruk dinyatakan reliabel karena nilai *Composite Reliability Employee Job Satisfaction* adalah 0.833, *Employee Loyalty* adalah 0.867, *Internal Service Quality* adalah 0.911.

Validitas Diskriminan

Fornell-Larcker Criterion

Fornell-Larcker Criterion menguji hubungan antara konstruk dengan indikatornya sendiri dibandingkan dengan indikator konstruk lainnya dan dianggap valid apabila nilai setiap konstruk lebih tinggi dibandingkan dengan konstruk lainnya (Choubey, 2024; Li, 2024). Berdasarkan tabel 5, nilai *Fornell-larcker* dinyatakan valid karena nilai konstruk *Employee Job Satisfaction* dengan konstruk itu sendiri sebesar 0.845, *Employee Loyalty* dengan konstruk itu sendiri sebesar 0.875, dan *Internal Service Quality* dengan konstruksya sendiri sebesar 0.729.

Cross loadings

Cross loadings digunakan untuk melihat nilai *outer loading* sebuah indikator terhadap konstruksya sendiri dibandingkan dengan konstruk lainnya, jika nilai *cross loading* lebih tinggi dengan konstruksya sendiri dibandingkan dengan konstruk lain maka dianggap valid (Kuliman, 2023). Sebagai contoh pada tabel 6, nilai indikator ISQ4 sebesar 0.812 dengan konstruk *Internal Service Quality* dibandingkan dengan konstruk *Employee Job Satisfaction* sebesar 0.516, dan dengan *Employee Loyalty* sebesar 0.530.

Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)

Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT) dianggap lebih unggul dalam uji validitas diskriminan dan dianggap valid apabila nilainya < 0.90 (Rasoolimanesh, 2022; Ringle, 2023; Ringle, 2024). Berdasarkan tabel 7, nilai HTMT antar konstruk berkisar dari 0.779 hingga 0.856, sehingga dinyatakan valid dan memenuhi kriteria HTMT yang telah ditetapkan.

Uji *Inner Model*

R² Adjusted

R² adjusted dianjurkan untuk model penelitian dengan banyak konstruk dan digunakan untuk mengetahui ketepatan prediksi model penelitian, semakin tinggi nilainya maka level prediktifnya semakin tinggi (Haji-Othman, 2024). Nilai *R² adjusted* dalam penelitian ilmu sosial dan psikologi dapat diterima dengan rentang nilai 0.10 hingga 0.30 dikarenakan perilaku dan pola pikir manusia yang kompleks (Amati, 2025). Berdasarkan tabel 3, nilai *R² adjusted* untuk *Employee Job Satisfaction* dan *Employee Loyalty* adalah 0.387 dan 0.433, yang berarti sebesar 38.7% *Employee Job Satisfaction* dipengaruhi oleh *Internal Service Quality*. Sedangkan sebesar 43.3% *Employee Loyalty* dipengaruhi oleh *Internal Service Quality* dan *Employee Job Satisfaction*. Hasil sisa dari kedua nilai *R² adjusted* mengindikasikan bahwa *Employee Loyalty* dipengaruhi oleh faktor lainnya yang belum ada pada penelitian ini. Hasil ini membuktikan bahwa model penelitian menunjukkan kemampuan prediktif yang moderat.

Relevansi Prediktif (Q^2)

Relevansi Prediktif (Q^2) berfungsi untuk menguji tingkat relevansi dan akurasi prediksi-model penelitian dengan nilai $Q^2 \leq 0.02$ berarti relevansi prediktif lemah, $Q^2 = 0.15$ relevansi prediktif moderat, dan $Q^2 \geq 0.35$ dinilai memiliki relevansi prediktif kuat (Lopez-Costa, 2025; Clarita, 2024). Berdasarkan tabel 4, nilai Q^2 adalah sebesar 0.652 yang dihitung menggunakan rumus $Q^2 = 1 - [(1 - R^2_{EJSAdjusted}) \times (1 - R^2_{ELAdjusted})]$ (Clarita, 2024), membuktikan bahwa relevansi prediktif penelitian ini kuat.

Hypothesis Testing (Path Coefficients)

Pengaruh *Internal Service Quality* terhadap *Employee Job Satisfaction*

Berdasarkan tabel 8, koefisien jalur dari *Internal Service Quality* ke *Employee Job Satisfaction* adalah 0.626 dengan nilai *T-statistic* sebesar 6.630 dan nilai *p-value* sebesar 0.000 sehingga hubungan secara statistik dinyatakan signifikan. Dengan demikian, H_1 : *Internal Service Quality* berpengaruh positif terhadap *Employee Job Satisfaction* diterima. Artinya, kualitas *Internal Service Quality* yang lebih baik di antara karyawan menghasilkan kepuasan kerja yang lebih tinggi secara signifikan, hasil ini diperkuat oleh penelitian Helmi (2025), Sari (2025), Darmawan (2026), dan Andalas (2020). Berdasarkan dari hasil wawancara singkat dengan sampel responden, tingkat kepuasan di industri *kitchen* dapat diraih melalui adanya

rekan kerja, kerja sama tim yang baik, dan peralatan yang sangat mendukung. Tetapi, hasil hipotesis 1 ini tidak sesuai dengan hasil penelitian Dharmawan (2022) yaitu *internal service quality* tidak mempengaruhi *employee job satisfaction*.

Pengaruh *Employee Job Satisfaction* terhadap *Employee Loyalty*

H₂: Employee Job Satisfaction berpengaruh positif terhadap *Employee Loyalty* diterima dan dinyatakan signifikan secara statistik, didukung oleh penelitian Pratama (2025), Darmawan (2026), dan Abd-El-Salam (2022). Berdasarkan tabel 8, koefisien jalur dari *Employee Job Satisfaction* ke *Employee Loyalty* adalah 0.184 dengan nilai *T-statistic* sebesar 2.182 dan nilai *p-value* sebesar 0.015. Artinya, tingginya tingkat *Employee Loyalty* berbanding lurus dengan tingkat *Employee Job Satisfaction*. Hasil interview dengan sampel menyatakan bahwa kepuasan menjadi salah satu faktor seseorang bisa loyal kepada perusahaan. Namun, berbeda dengan penelitian oleh Dharmawan (2022) yang menyatakan bahwa *Employee Job Satisfaction* dipengaruhi oleh *Employee Loyalty*, bukan sebaliknya.

Pengaruh *Internal Service Quality* terhadap *Employee Loyalty* melalui *Employee Job Satisfaction*

Specific Indirect Effect dalam uji mediasi digunakan agar hubungan antar variabel dapat dipahami lebih baik, (McKee, 2024). Analisis dilakukan dengan menggunakan *bootstrapping* dan *one tailed p-value*. *H₃: Internal Service Quality* berpengaruh positif terhadap *Employee Loyalty* melalui *Employee Job Satisfaction* diterima berdasarkan hasil tabel 9 (*Specific Indirect Effect* = 0.115, *T-statistic* = 2.079, *p-value* = 0.019). Penelitian oleh Darmawan (2026) menyimpulkan bahwa *Service Quality* yang baik berpengaruh positif terhadap *Loyalty* dimana *Satisfaction* memiliki peran sebagai mediator. Melalui interview dengan sampel responden, karyawan menjadi loyal melalui kepuasan yang diperoleh melalui rekan kerja, kerja sama tim yang baik, serta peralatan dan fasilitas yang memadai. Pada penelitian ini, variabel *Employee Job Satisfaction* berperan sebagai mediasi parsial karena hubungan variabel *Internal Service Quality* ke *Employee Loyalty* positif dan signifikan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0.534, *T-statistic* sebesar 5.883, *p-value* sebesar 0.000.

KESIMPULAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Employee Job Satisfaction* dan *Employee Loyalty* positif dipengaruhi secara signifikan oleh *Internal Service Quality*. Artinya seiring bertambah baiknya *Internal Service Quality*, kepuasan kerja karyawan ikut bertambah, sehingga menghasilkan karyawan yang loyal pada sebuah perusahaan, dalam model penelitian ini yaitu restoran *high-end* di Surabaya. Melalui hasil pengujian inner model Q^2 , model penelitian ini memiliki tingkat relevansi prediktif yang tinggi. Namun, selain *Internal Service Quality* dan *Employee Job Satisfaction*, *Employee Loyalty* juga dipengaruhi oleh faktor

lain diluar penelitian.

Meskipun model penelitian ini dianggap valid dan semua hipotesis diterima, masih terdapat beberapa batasan penelitian seperti sulitnya mendapatkan akses terhadap responden dikarenakan kebijakan perusahaan atau restoran yang dituju. Batasan lain juga berupa perilaku dan psikologis manusia sendiri yang sifatnya kompleks, sehingga diperlukan lebih dari sekedar kuesioner dengan skala sebagai alat ukurnya. Faktor-faktor lain yang belum diteliti seperti demografi responden (usia, jenis kelamin, tempat lahir, lingkungan tempat kerja, lingkungan keluarga, dan lain sebagainya) juga belum masuk ke dalam pertimbangan penelitian.

Penghargaan/Ucapan Terima Kasih

Penulis Berterima Kasih pada seluruh pihak yang terlibat serta berkontribusi pada penerbitan jurnal ini hingga dapat dipublikasikan dalam Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi), Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Muhammadiyah Bandung. Apresiasi juga disampaikan kepada restoran yang menjadi objek penelitian, yaitu *Beatus Alfresco Dining & Grill*, *Higa Asian Eatery*, *Kemarii! Traditional Modern Restaurant*, serta beberapa restoran lain yang berpartisipasi namun memilih untuk tidak dicantumkan identitasnya. Penulis turut mengucapkan terima kasih kepada pihak pengelola jurnal, khususnya Bapak Ikhsan Kamil dari LPPM STIE Muhammadiyah Bandung, atas kesempatan dan dukungan dalam proses publikasi penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Agency Middle East. (2024, August 2). How many years of experience do you need to get a job in the hospitality industry? 360 Agency. <https://www.360agency.me/post/how-many-years-of-experience-do-you-need-to-get-a-job-in-the-hospitality-industry>
- Abd-El-Salam, E. M. (2023). Exploring factors affecting Employee Loyalty through the relationship between Service Quality and Management Commitment a case study analysis in the iron and steel industry Al Ezz Dekheila Steel Company in Egypt. *Cogent Business & Management*, 10(2). <https://doi.org/10.1080/23311975.2023.2212492>
- Abdulsalam, Dauda, Mawoli, M. A., & Maishanu, M. (2013). Effect of Internal Service Quality on Employee Job Satisfaction: Evidence from Abubakar Gimba Library, IBB University, Lapai – Nigeria. *American International Journal of Contemporary Research*, 3.
- Abu ELSamen, A., & Alshurideh, M. (2012). The Impact of Internal Marketing on Internal Service Quality: A Case Study in a Jordanian Pharmaceutical Company. *International Journal of Business and Management*, 7, 84-84. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v7n19p84>
- Ajayi, Victor. (2023). A Review on Primary Sources of Data and Secondary Sources of Data.
- Andalas, M. R. (2022). Influences of internal service quality, employee satisfaction, external service satisfaction and customer satisfaction toward customer loyalty of Gojek service users in Malang. *IPTEK Journal of Proceedings Series*, 0(1), 381. <https://doi.org/10.12962/j23546026.y2020i1.11936>
- Amati, G. (2025, September 17). What is a good R-Squared value? PromptLayer. <https://blog.promptlayer.com/what-is-a-good-r-squared->

- Choubey, P. (2025, January 9). Fornell-Larcker Criterion. WallStreetMojo. Retrieved March 6, 2026, from <https://www.wallstreetmojo.com/fornell-larcker-criterion/>
- Clarita, A. Chalid, A. D. (2024). Analysis Of Factors Influencing Consumer Purchase Intention For Electric Cars: A Case Study In Greater Jakarta . EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis, 12(4). doi: <https://doi.org/10.37676/ekombis.v12i4>
- Çollaku, L., Balaj, D., & Hajdini, A. (2023). Correlation between tax revenues and gross domestic product: Evidence from the developing economy. Corporate & Business Strategy Review, 4(1), 31–38. <https://doi.org/10.22495/cbsrv4i1art3>
- Danil, L., Jahroh, S., Syarief, R., & Taryana, A. (2025). The Impact of Personal And Environmental Factors Through Experience Characteristics on Entrepreneurial Performance in Indonesian Start-Ups. Indonesian Journal of Business and Entrepreneurship, 11(2), 306. <https://doi.org/10.17358/ijbe.11.2.306>
- Darmawan, N., Yuswita, E., and Rayesa, N. F. (2026): the role of satisfaction in mediating the effect of service quality on coffee farmers' loyalty as partner farmers of puntang coffee sme, bandung regency. SEPA (Jurnal Sosial Ekonomi Pertanian dan Agribisnis), 23 (1), 1 – 10.<https://dx.doi.org/10.20961/sepa.v23i1.93922>
- Dharmawan, Denny & Ilmi, Zainal & Wijaya, Adi. (2022). Influence of Internal Service Quality on Loyalty Medited By Employee Satisfaction. Devotion Journal of Community Service. 3. 934-945. [10.36418/dev.v3i10.201](https://doi.org/10.36418/dev.v3i10.201).
- Dutta, T., & Dhir, S. (2021). Employee Loyalty: Measurement and Validation. Global Business Review, 26(2), 346–363. <https://doi.org/10.1177/0972150921990809>
- Elegunde, A., Okunbanjo, O. and Afolabi, B., 2024. *Scaling in quantitative survey in management science research: The perspective of Likert scale*. Annual Journal of Technical University of Varna, 8(2). Available at: <https://doi.org/10.29114/ajtuv.vol8.iss2.321>
- Foodman, J. (2023, November 13). Council Post: Maintaining employees' sense of ownership as companies grow isn't easy. Forbes. <https://www.forbes.com/councils/forbesbusinesscouncil/2023/11/13/maintaining-employees-sense-of-ownership-as-companies-grow-isnt-easy/>
- Gandhi, S., Sachdeva, A., & Gupta, A. (2018). Impact of service quality and satisfaction on employee loyalty: An empirical investigation in Indian SMEs. Management Science Letters, 8, 991–1014. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2018.7.005>
- Geminarqi, E. R., & Purnomo, H. (2023). Improving Operational Management Efficiency in the Food and Beverage Industry: A Systematic Literature Review. Open Access Indonesia Journal of Social Sciences, 6, 1143–1149. <https://doi.org/10.37275/oaijss.v6i5.184>
- Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2011). PLS-SEM: Indeed a Silver Bullet. Journal of Marketing Theory and Practice, 19(2), 139–152.
- Hair, Joseph & Alamer, Abdullah. (2022). Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) in second language and education research: Guidelines using an applied example. Research Methods in Applied Linguistics. 100027. [10.1016/j.rmal.2022.100027](https://doi.org/10.1016/j.rmal.2022.100027).
- Hair, Joseph & Hult, G. Tomas M. & Ringle, Christian & Sarstedt, Marko. (2022). A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM).
- Hair Jr., M. Hult, M Ringle, Sarstedt, P. Danks, & Ray. (2021). Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R. <https://library.oapen.org/handle/20.500.12657/51463>

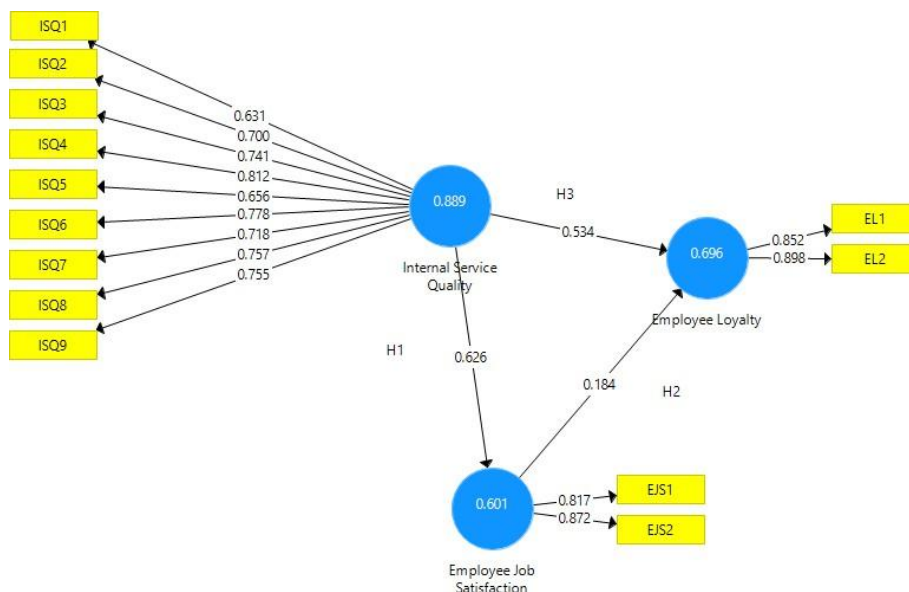
- Haji-Othman, Yusuf & Sheh Yusuff, Mohd Sholeh & Hussain, Muhammad. (2024). Data Analysis Using Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) in Conducting Quantitative Research. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*. 14. 10.6007/IJARBS/v14-i10/23364.
- Hari Sugiharto Setyaedhi. (2024). Comparative Test of Cronbach's Alpha Reliability Coefficient, Kr-20, Kr-21, And Split-Half Method. *Journal of Education Research and Evaluation*, 8(1), 47–57. <https://doi.org/10.23887/jere.v8i1.68164>
- Harjanto, R., Suhariadi, F., Yulianti, P., Nugroho, M., & Damayanti, N. (2023). The Importance of Trust in Cultivating Employee Loyalty and Productivity in a Remote Work Environment. *International Journal of Professional Business Review*, 8, e02159. <https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i6.215>
- Helmi, S., Sartika, D., Ramadhina, S.F., & Fitriani, R., (2025). The Impact of Internal Marketing on Educators' Satisfaction and Loyalty in Private Universities. *Ilomata International Journal of Management*,6(4), 1323-1335.
- Heskett, J. L., Jones, T. O., Loveman, G. W., Sasser Jr., W. E., & Schlesinger, L. A. (2008, July). Putting the Service-Profit Chain to Work. *Harvard Business Review*. <https://hbr.org/2008/07/putting-the-service-profit-chain-to-work>
- Iba, Zainuddin & Wardhana, Aditya. (2024). Analisis Jalur (Path Analysis) Dengan SMART-PLS.
- Isaac Oben, Awu. (2021). RESEARCH INSTRUMENTS: A QUESTIONNAIRE AND AN INTERVIEW GUIDE USED TO INVESTIGATE THE IMPLEMENTATION OF HIGHER EDUCATION OBJECTIVES AND THE ATTAINMENT OF CAMEROON'S VISION 2035. *European Journal of Education Studies*. 8. 10.46827/ejes.v8i7.3808.
- Jhantasana, Chanta. (2023). Should A Rule of Thumb be used to Calculate PLS-SEM Sample Size. *Asia Social Issues*. 16. e254658. 10.48048/asi.2023.254658.
- Jun, M., & Cai, S. (2010). Examining the relationships between internal service quality and its dimensions, and internal customer satisfaction. *Total Quality Management & Business Excellence*, 21(2), 205–223. <https://doi.org/10.1080/14783360903550095>
- Kaliyadan F, Kulkarni V. Types of Variables, Descriptive Statistics, and Sample Size. *Indian Dermatol Online J*. 2019 Jan-Feb;10(1):82-86. doi: 10.4103/idoj.IDOJ_468_18. PMID: 30775310; PMCID: PMC6362742.
- Kang, G., Jame, J., & Alexandris, K. (2002). Measurement of internal service quality: application of the SERVQUAL battery to internal service quality. *Managing Service Quality: An International Journal*, 12(5), 278–291. doi:10.1108/09604520210442065
- Karaferis, D., Aletras, V. & Niakas, D. Determining dimensions of job satisfaction in healthcare using factor analysis. *BMC Psychol* 10, 240 (2022). <https://doi.org/10.1186/s40359-022-00941-2>
- Kock, Ned. (2016). Hypothesis Testing with Confidence Intervals and P Values in PLS-SEM. *International Journal of e-Collaboration*. 12. 1-6. 10.4018/IJeC.2016070101.
- Kuliman, Kuliman & Kemala, Sri & Permata, Diah & Almasdi, Almasdi & Fitri, Nurul. (2023). Analysis of the Influence of the Marketing Mix on Consumer Purchasing Decisions Using the Structural Equation Modeling Method. *International Journal of Islamic Economics*. 5. 126. 10.32332/ijie.v5i02.7865.
- Lamond, David & Spector, Paul. (1999). Taking Stock of the Job Satisfaction Survey: Its Validity and Reliability in a Different Time and Place..
- Li, W., & Lay, Y. F. (2024). Examining the Reliability and Validity of Measuring Scales related to Informatization Instructional Leadership Using PLS-SEM Approach. *Dinamika Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar*, 16(1), 12–32. <https://doi.org/10.30595/dinamika.v16i1.19768>

- MacKinnon, David. (2001). Mediating Variable. *International Encyclopedia of the Social and Behavioral Sciences*. 9503-9507. [10.1016/B0-08-043076-7/00732-4](https://doi.org/10.1016/B0-08-043076-7/00732-4).
- Makwana, Dhaval & Engineer, Priti & Dabhi, Amisha & Chudasama, Hardik. (2023). Sampling Methods in Research: A Review. *7*. 762-768.
- Marta López-Costa, Belén Donate-Beby, Natividad Cabrera-Lanzo, Marcelo Fabián Maina, Understanding AI adoption among secondary education teachers: A pls-sem approach, *Computers and Education: Artificial Intelligence*, Volume 8, 2025, 100416, ISSN 2666-920X, <https://doi.org/10.1016/j.caeai.2025.100416>.
- Martensen, A., & Grønholdt, L. (2006). Internal Marketing: A Study of Employee Loyalty, Its Determinants and Consequences. *Innovative Marketing*, 2.
- Mazikana, A. T., & Hove, P. (2024). Developing an Employee Retention Strategy for Improving Organizational Performance in Zimbabwe: Case of Mashonaland Tobacco Company. *International Journal of Research and Innovation in Social Science*, VIII(III), 1725–1749. <https://doi.org/10.47772/ijriss.2024.803125>
- Mc Kee, (2024). Indirect Effect refers to the influence one variable exerts on another through one or more intervening variables in structural equation modeling. <https://docmckee.com/cj/docs-research-glossary/indirect-effect-definition/?amp=1>
- MEMAHAMI INNER MODEL (MODEL STRUKTURAL) DALAM SMART PLS. (n.d.). *Accounting*. <https://accounting.binus.ac.id/2021/08/12/memahami-inner-model-model-struktural-dalam-smart-pls/>
- Metode Penelitian Kuantitatif: Konsep, Jenis, Tahapan dan Kelebihan. <https://jipp.unram.ac.id/index.php/jipp/article/view/3057/1692>
- Narteh, B., & Odoom, R. (2015). Does Internal Marketing Influence Employee Loyalty? Evidence From the Ghanaian Banking Industry. *Services Marketing Quarterly*, 36. <https://doi.org/10.1080/15332969.2015.1014237>
- Nguyen, T. H., Pham, H. L., & Nguyen, T. Q. H. (2025). Job satisfaction, work performance, and loyalty of employees in travel agencies. *Asian Journal of Business Research*, 15(2). <https://doi.org/10.14707/ajbr.240193>
- Norizan, N. S., Ismail, I., & Hamzah, M. I. (2022). Sustainability in the Malaysian Food and Beverage Industry: Managing Employee Retention Through Perceived Organisational Support and Turnover Intention. *Journal of Sustainability Science and Management*, 17(9), 29–43. <https://doi.org/10.46754/jssm.2022.09.003>
- Nur Aminah, & Dewi, C. K. (2024). Pengaruh Service Quality terhadap Repurchase Intention melalui Customer Satisfaction: Perspektif Penumpang Lion Air. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(10), 6803 –. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i10.3117>
- Otabor, O. (2016). Statistical Approach to the Link between Internal Service Quality and Employee Job Satisfaction: A Case Study. *American Journal of Applied Mathematics and Statistics*, 4, 178–184. <https://doi.org/10.12691/ajams-4-6-3>
- Pantelidis, I. S. (2013). Food and Beverage Management. *Tourism Management*, 34, 249–250. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2012.06.004>

- Patag, F. A. (2024). Development of culturally based standardized scale in visible learning for instructional leaders. *American Journal of Educational Research*, 12(4), 128–140. https://doi.org/10.12691/education-12-4-2
- Penelitian Survey. https://lpppipublishing.com/index.php/alacrity/article/view/23/22
- Platania, S., Caponnetto, P., Morando, M., Maglia, M., Auditore, R., & Santisi, G. (2021). Cross-Cultural Adaptation, Psychometric Properties and Measurement Invariance of the Italian Version of the Job Satisfaction Scale. *European Journal of Investigation in Health, Psychology and Education*, 11(3), 1073-1087. https://doi.org/10.3390/ejihpe11030080
- Pratama, Rizky & Anindita, Rina. (2025). The impact of internal marketing on job satisfaction, organizational commitment, and employee loyalty. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. 28. 151-168. 10.24914/jeb.v28i1.13323.
- Rajest, Suman & Rajan, Regin & T, Shynu & R, Steffi. (2023). Relationship Between Employee Loyalty and Job Satisfaction an Organization. 36. 54-73.
- Rasoolimanesh, S. Mostafa. (2022). Discriminant validity assessment in PLS-SEM: A comprehensive composite-based approach. 1-8.
- Reba, Theresia & Meilani, Yohana. (2025). Antesenden Patient Satisfaction Serta Dampaknya Terhadap Patient Loyalty di Rumah Sakit Swasta XYZ Kabupaten Mimika. *Syntax Literate ; Jurnal Ilmiah Indonesia*. 10. 3348-3361. 10.36418/syntax-literate.v10i3.56289.
- Ringle, Christian M., Wende, Sven, & Becker, Jan-Michael. (2024). SmartPLS 4. Bönningstedt: SmartPLS. Retrieved from <https://www.smartpls.com>
- root. (2022, May 27). Casual vs Luxurious Restaurants - 4 Key Differences You Should Know - LUXlife Magazine. LUXlife Magazine. https://lux-life.digital/casual-vs-luxurious-restaurants-4-key-differences-you-should-know/
- Ros Intan Safinas Munir, Ramlee Abdul Rahman, Determining Dimensions of Job Satisfaction Using Factor Analysis, *Procedia Economics and Finance*, Volume 37, 2016, Pages 488-496, ISSN 2212-5671, https://doi.org/10.1016/S2212-5671(16)30156-3.
- Sari, D. A., Ginting, C. N., & Nasution, S. W. (2025, February 27). The effect of internal service quality and workload on job satisfaction at Royal Prima General Hospital. <https://www.journal.yaspim.org/index.php/IJIERM/article/view/440>
- Sarstedt, Marko & Ringle, Christian & Hair, Joe. (2017). Partial Least Squares Structural Equation Modeling. 10.1007/978-3-319-05542-8_15-1.
- Sarstedt, M., Ringle, C. M. and Hair, J. F. (2021) 'Partial least squares structural equation modeling', in *Handbook of Market Research*. Springer, pp. 1–47. doi: 10.1007/978-3-319-05542-8_15-2.
- Sofyani, Hafiez. (2023). Penentuan Jumlah Sampel pada Penelitian Akuntansi dan Bisnis Berpendekatan Kuantitatif. *Reviu Akuntansi dan Bisnis Indonesia*. 7. 311-319. 10.18196/rabin.v7i2.19031.
- Spector, P. (2022). Job Satisfaction Survey. Paul Spector. https://paulspector.com/assessments/pauls-no-cost-assessments/job-satisfaction-survey-jss/
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumedho, S. (2015). The Effect of Nine Facets of Job Satisfaction for Creative Employees in Creative Agency. 3(1), 184876. https://media.neliti.com/media/publications/184876-EN-the-effect-of-nine-facets-of-job-satisfac.pdf

- Sutanto, J. E., Minantyo, H., & Soediro, M. (2022). The role of employee engagement variable: Its impact of the work environment towards employee performance (A case study at culinary tourism sector in the city of Surabaya). *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, 6(4). <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/IJEBAR>
- Syahidul, S., Achmad, G. N., & Hudayah, S. (2020). EFFECT OF INTERNAL SERVICE QUALITY ON EMPLOYEE SATISFACTION AND ITS IMPACT ON INTERNAL CUSTOMER SATISFACTION DIVISION PORT BONTANG COAL TERMINAL PT INDOMINCO MANDIRI. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, 4(4). <https://doi.org/10.29040/ijebar.v4i4.1621>
- Tamin, J., Robiani, B., Teguh, M., & Mukhlis, M. (2024). Food And Beverage Industry Sector Linkages In Indonesia. *Equity: Jurnal Ekonomi*, 12(1), 83–94. <https://doi.org/10.33019/equity.v12i1.284>
- Tyan Yu WU, Sheng-Guang WANG, Effects of LED Color Temperature and Illuminance on Customers' Emotional States and Spatial Impressions in a Restaurant, *International Journal of Affective Engineering*, 2015, 14 卷, 1 号, p. 19-29, 公开日 2015/01/30, Online ISSN 2187-5413, <https://doi.org/10.5057/ijae.14.19>, [https://www.jstage.jst.go.jp/article/ijae/14/1/14_19/_article/-char/ja](https://www.jstage.jst.go.jp/article/ijae/14/1/14_19/_article/-char/ja)
- Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian Pemahaman Konsep Dasar Aljabar. <https://jptam.org/index.php/jptam/article/download/25533/17473/43539>(<https://jptam.org/index.php/jptam/article/download/25533/17473/43539>)
- Zahra, F. A., Harahap, S. G., & Efkelin, R. (2025). VALIDITAS DAN RELIABILITAS INSTRUMEN CUSTOMER EXPERIENCE YANG MEMPENGARUHI RE-USE INTENTION APLIKASI M-HEALTH. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 6(4), 15100–15109. <https://doi.org/10.31004/jkt.v6i4.50514>
- Zulkarnaen, W., Fitriani, I., & Yuningsih, N. (2020). Pengembangan Supply Chain Management Dalam Pengelolaan Distribusi Logistik Pemilu Yang Lebih Tepat Jenis, Tepat Jumlah Dan Tepat Waktu Berbasis Human Resources Competency Development Di KPU Jawa Barat. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 4(2), 222-243. <https://doi.org/10.31955/mea.vol4.iss2.pp222-243>.

GAMBAR, GRAFIK DAN TABEL



Gambar 1. PLS-Algorithm (*Outer loading, Path Coefficients, Cronbach's Alpha*) Sumber: Data diolah SEM-PLS (2026)

Variabel	Dimensi	Tabel 1. Variabel Operasional		Outer Loadings	Referensi	
		Code	Indikator			
<i>Internal Service Quality</i>	<i>Tangibles</i>	ISQ1	Restoran memiliki perlengkapan atau fasilitas yang terkini.	0.631	Kang (2002:285)	
		ISQ2	Rekan kerja memberikan informasi yang diperlukan dengan benar.	0.700		
		ISQ3	Rekan kerja dapat diandalkan.	0.741		
	<i>Responsiveness</i>	ISQ4	Rekan kerja dinilai merespon permintaan dengan cepat dan efisien.	0.812		
		ISQ5	Rekan kerja dinilai bersedia melayani permintaan dan kebutuhan khusus.	0.656		
		ISQ6	Rekan kerja dinilai dapat dipercaya.	0.778		
	<i>Assurance</i>	ISQ7	Bekerjasama dengan rekan kerja terasa aman.	0.718		
		<i>Empathy</i>	ISQ8	Rekan kerja dinilai saling memahami kebutuhan atau keinginan satu sama lain.		0.757
			ISQ9	Rekan kerja dinilai peka terhadap kebutuhan atau kepentingan kerja.		0.755
<i>Employee Job Satisfaction</i>	EJS1	bisa merasakan daya tarik & tertarik pada pekerjaan	0.817	Nguyen et al (2025:28)		
	EJS2	Dalam banyak hal, saya menganggap perusahaan saya sebagai rumah kedua saya	0.872			
<i>Employee loyalty</i>	EL1	Saya berniat untuk tetap bekerja di perusahaan ini dalam jangka waktu lama, meskipun hal itu bertentangan dengan kepentingan pribadi saya.	0.852	Nguyen et al (2025:28)		
	EL2	Saya bersedia tetap bekerja di perusahaan ini meskipun ada tawaran yang lebih menggiurkan dari perusahaan lain.	0.898			

Tabel 2. Konstruk Reliabilitas dan Validitas

Cronbach's Alpha		rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Employee Job Satisfaction	0.601	0.611	0.833	0.714
Employee Loyalty	0.696	0.710	0.867	0.766
Internal Service Quality	0.889	0.894	0.911	0.532

Sumber: Data diolah SEM-PLS (2026)

Tabel 3. R² Square Adjusted dan Q Square

	R ² Adjusted	1 - R ² Adjusted	(1 - R ² _{EJS} Adjusted) x (1 - R ² _{EL} Adjusted)
Employee Job Satisfac	0.387	0.613	0.348
Employee Loyalty	0.433	0.567	

Sumber: Data diolah SEM-PLS (2026)

Tabel 4. Q² Square (Predictive Relevance)

	1 - [(1 - R ² _{EJS} Adjusted) x (1 - R ² _{EL} Adjusted)]
Q ² Predictive Relevance	0.652

Sumber: Data diolah SEM-PLS (2026)

Tabel 5. Validitas Diskriminan Fornell-Larcker

	Employee Job Satisfaction	Employee Loyalty	Internal Service Quality
Employee Job Satisfaction	0.845		
Employee Loyalty	0.518	0.875	
Internal Service Quality	0.626	0.649	0.729

Sumber: Data diolah SEM-PLS (2026)

Tabel 6. Validitas Diskriminan Cross Loadings

	Internal Service Quality	Employee Job Satisfaction	Employee Loyalty
ISQ1	0.631	0.478	0.337
ISQ2	0.700	0.512	0.397
ISQ3	0.741	0.468	0.420
ISQ4	0.812	0.516	0.530
ISQ5	0.656	0.397	0.404
ISQ6	0.778	0.469	0.603
ISQ7	0.718	0.476	0.488
ISQ8	0.757	0.413	0.531
ISQ9	0.755	0.379	0.505
EJS1	0.506	0.817	0.374
EJS2	0.551	0.872	0.493
EL1	0.538	0.348	0.852
EL2	0.595	0.543	0.898

Sumber: Data diolah SEM-PLS (2026)

Tabel 7. Validitas Diskriminan Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)

	Employee Job Satisfaction	Employee Loyalty	Internal Service Quality
Employee Job Satisfaction			
Employee Loyalty	0.779		
Internal Service Quality	0.856	0.815	

Sumber: Data diolah SEM-PLS (2026)

Tabel 8. Bootstrapping Path Coefficients

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Internal Service Quality → Employee Job Satisfaction	0.626	0.611	0.094	6.630	0.000
Employee Job Satisfaction → Employee Loyalty	0.184	0.181	0.084	2.182	0.015
Internal Service Quality → Employee Loyalty	0.534	0.537	0.091	5.883	0.000

Sumber: Data diolah SEM-PLS (2026)

Tabel 9. Bootstrapping Specific Indirect Effects

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Internal Service Quality → Employee Job Satisfaction → Employee Loyalty	0.115	0.111	0.055	2.079	0.019

Sumber: Data diolah SEM-PLS (2026)