

## Pengaruh Kinerja Karyawan dan Kualitas Kerja terhadap Kepuasan Pelanggan pada Proyek Konstruksi (Studi Kasus SMPN 13 Depok)

Anggun Riahta Silalahi\*<sup>1</sup>, Irwan Raharja<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Bina Sarana Informatika, Indonesia  
Email: <sup>1</sup>luluarroyan.diklatbms@gmail.com

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kinerja karyawan dan kualitas kerja terhadap kepuasan pelanggan dalam proyek konstruksi pembangunan SMPN 13 Depok oleh PT. Anggadita Teguh Putra. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei, melibatkan 52 responden yang terdiri dari klien utama, guru, siswa, dan pihak lain yang terkait langsung dengan proyek. Variabel yang dianalisis meliputi kinerja karyawan (X1) yang diukur melalui indikator disiplin kerja, kompetensi teknis, komunikasi, dan penyelesaian tugas, serta kualitas kerja (X2) yang mencakup kesesuaian spesifikasi, kestabilan dan daya tahan, keamanan lingkungan proyek, serta kebersihan dan estetika. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa kinerja karyawan memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan dengan koefisien regresi sebesar 0,874. Kualitas kerja juga memiliki pengaruh signifikan dengan koefisien regresi sebesar 0,567. Secara simultan, kedua variabel tersebut memberikan kontribusi sebesar 93% terhadap kepuasan pelanggan, dengan nilai korelasi ( $R^2$ ) sebesar 0,965, menunjukkan hubungan yang sangat erat antara kinerja karyawan, kualitas kerja, dan kepuasan pelanggan. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kinerja karyawan dan kualitas kerja secara bersamaan merupakan faktor kunci dalam mencapai kepuasan pelanggan yang optimal. Implikasi praktis dari penelitian ini adalah pentingnya pengembangan kompetensi karyawan dan penerapan standar kualitas yang konsisten untuk meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan, sehingga mendukung keberlanjutan bisnis perusahaan.

**Kata Kunci:** *Kepuasan Pelanggan, Kinerja Karyawan, Kualitas Kerja, Proyek Konstruksi, PT. Anggadita Teguh Putra*

### Abstract

*This study aims to analyze the influence of employee performance and work quality on customer satisfaction in the SMPN 13 Depok construction project managed by PT. Anggadita Teguh Putra. The study employs a quantitative approach using a survey method, involving 52 respondents, including key clients, teachers, students, and other parties directly related to the project. The variables analyzed are employee performance (X1), measured through indicators such as work discipline, technical competence, communication, and task completion, and work quality (X2), which includes specification conformity, stability and durability, project safety, and cleanliness and aesthetics. The regression analysis results indicate that employee performance has a significant and positive effect on customer satisfaction, with a regression coefficient of 0.874. Work quality also shows a significant positive effect, with a regression coefficient of 0.567. Simultaneously, these two variables contribute 93% to customer satisfaction, with a correlation value (R) of 0.965, indicating a very strong relationship between employee performance, work quality, and customer satisfaction. These findings emphasize that improving both employee performance and work quality is essential for achieving optimal customer satisfaction. The practical implications of this study highlight the importance of enhancing employee competence and consistently applying quality standards to build trust and improve customer satisfaction, supporting the company's business sustainability.*

**Keywords:** *Construction Project, Customer Satisfaction, Employee Performance, PT. Anggadita Teguh Putra, Work Quality*

## 1. PENDAHULUAN

Industri konstruksi merupakan sektor strategis yang memainkan peran vital dalam pembangunan infrastruktur untuk mendukung kebutuhan masyarakat. Proyek-proyek konstruksi, terutama dalam bidang pendidikan, seperti pembangunan sekolah, tidak hanya bertujuan untuk menyediakan fasilitas

fisik, tetapi juga untuk menciptakan lingkungan belajar yang aman, nyaman, dan mendukung aktivitas pembelajaran. Setiap proyek konstruksi membutuhkan sinergi kinerja karyawan dan kualitas kerja yang tinggi untuk memastikan hasil akhir sesuai dengan harapan pelanggan. Kinerja karyawan dan kualitas kerja merupakan dua faktor kunci yang saling mendukung dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan, yang menjadi indikator utama keberhasilan proyek konstruksi.

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) menjadi landasan utama dalam memastikan efisiensi dan efektivitas dalam setiap tahapan proyek konstruksi. Menurut Marwansyah, MSDM mencakup berbagai fungsi penting seperti perencanaan sumber daya manusia, rekrutmen, pengembangan, serta pengawasan keselamatan dan kesehatan kerja (Samsuni, 2023). Pendekatan MSDM yang baik memungkinkan pengelolaan tenaga kerja secara maksimal untuk mencapai hasil optimal. Dalam proyek seperti pembangunan SMPN 13 Depok, MSDM memastikan bahwa setiap individu dan tim bekerja selaras untuk menjaga standar tinggi dalam kualitas dan ketepatan waktu proyek. Pengelolaan yang efektif mencakup perencanaan hingga pengendalian sumber daya manusia, yang mendukung keberhasilan proyek secara keseluruhan (Samsuni, 2023).

Dalam konteks proyek pembangunan fasilitas pendidikan, seperti pembangunan SMPN 13 Depok, kinerja karyawan menjadi elemen penting yang berpengaruh terhadap ketepatan waktu dan kualitas hasil pekerjaan. Kinerja optimal dalam proyek konstruksi dipengaruhi oleh pelatihan teknis yang baik dan motivasi kerja yang tinggi (Dewanto & Herbawani, 2022). Karyawan yang memiliki kompetensi dan disiplin kerja yang baik dapat memastikan setiap tahap konstruksi berjalan sesuai prosedur, sehingga menghasilkan fasilitas yang aman, nyaman, dan sesuai standar yang ditetapkan. Selain itu, Mangkunegara menambahkan bahwa kinerja karyawan dapat diukur melalui indikator seperti efisiensi biaya, kesesuaian mutu, ketepatan waktu, manajemen lingkungan, serta penerapan keselamatan dan kesehatan kerja (K3) (Trisnawati et al., 2018). Indikator-indikator ini berperan penting dalam mencapai keberhasilan proyek secara keseluruhan.

Di sisi lain, kualitas kerja menjadi indikator utama keberhasilan proyek konstruksi pendidikan. Kualitas kerja mencakup berbagai aspek, seperti kesesuaian dengan spesifikasi teknis, keandalan struktur bangunan, estetika, dan keamanan. Kualitas kerja yang baik tidak hanya ditentukan oleh penggunaan material berkualitas tinggi, tetapi juga oleh proses pengerjaan yang teliti dan pengawasan yang ketat (Herlina & Putri, 2021). Dalam pembangunan SMPN 13 Depok, perhatian terhadap kualitas kerja sangat penting untuk memastikan bangunan dapat mendukung aktivitas belajar-mengajar secara optimal. Perencanaan proyek yang matang, pemilihan kontraktor yang tepat, dan pengawasan berkelanjutan menjadi faktor kunci dalam memastikan kualitas kerja yang optimal (Supian & Johari, 2021).

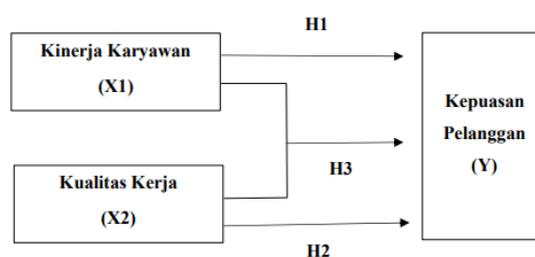
Namun, meskipun proyek-proyek konstruksi di Indonesia terus mengalami peningkatan, berbagai tantangan masih dihadapi, seperti keterbatasan sumber daya manusia yang terlatih, keterlambatan penyelesaian proyek, dan kesenjangan dalam pengawasan kualitas. Data dari Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) menunjukkan bahwa sekitar 25% proyek konstruksi di Indonesia mengalami hambatan dalam penyelesaian tepat waktu, yang dapat berdampak pada tingkat kepuasan pelanggan (Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR), 2022). Berdasarkan data keluhan dari proyek konstruksi di Kota Depok, sebagian besar keluhan terkait kualitas konstruksi mencakup ketidakcocokan hasil dengan spesifikasi, retakan pada dinding, dan kebocoran pada atap, dengan persentase mencapai 56.7% dari total keluhan. Keluhan lainnya meliputi ketepatan waktu penyelesaian (33.4%), kinerja pekerja (20%), dan fasilitas pendukung proyek (13.3%).

Keluhan-keluhan ini mencerminkan pentingnya pengawasan kualitas yang lebih ketat, manajemen waktu yang efektif, serta peningkatan kompetensi pekerja untuk memastikan hasil konstruksi memenuhi standar yang diharapkan. Dalam kaitannya dengan PT. Anggadita Teguh Putra yang melaksanakan proyek pembangunan SMPN 13 Depok, data keluhan ini dapat menjadi dasar untuk perbaikan di berbagai aspek, termasuk kualitas hasil konstruksi, ketepatan waktu penyelesaian, dan kinerja pekerja di lapangan.

Kepuasan pelanggan menjadi indikator utama keberhasilan proyek konstruksi. Kepuasan pelanggan mencakup kualitas hasil pekerjaan, ketepatan waktu penyelesaian, serta kemampuan tim konstruksi dalam berkomunikasi dan merespons kebutuhan klien (Firmansyah & Widodo, 2021). Ketika

semua indikator ini terpenuhi, pelanggan akan merasa puas, yang pada akhirnya memperkuat loyalitas dan kepercayaan mereka terhadap perusahaan konstruksi. Kepuasan ini tidak hanya berpengaruh pada keberhasilan proyek secara teknis, tetapi juga mencerminkan profesionalisme tim proyek dan efektivitas pengelolaan sumber daya manusia dalam organisasi.

Sebagai langkah untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk: (1) Menganalisis pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan, (2) Mengevaluasi peran kualitas kerja dalam menciptakan kepuasan, serta (3) Mengukur efek simultan antara kinerja karyawan dan kualitas kerja terhadap kepuasan pelanggan. Dengan landasan ini, penelitian mencoba mengembangkan kerangka berpikir yang menghubungkan variabel-variabel utama dalam penelitian.



Gambar 1. Kerangka Berpikir  
Sumber: Olahan Peneliti (2024)

Kerangka berpikir pada Gambar 1 ini menyusun hubungan antara variabel bebas, yaitu Kinerja Karyawan (X1) dan Kualitas Kerja (X2), dengan variabel terikat, yaitu Kepuasan Pelanggan (Y). Berdasarkan kajian teori dan temuan penelitian sebelumnya, hubungan ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai pengaruh kedua variabel bebas terhadap variabel terikat. Model konseptual penelitian ini menggambarkan bahwa peningkatan kinerja karyawan dan kualitas kerja secara simultan akan meningkatkan kepuasan pelanggan, yang merupakan indikator utama keberhasilan proyek konstruksi. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1 : Terdapat pengaruh yang signifikan antara Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Pelanggan.  
H2 : Terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Kerja terhadap Kepuasan Pelanggan.  
H3 : Terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara Kinerja Karyawan dan Kualitas Kerja terhadap Kepuasan Pelanggan.

Dengan memahami hubungan ini, penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi perusahaan konstruksi dalam meningkatkan manajemen proyek, kualitas kerja, dan kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Hasil penelitian ini juga diharapkan menjadi acuan strategis dalam mengatasi tantangan yang ada, sekaligus memperkuat posisi perusahaan dalam industri konstruksi.

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menganalisis pengaruh kinerja karyawan dan kualitas kerja terhadap kepuasan pelanggan pada proyek konstruksi SMPN 13 Depok yang dilaksanakan oleh PT. Anggadita Teguh Putra. Pendekatan kuantitatif dipilih karena bersifat *postpositivist*, yang berfokus pada hubungan sebab-akibat dan menggunakan data numerik untuk menguji hipotesis (Abdullah et al., 2022). Penelitian kuantitatif bertujuan untuk mengumpulkan data dalam bentuk angka yang kemudian dianalisis secara statistik (Rachman et al., 2024). Dengan pendekatan ini, penelitian berusaha untuk mengukur sejauh mana variabel kinerja karyawan (X1) dan kualitas kerja (X2) memengaruhi variabel kepuasan pelanggan (Y).

Populasi penelitian mencakup semua pihak yang berkepentingan dengan proyek konstruksi SMPN 13 Depok, seperti pelanggan utama, siswa, guru, dan pihak lain yang menerima dampak dari hasil pekerjaan proyek tersebut. Sampel dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, dengan total responden sebanyak 52 orang. Teknik ini memungkinkan fokus pada individu yang relevan dan memiliki pengalaman langsung terkait proyek, sehingga data yang diperoleh menjadi lebih spesifik dan

relevan (Abdullah et al., 2022). Penggunaan *purposive sampling* memastikan bahwa sampel yang dipilih benar-benar mewakili populasi yang relevan dengan penelitian.

Pengumpulan data dilakukan melalui dua metode utama, yaitu: (1) Kuesioner, Disusun dalam bentuk skala Likert 5 poin, dari 1 (*sangat tidak setuju*) hingga 5 (*sangat setuju*), untuk mengukur persepsi responden terhadap indikator pada masing-masing variabel. (2) Observasi lapangan, Dilakukan selama kegiatan magang di PT. Anggadita Teguh Putra, guna memperkaya pemahaman empiris terhadap proses kerja karyawan dan kualitas hasil konstruksi. Observasi ini mendukung validitas eksternal penelitian.

Penelitian ini mengoperasionalkan variabel untuk memastikan pengukuran yang konsisten dan sistematis. Kinerja karyawan (X1) dan kualitas kerja (X2) didefinisikan sebagai variabel independen, sementara kepuasan pelanggan (Y) adalah variabel dependen. Pengukuran dilakukan menggunakan kuesioner berbasis skala Likert 5 poin untuk mengevaluasi persepsi responden terhadap variabel penelitian. Selain itu, data dikumpulkan melalui observasi langsung yang dilakukan selama program magang di PT. Anggadita Teguh Putra, untuk memahami proses kerja karyawan dan kualitas hasil proyek. Observasi memberikan wawasan mendalam mengenai implementasi kerja di lapangan, sehingga melengkapi data yang diperoleh dari kuesioner.

Analisis data mencakup uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan kualitas data, uji asumsi klasik (normalitas, multikolinieritas, dan heteroskedastisitas) untuk menguji kesesuaian model regresi, serta analisis regresi linear berganda untuk mengukur pengaruh kinerja karyawan dan kualitas kerja terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu, koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengevaluasi seberapa baik model menjelaskan variabel dependen. Hasil analisis diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai hubungan antara variabel yang diteliti.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kinerja karyawan dan kualitas kerja terhadap kepuasan pelanggan dalam proyek konstruksi SMPN 13 Depok. Bagian ini menyajikan hasil analisis data, dimulai dengan deskripsi data responden berdasarkan karakteristik mereka, diikuti dengan analisis terhadap variabel penelitian yang meliputi kinerja karyawan, kualitas kerja, dan kepuasan pelanggan. Hasil ini menjadi dasar untuk pembahasan lebih lanjut mengenai hubungan antarvariabel yang diteliti.

#### 3.1. Deskripsi Data

Karakteristik responden dianalisis untuk memberikan pemahaman mengenai latar belakang mereka, termasuk status atau peran dalam proyek, tingkat keterlibatan, dan usia. Analisis ini membantu dalam memahami bagaimana persepsi responden terhadap kinerja karyawan, kualitas kerja, dan kepuasan pelanggan bervariasi sesuai dengan karakteristik mereka.

- a. Karakteristik Responden Berdasarkan Status atau Peran  
Responden penelitian terdiri dari berbagai kelompok dengan peran berbeda dalam proyek konstruksi SMPN 13 Depok. Sebanyak 28,85% responden adalah pelanggan utama, 23,08% adalah guru, 34,62% adalah siswa, dan 13,46% merupakan pihak terkait lainnya, seperti pengawas proyek dan masyarakat sekitar. Pelanggan utama memiliki peran signifikan dalam menilai kualitas proyek berdasarkan hasil kerja tim konstruksi. Guru dan siswa memberikan penilaian berdasarkan pengalaman langsung menggunakan fasilitas yang dibangun. Sementara itu, pihak terkait lainnya memberikan perspektif mengenai dampak proyek terhadap lingkungan dan masyarakat sekitar.
- b. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Keterlibatan  
Responden dikelompokkan berdasarkan keterlibatan langsung atau tidak langsung dalam proyek. Sebanyak 48,08% responden terlibat langsung, termasuk pelanggan utama dan pengawas proyek, sementara 51,92% terpengaruh oleh hasil proyek, seperti guru dan siswa. Responden yang terlibat langsung memiliki wawasan mendalam tentang proses konstruksi dan kinerja tim, sedangkan mereka yang terpengaruh oleh hasil proyek memberikan penilaian berdasarkan pengalaman mereka terhadap kualitas fasilitas yang dihasilkan.
- c. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Kelompok usia responden bervariasi, dengan mayoritas berusia antara 26–35 tahun (38,46%), diikuti oleh kelompok usia 18–25 tahun (30,77%), 36–45 tahun (19,23%), dan 46 tahun ke atas (11,54%). Kelompok usia yang lebih muda, seperti siswa, lebih cenderung menilai kualitas fasilitas berdasarkan kenyamanan dan estetika, sementara kelompok usia yang lebih tua, seperti pengawas proyek dan klien senior, menilai proyek berdasarkan aspek teknis dan keberlanjutan.

d. Deskripsi Jawaban Responden

Hasil analisis terhadap variabel penelitian menunjukkan bahwa kinerja karyawan (X1) dinilai berdasarkan disiplin kerja, kompetensi teknis, komunikasi, dan penyelesaian tugas. Mayoritas responden menyatakan setuju hingga sangat setuju bahwa karyawan memiliki kompetensi teknis yang memadai dan berkomunikasi dengan baik kepada semua pihak. Kualitas kerja (X2) dinilai dari kesesuaian dengan spesifikasi, kestabilan, keamanan, dan estetika. Sebagian besar responden menilai bahwa hasil proyek sesuai dengan spesifikasi yang ditetapkan, meskipun ada beberapa catatan pada aspek keamanan dan estetika. Kepuasan pelanggan (Y) dinilai berdasarkan kinerja karyawan, kualitas hasil, ketepatan waktu, dan keseluruhan kepuasan. Responden umumnya menyatakan puas terhadap kinerja karyawan dan hasil proyek, dengan nilai tertinggi diberikan pada ketepatan waktu penyelesaian proyek.

Hasil deskriptif ini memberikan landasan untuk analisis lebih lanjut mengenai hubungan antara kinerja karyawan, kualitas kerja, dan kepuasan pelanggan yang akan dibahas pada bagian berikutnya.

### 3.2. Pengujian Hipotesis

#### 3.2.1. Uji Kualitas Data

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Butir Pertanyaan	r hitung	r tabel	Ket.
Kinerja Karyawan	1	0,726	0,2732	Valid
	2	0,786	0,2732	Valid
	3	0,610	0,2732	Valid
	4	0,701	0,2732	Valid
	5	0,797	0,2732	Valid
	6	0,704	0,2732	Valid
Kualitas Kerja	1	0,645	0,2732	Valid
	2	0,719	0,2732	Valid
	3	0,621	0,2732	Valid
	4	0,694	0,2732	Valid
	5	0,739	0,2732	Valid
	6	0,721	0,2732	Valid
Kepuasan Pelanggan	1	0,648	0,2732	Valid
	2	0,876	0,2732	Valid
	3	0,832	0,2732	Valid
	4	0,880	0,2732	Valid
	5	0,809	0,2732	Valid
	6	0,805	0,2732	Valid

Sumber: Output SPSS (2024)

Berdasarkan hasil uji validitas yang ditampilkan pada Tabel 1, seluruh indikator pada variabel kinerja karyawan, kualitas kerja, dan kepuasan pelanggan menunjukkan nilai *r* hitung yang lebih besar daripada *r* tabel (0,2732). Dengan demikian, semua indikator dinyatakan valid dan layak digunakan dalam pengukuran variabel penelitian.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Kesimpulan
Kinerja Karyawan	0,813	Reliabel
Kualitas Kerja	0,775	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	0,895	Reliabel

Sumber: Output SPSS (2024)

Selanjutnya, pada Tabel 2 disajikan hasil uji reliabilitas instrumen penelitian. Nilai Alpha Cronbach untuk masing-masing variabel adalah sebagai berikut: 0,813 untuk kinerja karyawan, 0,775 untuk kualitas kerja, dan 0,895 untuk kepuasan pelanggan. Seluruh nilai tersebut berada di atas ambang batas minimum 0,6, yang berarti bahwa seluruh instrumen memiliki konsistensi internal yang baik dan dapat diandalkan untuk menghasilkan data yang stabil.

### 3.2.2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik mencakup uji normalitas, heteroskedastisitas, dan multikolinearitas untuk memastikan bahwa model regresi memenuhi kriteria analisis yang diperlukan:

#### 3.2.2.1. Uji Normalitas

Hasil uji Kolmogorov-Smirnov menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,048, yang lebih besar dari 0,05. Hal ini mengindikasikan bahwa distribusi residual mengikuti distribusi normal, sehingga asumsi normalitas terpenuhi.

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

	Sig	Kesimpulan
Unstandardized Residual	0,048	Normalitas Terpenuhi

Sumber: Output SPSS (2024)

Hasil uji Kolmogorov-Smirnov pada Tabel 3 menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,048, yang lebih besar dari 0,05. Hal ini mengindikasikan bahwa distribusi residual mengikuti distribusi normal, sehingga asumsi normalitas terpenuhi.

#### 3.2.2.2. Uji Heterokedastisitas

Tabel 4. Hasil Uji Heterokedastisitas

Variabel	Sig.
Kinerja Karyawan	0,963
Kualitas Kerja	0,866

Sumber: Output SPSS (2024)

Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel 4, nilai signifikansi untuk variabel kinerja karyawan (X1) dan kualitas kerja (X2) masing-masing adalah 0,963 dan 0,866, yang lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan tidak adanya gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.

#### 3.2.2.3. Uji Multikolinearitas

Tabel 5. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	VIF
Kinerja Karyawan	2,457
Kualitas Kerja	2,457

Sumber: Output SPSS (2024)

Mengacu pada Tabel 5, nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) untuk variabel kinerja karyawan dan kualitas kerja adalah 2,457, yang berada di bawah ambang batas 10. Dengan demikian, tidak terdapat masalah multikolinearitas antara variabel independen dalam model regresi.

### 3.2.3. Analisis Linear Berganda

Analisis regresi dilakukan untuk mengukur pengaruh kinerja karyawan (X1) dan kualitas kerja (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y). Model regresi yang dihasilkan adalah:

Tabel 6. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Variabel	Koefisien	T	Sig.
Constant	-8,567	-6,268	0,000
Kinerja Karyawan	0,874	10,147	0,000
Kualitas Kerja	0,567	7,188	0,000

Sumber: Output SPSS (2024)

Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda yang ditampilkan pada Tabel 6, diketahui bahwa koefisien variabel kinerja karyawan (X1) sebesar 0,874, yang menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan dalam kinerja karyawan akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,874, dengan asumsi variabel lain tetap konstan. Sementara itu, koefisien variabel kualitas kerja (X2) sebesar 0,567, yang berarti bahwa setiap peningkatan satu satuan dalam kualitas kerja akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,567 dalam kondisi variabel lainnya tidak berubah. Hasil ini menunjukkan bahwa kedua variabel independen berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

### 3.2.4. Uji Hipotesis

#### 3.2.4.1. Uji T

- Nilai signifikansi variabel kinerja karyawan (X1) adalah 0,000 ( $<0,05$ ), menunjukkan bahwa kinerja karyawan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
- Nilai signifikansi variabel kualitas kerja (X2) adalah 0,000 ( $<0,05$ ), menunjukkan bahwa kualitas kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

#### 3.2.4.2. Uji F

Tabel 7. Hasil Uji F

Variabel Dependen	F	Sig.	Keputusan
Keputusan Pembelian	327,909	0,000	Model Cocok

Sumber: Output SPSS (2024)

Hasil uji F menunjukkan nilai signifikansi 0,000 ( $<0,05$ ), yang berarti kinerja karyawan dan kualitas kerja secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

#### 3.2.4.3. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Variabel Dependen	R	R-Square
Keputusan Pembelian	0,965	0,930

Sumber: Output SPSS (2024)

Nilai  $R^2$  sebesar 0,930 menunjukkan bahwa 93% variasi kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh kinerja karyawan dan kualitas kerja, sementara 7% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model.

## 4. PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

### 4.1. Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan (X1) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Nilai koefisien regresi sebesar 0,874 mengindikasikan bahwa peningkatan kinerja karyawan, terutama dalam disiplin kerja, kompetensi teknis, komunikasi, dan penyelesaian tugas, berkontribusi positif terhadap kepuasan pelanggan. Temuan ini sejalan dengan

penelitian Cici Indriyani Siahaan (2023), yang menyoroti bahwa kualitas interaksi dan keterampilan teknis karyawan berperan penting dalam membentuk persepsi pelanggan terhadap hasil proyek.

Dalam konteks proyek konstruksi, disiplin kerja dan kemampuan teknis karyawan menjadi kunci utama untuk memastikan hasil pekerjaan sesuai dengan harapan pelanggan. Penelitian Paugeran Rilopari dan Abdurrahman Faris Indriya Himawan (2021) juga mendukung temuan ini, dengan menekankan bahwa loyalitas dan kinerja karyawan secara signifikan memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan konstruksi perlu memberikan perhatian lebih terhadap pengembangan sumber daya manusia, termasuk pelatihan teknis, pengelolaan waktu, dan peningkatan komunikasi interpersonal. Hal ini tidak hanya meningkatkan produktivitas, tetapi juga membangun loyalitas pelanggan yang berdampak jangka panjang pada reputasi perusahaan.

Namun, perlu dicatat bahwa penelitian ini hanya mencakup satu proyek konstruksi di PT. Anggadita Teguh Putra, sehingga hasilnya mungkin tidak sepenuhnya dapat digeneralisasi ke proyek konstruksi lainnya dengan karakteristik berbeda. Jumlah responden yang terbatas juga dapat memengaruhi validitas eksternal temuan ini. Penelitian lanjutan dengan cakupan lebih luas dan melibatkan berbagai jenis proyek diperlukan untuk memperkuat kesimpulan ini.

#### **4.2. Pengaruh Kualitas Kerja Terhadap Kepuasan Pelanggan**

Koefisien regresi sebesar 0,567 menunjukkan bahwa kualitas kerja (X2) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Indikator seperti kesesuaian dengan spesifikasi, kestabilan, keamanan proyek, serta kebersihan dan estetika berkontribusi secara signifikan terhadap persepsi pelanggan terhadap kualitas hasil pekerjaan. Penelitian Nuqi Ikhwanul Khusna et al. (2022) menguatkan temuan ini dengan menunjukkan bahwa perhatian terhadap kualitas proyek, terutama pada aspek teknis, sangat penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan.

Pentingnya kualitas kerja juga ditegaskan oleh penelitian Andi Madeppungeng et al. (2020), yang menemukan bahwa ketepatan waktu dan konsistensi hasil pekerjaan adalah indikator utama dalam menciptakan kepercayaan pelanggan. Namun, dalam penelitian ini, fokus pada faktor kualitas kerja terbatas pada aspek teknis tanpa memperhitungkan elemen emosional pelanggan yang mungkin memengaruhi kepuasan. Hal ini menjadi keterbatasan yang dapat diperbaiki melalui penelitian lanjutan dengan pendekatan yang lebih holistik.

Sebagai implikasi praktis, perusahaan konstruksi harus memperkuat manajemen kualitas kerja dengan memperhatikan spesifikasi teknis, ketahanan material, dan kebersihan proyek. Upaya ini tidak hanya meningkatkan kepercayaan pelanggan tetapi juga mendorong perusahaan untuk tetap kompetitif di pasar konstruksi yang semakin kompleks.

#### **4.3. Pengaruh Simultan Kinerja Karyawan dan Kualitas Kerja Terhadap Kepuasan Pelanggan**

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa kinerja karyawan dan kualitas kerja secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Koefisien regresi menunjukkan bahwa kinerja karyawan memberikan kontribusi lebih besar (0,874) dibandingkan kualitas kerja (0,567). Namun, kombinasi dari kedua variabel ini memberikan efek yang saling melengkapi dalam membentuk kepuasan pelanggan. Temuan ini mendukung penelitian Paugeran Rilopari dan Abdurrahman Faris Indriya Himawan (2021), yang menekankan pentingnya sinergi antara faktor internal dan kualitas hasil pekerjaan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Hasil ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan bukan hanya ditentukan oleh kualitas fisik proyek, tetapi juga bagaimana karyawan perusahaan berinteraksi dengan pelanggan dan bagaimana mereka menyelesaikan tugas yang diberikan. Penelitian ini memberikan implikasi penting bagi PT. Anggadita Teguh Putra untuk meningkatkan kedua aspek ini secara simultan. Pelatihan dan evaluasi berkala terhadap kinerja karyawan, serta peningkatan pengawasan kualitas kerja, harus menjadi prioritas utama perusahaan.

Namun, penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Pendekatan yang digunakan lebih dominan pada metode kuantitatif, yang cenderung terbatas pada persepsi responden. Pendekatan kualitatif melalui wawancara mendalam atau observasi dapat memberikan

wawasan tambahan tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Selain itu, tidak semua faktor eksternal, seperti kondisi ekonomi atau kompetisi di industri, diperhitungkan dalam analisis ini. Hal ini menjadi peluang bagi penelitian lanjutan untuk mengeksplorasi variabel tambahan yang relevan.

## 5. KESIMPULAN

Penelitian ini menggunakan data primer melalui penyebaran kuesioner kepada pihak-pihak terkait dalam proyek pembangunan SMPN 13 Depok oleh PT. Anggadita Teguh Putra, dengan tujuan mengevaluasi pengaruh kinerja karyawan dan kualitas kerja terhadap kepuasan pelanggan. Hasil analisis menunjukkan bahwa kinerja karyawan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, terutama melalui aspek disiplin, kompetensi teknis, komunikasi, dan penyelesaian tugas. Demikian pula, kualitas kerja memberikan dampak yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan melalui kesesuaian spesifikasi teknis, kestabilan hasil pekerjaan, keamanan, dan nilai estetika proyek. Secara simultan, kedua variabel ini mampu menjelaskan 93% variasi dalam tingkat kepuasan pelanggan, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai koefisien determinasi. Selain itu, nilai korelasi sebesar 0,965 menegaskan adanya hubungan yang sangat erat dan positif antara kinerja karyawan, kualitas kerja, dan kepuasan pelanggan. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menekankan pentingnya faktor internal dalam mendukung keberhasilan proyek konstruksi.

Namun, penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, jumlah responden yang terbatas pada satu proyek dan satu perusahaan dapat memengaruhi generalisasi hasil ke proyek-proyek lain di sektor konstruksi. Kedua, pendekatan kuantitatif yang digunakan tidak sepenuhnya menggambarkan dinamika kontekstual di lapangan, seperti faktor eksternal (cuaca, kondisi ekonomi, atau kebijakan pemerintah) yang mungkin turut memengaruhi kepuasan pelanggan. Ketiga, variabel yang digunakan terbatas pada kinerja karyawan dan kualitas kerja, sehingga belum mencakup aspek manajerial, teknologi, atau partisipasi stakeholder lain yang juga berperan dalam keberhasilan proyek.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar dilakukan perluasan sampel pada beberapa proyek konstruksi berbeda dan di berbagai wilayah guna memperoleh temuan yang lebih representatif. Selain itu, pendekatan *mixed methods* (kuantitatif dan kualitatif) dapat digunakan untuk menggali lebih dalam persepsi pelanggan dan dinamika kerja di lapangan. Penelitian mendatang juga dapat mempertimbangkan variabel lain seperti efektivitas manajemen proyek, penggunaan teknologi konstruksi, serta partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan, guna memberikan pemahaman yang lebih holistik mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan dalam proyek konstruksi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, K., Jannah, M., & Hasda, S. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.
- Dewanto, D., & Herbawani, C. K. (2022). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Proyek Konstruksi: Systematic Review. *MEDIA KESEHATAN MASYARAKAT INDONESIA*, 21(2), 142–147. <https://doi.org/10.14710/mkmi.21.2.142-147>
- Firmansyah, A., & Widodo, B. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan dalam Proyek Konstruksi di Indonesia. *Jurnal Manajemen Konstruksi Indonesia*, 9(2), 87–99.
- Herlina, T., & Putri, N. (2021). Kualitas Kerja dan Dampaknya terhadap Keberhasilan Proyek Konstruksi. *Jurnal Teknik Dan Manajemen Konstruksi*, 15(4), 152–161.
- Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR). (2022). *Laporan Tahunan Infrastruktur Pendidikan di Indonesia*.
- Khusna, N. I., & Mayasari, I. (2022). ANALISA PENGARUH KINERJA MANDOR TERHADAP KUALITAS PROYEK KONTRUKSI DI KOTA SURABAYA. *DEARSIP: Journal of Architecture and Civil*, 2(1), 1–7. <https://doi.org/10.52166/dearsip.v2i1.3350>
- Madepungeng, A., Intari, D. E., & Fauziah, N. N. (2020). EVALUASI KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KINERJA MANAJEMEN PROYEK KONTRAKTOR BESAR (STUDI KASUS :

- PROYEK PEMBANGUNAN BENDUNGAN KLM DI PROVINSI BANTEN). *Konstruksia*, 11(2), 59. <https://doi.org/10.24853/jk.11.2.59-71>
- Rachman, A., Yochanan, E., Samanlangi, A. I., & Purnomo, H. (2024). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF DAN R&D* (B. Ismaya, Ed.; 1st ed.). CV Saba Jaya Publisher.
- Rilopari, P., & Himawan, A. F. I. (2021). Pengaruh Kinerja Operasional Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Prima Megah Irsa. *Master: Jurnal Manajemen Dan Bisnis Terapan*, 1(2), 57. <https://doi.org/10.30595/jmbt.v1i2.12667>
- Samsuni. (2023). MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA. *JEBIMAN: Jurnal Ekonomi, Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi*, 1(3), 187–193.
- Siahaan, C. I. (2023). *Pengaruh Kinerja Karyawan Perusahaan Kanan Architect Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Universitas Medan Area.
- Supian, R., & Johari, G. J. (2021). Faktor yang Mempengaruhi Terhadap Kualitas Proyek Kontruksi Jalan di Kabupaten Garut. *Jurnal Konstruksi*, 19(1), 109–117. <https://doi.org/10.33364/konstruksi/v.19-1.894>
- Trisnawati, L. dewi, Dhamayanti, G. A. P. C., & Jaya, N. M. (2018). ANALISIS KINERJA PROYEK TERHADAP KEPUASAN STAKEHOLDER. *Jurnal Spektran*, 6(2), 205–209. <http://ojs.unud.ac.id/index.php/jsn/index>