MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol 25 No 8 Tahun 2026

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KOMPETENSI TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN KEPUASAN PENGUNJUNG SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA WISATA KOLAM RENANG MALINDO DI DESA LOWAYU, KECAMATAN DUKUN, KABUPATEN GRESIK

Villa Nur Fitria[1], Rifky Ardhana Kisno Saputra[2], Anjar Sulistyawati[3]

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Darul 'Ulum Lamongan

Email: [1]villa.fitria.904@gmail.com, [2]rifkyardhana@unisda.ac.id, [3]anjarsulistyawati@unisda.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kompetensi terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan pengunjung sebagai variabel mediasi pada Wisata Kolam Renang Malindo di Desa Lowayu, Kecamatan Dukun, Kabupaten Gresik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi penelitian adalah seluruh pengunjung Wisata Kolam Renang Malindo, sedangkan sampel penelitian berjumlah 100 responden yang ditentukan menggunakan teknik purposive sampling dengan bantuan rumus Lemeshow. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dengan menggunakan skala Likert lima poin. Teknik analisis data yang digunakan adalah Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS) yang meliputi pengujian outer model, inner model, dan uji hipotesis melalui prosedur bootstrapping dengan bantuan software SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Kompetensi juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Selain itu, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung, serta kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Kepuasan pengunjung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan serta terbukti mampu memediasi pengaruh kualitas pelayanan dan kompetensi terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dan kompetensi karyawan dapat meningkatkan kepuasan pengunjung yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan kinerja karyawan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia dan manajemen jasa, khususnya mengenai peran kepuasan pengunjung sebagai variabel mediasi dalam meningkatkan kinerja karyawan pada sektor pariwisata.

***Kata Kunci**: Kualitas Pelayanan, Kompetensi, Kepuasan Pengunjung, Kinerja Karyawan, SEM-PLS.*

Article History
Received: August 2026
Reviewed: August 2026
Published: August 2026

Plagirism checker no 80
Copyright : author
Publish by : musytari

This work is licensed under a creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license

ISSN : 3025-9495

PENDAHULUAN

Industri pariwisata merupakan salah satu bidang yang memiliki peranan penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi daerah. Perkembangan industri ini tidak hanya berkontribusi pada peningkatan pendapatan daerah, tetapi juga membuka peluang kerja serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Salah satu jenis wisata yang banyak diminati adalah wisata rekreasi keluarga, seperti wisata kolam renang yang menawarkan fasilitas hiburan dan relaksasi bagi masyarakat.

Dalam pengelolaan usaha pariwisata, kinerja karyawan menjadi faktor utama yang menentukan keberhasilan organisasi. Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan (Sukmaningsih, dkk., 2022). Kinerja karyawan yang optimal akan memberikan dampak positif terhadap kualitas layanan serta kepuasan pengunjung dalam suatu objek wisata.

Salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan adalah kualitas pelayanan, yaitu kemampuan penyedia jasa dalam memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan sehingga mampu menciptakan kepuasan serta loyalitas pelanggan (Han, dkk., 2021). Kompetensi karyawan yang mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap dalam melaksanakan pekerjaan secara efektif juga berperan penting dalam meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan yang diberikan (Ahmad Yani, 2022). Sementara itu, kepuasan pengunjung terbentuk dari evaluasi setelah membandingkan harapan dengan layanan yang diterima, di mana tingkat kepuasan yang tinggi akan meningkatkan loyalitas dan kepercayaan pelanggan (Han, dkk., 2021).

Secara konseptual, kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan interaksi positif antara karyawan dan pengunjung sehingga mendorong peningkatan kinerja karyawan. Kompetensi karyawan yang tinggi memungkinkan karyawan bekerja lebih profesional dan bertanggung jawab, yang berdampak pada produktivitas dan kualitas pekerjaan. Kepuasan pengunjung juga menjadi indikator penting dalam mengevaluasi kinerja karyawan, sekaligus menjadi variabel penghubung yang menjelaskan bagaimana kualitas pelayanan dan kompetensi memengaruhi kinerja karyawan secara tidak langsung.

Wisata Kolam Renang Malindo yang berlokasi di Desa Lowayu, Kecamatan Dukun, Kabupaten Gresik merupakan salah satu tempat rekreasi yang cukup ramai dikunjungi, dengan fasilitas kolam renang anak dan dewasa, area istirahat, serta fasilitas pendukung lainnya. Berdasarkan observasi awal, masih ditemukan permasalahan berupa kurangnya kecepatan respon karyawan

ISSN : 3025-9495

dalam melayani pengunjung serta kurangnya kompetensi dalam memberikan informasi yang dibutuhkan, yang diduga berdampak pada kepuasan pengunjung dan kinerja karyawan.

Penelitian sebelumnya menunjukkan adanya hubungan antara variabel-variabel tersebut. Suryani, dkk. (2022) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Lestari (2024) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kinerja karyawan, dengan kepuasan pelanggan berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan tersebut. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kompetensi terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan pengunjung sebagai variabel mediasi pada Wisata Kolam Renang Malindo.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan sejauh mana layanan yang diberikan mampu memenuhi atau melampaui harapan pelanggan (Safika, Pramularso, & Hardani, 2025). Kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh fasilitas fisik, tetapi juga oleh sikap dan perilaku karyawan dalam melayani pengunjung, dan berpengaruh terhadap kepuasan serta loyalitas pelanggan (Khoiri & Adityawarman, 2021). Menurut Setiono dan Putra (2025), indikator kualitas pelayanan meliputi tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati).

Kompetensi

Kompetensi merupakan karakteristik dasar yang dimiliki individu yang berkaitan dengan kemampuan dalam melaksanakan pekerjaan secara efektif dan efisien, serta menjadi faktor utama yang memengaruhi kinerja individu dalam organisasi (Wibowo, Muljono, & Sumertajaya, 2021). Kompetensi bersifat multidimensional, mencakup aspek teknis maupun sosial seperti komunikasi, kerja sama, dan kemampuan beradaptasi. Menurut Febriandika dan Subarjo (2023), indikator kompetensi meliputi pengetahuan, keterampilan, sikap, dan motivasi.

Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai secara kualitas dan kuantitas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan (Ammar & Geoffrey, 2023). Kinerja individu dipengaruhi oleh keahlian, semangat kerja, dan suasana tempat kerja, dan memiliki peran penting dalam menentukan mutu layanan pada organisasi jasa. Menurut Roring dan Walangitan (2023), indikator kinerja karyawan meliputi kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, kerja sama, dan komitmen kerja.

ISSN : 3025-9495

Kepuasan Pengunjung

Kepuasan pengunjung merupakan respon emosional yang muncul setelah pelanggan membandingkan antara harapan dengan kinerja layanan yang diterima (Catur, 2022). Kepuasan pengunjung berperan sebagai variabel intervening yang menghubungkan kualitas pelayanan dan kompetensi karyawan dengan kinerja karyawan. Menurut Kartini, Abrian, dan Wulansari (2023), indikator kepuasan pengunjung meliputi kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, kesediaan merekomendasikan, dan kepuasan keseluruhan.

Penelitian Terdahulu yang Relevan

Sejumlah penelitian terdahulu mendukung keterkaitan antar variabel dalam penelitian ini. Kim, dkk. (2023) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada industri perhotelan. Lee dan Chen (2024) membuktikan bahwa kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pada organisasi jasa. Hassan, dkk. (2023) menemukan bahwa kepuasan pelanggan memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja. Nahdi dan Putri (2022) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan pada Taman Nasional Baluran.

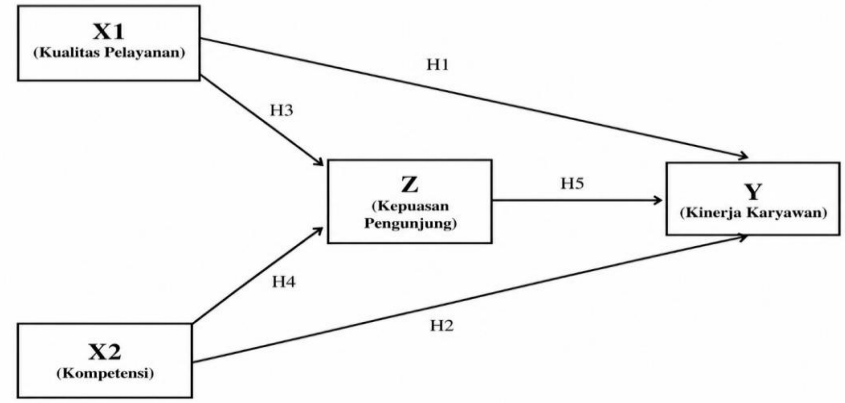
Penelitian pada konteks koperasi di Lamongan yang dilakukan oleh Saputra dan Muhajir (2022) juga menunjukkan bahwa lokasi, promosi, dan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Koperasi Syariah Mawar Lamongan, dengan kualitas pelayanan sebagai variabel yang paling dominan pengaruhnya (t hitung 3,970). Hasil tersebut memperkuat temuan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor kunci dalam membentuk kepuasan pelanggan pada berbagai jenis usaha jasa. Sejalan dengan hal itu, penelitian Abdillah, Azar, dan Sulistyowati (2025) pada Koperasi Simpan Pinjam Andika Jaya Putera di Kedungadem, Bojonegoro, menemukan bahwa fasilitas kerja, kesejahteraan karyawan, dan kompensasi secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, dengan kesejahteraan karyawan sebagai variabel yang paling dominan (t hitung 6,709). Temuan ini menegaskan bahwa kinerja karyawan pada organisasi berbasis koperasi maupun usaha jasa lainnya sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor pendukung di lingkungan kerja, sejalan dengan peran kualitas pelayanan dan kompetensi dalam penelitian ini.

Penelitian ini berbeda dari penelitian-penelitian tersebut karena menguji secara simultan peran kepuasan pengunjung sebagai variabel mediasi antara kualitas pelayanan dan kompetensi terhadap kinerja karyawan pada objek wisata kolam renang lokal, konteks yang masih jarang diteliti.

ISSN : 3025-9495

Kerangka Berpikir dan Hipotesis

Kerangka pemikiran penelitian ini menempatkan kualitas pelayanan (X1) dan kompetensi (X2) sebagai variabel independen, kepuasan pengunjung (Z) sebagai variabel mediasi, serta kinerja karyawan (Y) sebagai variabel dependen. Kepuasan pengunjung berperan sebagai variabel penghubung yang menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan dan kompetensi terhadap kinerja karyawan, baik secara langsung maupun tidak langsung.



Gambar 1. Kerangka Konseptual Penelitian

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2026

Berdasarkan latar belakang, tinjauan pustaka, dan kerangka pemikiran yang telah disusun, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1: Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

H2: Kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

H3: Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

H4: Kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

H5: Kepuasan pengunjung berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif dan kausal, yang bertujuan menjelaskan hubungan sebab-akibat antar variabel penelitian berdasarkan data empiris (Handayani & Syarifudin, 2022). Penelitian dilaksanakan di Wisata Kolam Renang Malindo, Desa Lowayu, Kecamatan Dukun, Kabupaten Gresik, Jawa Timur, pada bulan Mei sampai dengan Juli 2026.

ISSN : 3025-9495

Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X1) dan kompetensi (X2), variabel dependen adalah kinerja karyawan (Y), sedangkan kepuasan pengunjung (Z) berperan sebagai variabel mediasi. Populasi penelitian adalah seluruh pengunjung Wisata Kolam Renang Malindo yang jumlahnya bersifat dinamis (infinite population). Teknik pengambilan sampel menggunakan non-probability sampling dengan metode purposive sampling, dengan kriteria responden yaitu pernah berkunjung ke Wisata Kolam Renang Malindo, bersedia mengisi kuesioner, dan berusia minimal 17 tahun. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Lemeshow dengan tingkat kepercayaan 95% (Z = 1,96), proporsi 0,5, dan tingkat kesalahan 10%, sehingga diperoleh sampel minimal 96 responden yang dibulatkan menjadi 100 responden.

Data primer dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dengan skala Likert lima poin (1 = Sangat Tidak Setuju hingga 5 = Sangat Setuju), yang mencakup indikator dari variabel kualitas pelayanan, kompetensi, kepuasan pengunjung, dan kinerja karyawan. Data sekunder diperoleh dari jurnal ilmiah, buku, serta dokumen profil objek wisata sebagai pendukung landasan teori.

Metode analisis data yang digunakan adalah Structural Equation Modeling berbasis Partial Least Square (SEM-PLS), dengan bantuan software SmartPLS. Metode ini dipilih karena mampu menganalisis hubungan antar variabel laten secara simultan, baik pengaruh langsung maupun tidak langsung, sehingga sesuai untuk penelitian dengan variabel mediasi. SEM-PLS juga tidak mensyaratkan distribusi data normal sehingga tidak diperlukan uji asumsi klasik seperti pada regresi linear berganda (Cahyaningrum, dkk., 2015). Tahapan analisis meliputi uji instrumen (validitas dan reliabilitas), evaluasi model pengukuran (outer model) melalui convergent validity, discriminant validity, Average Variance Extracted (AVE), dan reliabilitas konstruk, evaluasi model struktural (inner model) melalui nilai R-Square dan Q-Square, serta pengujian hipotesis melalui prosedur bootstrapping dengan kriteria nilai T-statistics > 1,96 dan P-value < 0,05.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Responden

Responden penelitian berjumlah 100 orang pengunjung Wisata Kolam Renang Malindo. Berdasarkan kelompok usia, mayoritas responden berada pada kelompok dewasa awal (22–35 tahun) sebanyak 66 orang (66,00%), diikuti kelompok remaja akhir (17–21 tahun) sebanyak 28 orang (28,00%), dan kelompok dewasa madya (36–45 tahun) sebanyak 6 orang (6,00%). Berdasarkan jenis kelamin, responden didominasi oleh perempuan sebanyak 82 orang (82,00%), sedangkan laki-laki sebanyak 18 orang (18,00%). Berdasarkan frekuensi kunjungan, sebanyak 68 responden (68,00%) telah berkunjung lebih dari tiga kali, 17 responden (17,00%) sebanyak dua

ISSN : 3025-9495

kali, dan 15 responden (15,00%) baru berkunjung satu kali. Karakteristik ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden telah memiliki pengalaman yang cukup terhadap pelayanan dan fasilitas yang diberikan sehingga mampu memberikan penilaian yang objektif.

No	Karakteristik	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Kelompok Usia	17–21 Tahun / 22–35 Tahun / 36–45 Tahun	28 / 66 / 6	28,00% / 66,00% / 6,00%
2	Jenis Kelamin	Laki-laki / Perempuan	18 / 82	18,00% / 82,00%
3	Frekuensi Berkunjung	1 Kali / 2 Kali / > 3 Kali	15 / 17 / 68	15,00% / 17,00% / 68,00%

Tabel 1. Karakteristik Responden

Sumber: Data Primer Diolah, 2026

Hasil Uji Instrumen

Hasil uji validitas menunjukkan seluruh indikator pada variabel Kualitas Pelayanan (X1), Kompetensi (X2), Kepuasan Pengunjung (Z), dan Kinerja Karyawan (Y) dinyatakan valid, dengan nilai loading factor berkisar antara 0,710 sampai 0,895, seluruhnya berada di atas ambang batas 0,70. Nilai Average Variance Extracted (AVE) seluruh variabel juga berada di atas 0,50, yaitu Kualitas Pelayanan sebesar 0,714, Kompetensi sebesar 0,671, Kepuasan Pengunjung sebesar 0,690, dan Kinerja Karyawan sebesar 0,762, sehingga convergent validity terpenuhi. Hasil cross loading menunjukkan setiap indikator memiliki nilai loading tertinggi pada konstruknya masing-masing, sehingga discriminant validity juga terpenuhi.

Hasil uji reliabilitas menunjukkan seluruh variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability di atas 0,70, yaitu Kepuasan Pengunjung (0,850; 0,899), Kinerja Karyawan (0,922; 0,941), Kompetensi (0,838; 0,890), dan Kualitas Pelayanan (0,899; 0,926), sehingga seluruh instrumen dinyatakan reliabel.

Variabel	AVE	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,714	0,899	0,926	Valid & Reliabel
Kompetensi (X2)	0,671	0,838	0,890	Valid & Reliabel
Kepuasan Pengunjung (Z)	0,690	0,850	0,899	Valid & Reliabel

Variabel	AVE	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Keterangan
Kinerja Karyawan (Y)	0,762	0,922	0,941	Valid & Reliabel

Tabel 2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Konstruk

Sumber: Hasil Penelitian (Data Diolah), 2026

Hasil Uji Inner Model

Hasil pengujian koefisien determinasi (R-Square) menunjukkan bahwa variabel Kepuasan Pengunjung memiliki nilai R^2 sebesar 0,484, yang berarti 48,4% variasi Kepuasan Pengunjung dijelaskan oleh Kualitas Pelayanan dan Kompetensi. Variabel Kinerja Karyawan memiliki nilai R^2 sebesar 0,682, yang berarti 68,2% variasi Kinerja Karyawan dijelaskan oleh Kualitas Pelayanan, Kompetensi, dan Kepuasan Pengunjung. Adapun nilai Q-Square untuk Kepuasan Pengunjung sebesar 0,443 dan Kinerja Karyawan sebesar 0,570, keduanya lebih besar dari 0 sehingga model memiliki predictive relevance yang baik.

Hasil Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan melalui prosedur bootstrapping dengan kriteria T-statistics > 1,96 dan P-value < 0,05. Hasil pengujian ditunjukkan pada Tabel 3 berikut.

Hipotesis	Jalur	Koefisien (O)	T-Statistics	P-Values	Keterangan
H1	Kualitas Pelayanan → Kinerja Karyawan	0,339	2,804	0,005	Diterima
H2	Kompetensi → Kinerja Karyawan	0,218	2,094	0,036	Diterima
H3	Kualitas Pelayanan → Kepuasan Pengunjung	0,450	3,978	0,000	Diterima
H4	Kompetensi → Kepuasan Pengunjung	0,323	2,791	0,005	Diterima
H5	Kepuasan Pengunjung → Kinerja Karyawan	0,393	3,078	0,002	Diterima

Tabel 3. Hasil Uji Hipotesis (Bootstrapping)

Sumber: Hasil Penelitian (Data Diolah), 2026

Berdasarkan Tabel 3, seluruh hipotesis penelitian dinyatakan diterima. Pengaruh terbesar ditunjukkan oleh hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung dengan koefisien jalur sebesar 0,450 (T-statistics 3,978; P-value 0,000). Kepuasan Pengunjung juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan (koefisien 0,393; T-statistics

ISSN : 3025-9495

3,078; P-value 0,002), sehingga membuktikan peran mediasi kepuasan pengunjung dalam menghubungkan kualitas pelayanan dan kompetensi dengan kinerja karyawan.

Pembahasan

Kualitas pelayanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Wisata Kolam Renang Malindo. Pelayanan yang cepat, ramah, tepat, serta didukung fasilitas yang memadai membuat karyawan mampu menjalankan pekerjaannya secara efektif sehingga menghasilkan kinerja yang optimal. Kondisi ini didukung oleh karakteristik responden yang didominasi pengunjung berusia 22–35 tahun dan telah berkunjung lebih dari tiga kali, sehingga penilaian terhadap kinerja karyawan menjadi lebih objektif. Temuan ini sejalan dengan penelitian Lengkong, dkk. (2021) dan Kusumawati, dkk. (2023) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Kompetensi juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Kompetensi yang mencakup pengetahuan, keterampilan, sikap, dan motivasi menjadi modal utama karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan secara efektif dan efisien, terutama dalam menghadapi situasi pelayanan yang dinamis. Hasil ini sejalan dengan penelitian Rosmaini dan Tanjung (2019) serta Asmini, dkk. (2022) yang menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung, dengan koefisien jalur terbesar dalam model penelitian ini. Keramahan karyawan, kecepatan pelayanan, kebersihan lingkungan wisata, serta kelengkapan fasilitas menjadi aspek yang dinilai langsung oleh pengunjung. Temuan ini sejalan dengan penelitian Leofran, dkk. (2023) dan Nahdi serta Putri (2022) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung atau wisatawan.

Kompetensi karyawan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Karyawan yang memiliki pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang baik mampu memberikan pelayanan yang lebih profesional serta memahami kebutuhan pengunjung secara tepat, sehingga menciptakan pengalaman yang positif. Hasil ini konsisten dengan penelitian Kanaidi dan Andranaswari (2022) serta Zatnika, dkk. (2024) yang menunjukkan bahwa kompetensi karyawan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Kepuasan pengunjung terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan sekaligus memediasi pengaruh kualitas pelayanan dan kompetensi terhadap kinerja karyawan. Tingginya kepuasan pengunjung menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi

ISSN : 3025-9495

atau bahkan melampaui harapan, yang pada gilirannya menjadi motivasi bagi karyawan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas kerjanya. Temuan ini sejalan dengan penelitian Kinanti, dkk. (2022) dan Lestari (2024) yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kompetensi terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan pengunjung sebagai variabel mediasi pada Wisata Kolam Renang Malindo, dapat disimpulkan sebagai berikut: (1) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan; (2) Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan; (3) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung; (4) Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung; dan (5) Kepuasan pengunjung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan serta terbukti memediasi pengaruh kualitas pelayanan dan kompetensi terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian, seluruh hipotesis dalam penelitian ini diterima.

Saran

Bagi pengelola Wisata Kolam Renang Malindo, disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan melalui pelayanan yang cepat, ramah, dan responsif; meningkatkan kompetensi karyawan melalui pelatihan dan evaluasi berkala; serta menjaga kepuasan pengunjung sebagai upaya mendukung peningkatan kinerja karyawan dan keberlangsungan usaha wisata. Bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk memperluas objek penelitian pada destinasi wisata atau sektor jasa lainnya, menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kinerja karyawan seperti kepemimpinan, motivasi kerja, atau budaya organisasi, serta mempertimbangkan penggunaan metode penelitian campuran (mixed methods) agar memperoleh hasil yang lebih komprehensif.

ISSN : 3025-9495

DAFTAR PUSTAKA

Ahmad Yani, D. (2022). The Influence of Employee Competence and Infrastructure Toward Employee Performance. Airlangga Journal of Innovation Management, 3(1), 48–60.

Ammar, Z. M., & Geoffrey, B. (2023). Pengaruh stres kerja terhadap motivasi dan kinerja karyawan. Jurnal Riset Manajemen, 1(1), 36–53.

Asmini, A., Nur Alam, A. R., & Putri, A. (2022). Analisis pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkom Akses Area Soppeng. Jurnal Ilmiah Metansi, 5(1), 17–24.

Cahyaningrum, E., Hoyyi, A., & Mukid, M. A. (2015). Analisa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja perusahaan menggunakan pendekatan Partial Least Square. Jurnal Gaussian, 4(4), 805–814.

Febriandika, I., & Subarjo. (2023). Pengaruh kompetensi individu sumber daya manusia (sikap kerja, pengetahuan, dan keterampilan) terhadap kinerja. Bridging: Journal of Islamic Digital Economics and Management, 1(1), 185–191.

Handayani, S. L., & Syarifudin, A. (2022). Pengaruh kualitas layanan, harga dan relationship marketing terhadap kepuasan konsumen pada layanan Gojek. Jurnal Dimensi, 11(2), 298–313.

Han, dkk. (2021). Service quality and customer satisfaction: A conceptual review. International Journal of Hospitality Management.

Hassan, dkk. (2023). Customer satisfaction as mediator in service industry. Journal of Service Management Research.

Kanaidi, K., & Andranaswari, N. (2022). Pengaruh kompetensi karyawan dan kinerja pelayanan staf front office terhadap kepuasan pelanggan hotel bintang 3, 4, dan 5 di Kota Bandung dan sekitarnya. E-Jurnal Apresiasi Ekonomi, 10(3), 419–428.

Kartini, Abrian, Y., & Wulansari, R. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Jurnal Manajemen Pariwisata, 1(1), 1–10.

Khoiri, N., & Adityawarman. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Jurnal Manajemen dan Bisnis, 5(1), 15–22.

Kim, J., Lee, H., & Park, S. (2023). Service quality and customer satisfaction in hospitality industry. International Journal of Hospitality Management, 110, 103–112.

Kinanti, M. N., Rajak, A., & Mustafa, I. M. (2022). Pengaruh customer satisfaction dan job satisfaction terhadap kinerja karyawan studi pada Bank BRI Persero Cabang Ternate. Eqien: Jurnal Ekonomi dan Bisnis, 11(1), 847–858.

Kusumawati, D., Palisuri, P., & Jumarding, A. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan pada PT Bosowa Berlian Motor Makassar. Journal of Economy Business Development, 1(2), 78–81.

ISSN : 3025-9495

Lee, H., & Chen, W. (2024). Employee competence and performance in service organizations. Journal of Human Resource Management, 12(1), 22–35.

Lengkong, O., Lengkong, V. P. K., & Pandowo, M. H. C. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan hotel berbintang di Manado. Jurnal EMBA, 9(3), 1286–1295.

Leofran, F. M., Muharom, R., & Hulu, M. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pengunjung di Museum Nasional Indonesia. Hospitour: Journal of Hospitality & Tourism Innovation, 7(1).

Lestari, E. D. (2024). Peran mediasi kepuasan pelanggan pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan di Politeknik Pelayaran Surabaya. ALIGNMENT: Journal of Administration and Educational Management, 7(2), 1100–1110.

Abdillah, M. R., Azar, M. A. S., & Sulistyowati, A. (2025). Pengaruh Fasilitas Kerja, Kesejahteraan Karyawan, dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Koperasi Simpan Pinjam Andika Jaya Putera di Kedungadem Bojonegoro. J-EEMB: Journal of Economic Entrepreneurship and Management Business, 1(2), 50–59.

Nahdi, M. R., & Putri, K. A. S. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan pada Taman Nasional Baluran. Jurnal Dimensi, 11(3), 484–499.

Roring, I. J., Tewal, B., & Walangitan, M. B. (2023). Analisis perbedaan kinerja pegawai ASN dan THL pada Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara. Jurnal EMBA, 11(4), 1479–1488.

Rosmaini, R., & Tanjung, H. (2019). Pengaruh kompetensi, motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai. Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen, 2(1), 1–15.

Saputra, R. A. K., & Muhajir, A. (2022). Pengaruh Lokasi, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Koperasi Syariah Mawar Lamongan. Jurnal TRANSFORMASI (Informasi & Pengembangan Iptek), 18(2), 45–53.

Setiono, & Putra. (2025). Dimensi kualitas pelayanan dalam industri jasa. Jurnal Manajemen Pemasaran, 13(2), 320–335.

Sukmaningsih, dkk. (2022). Manajemen kinerja karyawan pada organisasi jasa. Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, 10(1), 110–125.

Suryani, dkk. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan. Jurnal Manajemen dan Bisnis, 8(2), 115–128.

Wibowo, Muljono, & Sumertajaya. (2021). Kompetensi sebagai faktor utama kinerja individu dalam organisasi. Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, 15(2), 798–812.

Zatnika, A. J., Supriadi, D., & Solihin, A. O. (2024). Kepuasan wisatawan: Studi kasus pada wisatawan olahraga panjat tebing jalur Via Ferrata dipengaruhi oleh kompetensi guide. Jurnal Speed (Sport, Physical Education, Empowerment), 7(2), 86–91.