

---

## Pengaruh Loyalitas Pelanggan, Lingkungan Kerja, Dan Beban Emosional Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Frontliner Di Sektor Ritel

Rismawati<sup>1</sup>, Resty Rahmawati<sup>2</sup>, Oktaviani Alviah<sup>3</sup>, Siti Masitoh<sup>4</sup>, Vivi Hana Pertiwi<sup>5</sup>  
<sup>1,2,3,4,5</sup>Universitas Pelita Bangsa

E-mail : [risma@pelitabangsa.ac.id](mailto:risma@pelitabangsa.ac.id)<sup>1</sup>, [restyrahma11@gmail.com](mailto:restyrahma11@gmail.com)<sup>2</sup>,  
[oktaviaviani504@gmail.com](mailto:oktaviaviani504@gmail.com)<sup>3</sup>, [stmsth29@gmail.com](mailto:stmsth29@gmail.com)<sup>4</sup>, [vivihanna406@gmail.com](mailto:vivihanna406@gmail.com)<sup>5</sup>

---

### ABSTRACT

*This study aims to analyze the influence of customer loyalty, work environment, and emotional labor on job satisfaction of frontline employees in the retail sector. Quantitative methods are used by collecting data through questionnaires distributed to frontline employees in several retail companies. The results of the study indicate that customer loyalty contributes positively to increasing job satisfaction, because harmonious interactions with customers create a more enjoyable work experience. A conducive work environment has also been shown to have a significant influence in supporting job satisfaction. In addition, emotional labor or the ability to manage personal emotions in the workplace plays an important role in maintaining employee psychological balance, which has a direct impact on their job satisfaction. These findings provide practical implications for retail management to pay attention to these factors in an effort to improve employee welfare and productivity.*

**Keywords:** *Customer Loyalty, Work Environment, Emotional Labor, Job Satisfaction, Frontliner Employees, Retail.*

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh loyalitas pelanggan, lingkungan kerja, dan beban emosional terhadap kepuasan kerja karyawan frontliner di sektor ritel. Metode kuantitatif digunakan dengan pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada karyawan frontliner di beberapa perusahaan ritel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa loyalitas pelanggan berkontribusi secara positif terhadap peningkatan kepuasan kerja, karena interaksi yang harmonis dengan pelanggan menciptakan pengalaman kerja yang lebih menyenangkan. Lingkungan kerja yang kondusif juga terbukti memiliki pengaruh signifikan dalam menunjang kepuasan kerja. Selain itu, beban emosional atau kemampuan mengelola emosi pribadi di tempat kerja berperan penting dalam menjaga keseimbangan psikologis karyawan, yang berdampak langsung terhadap kepuasan kerja mereka. Temuan ini memberikan implikasi praktis bagi manajemen ritel untuk memperhatikan faktor-faktor tersebut dalam upaya meningkatkan kesejahteraan dan produktivitas karyawan.

**Kata Kunci:** Loyalitas Pelanggan, Lingkungan Kerja, Beban Emosional, Kepuasan Kerja, Karyawan Frontliner, Ritel.

---

## PENDAHULUAN

Perkembangan industri ritel di Indonesia mengalami pertumbuhan yang pesat seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan produk dan layanan yang cepat serta efisien. Dalam industri ini, peran karyawan frontliner menjadi sangat vital karena mereka merupakan garda terdepan yang secara langsung berinteraksi dengan pelanggan. Kepuasan kerja karyawan frontliner menjadi faktor penting yang tidak hanya memengaruhi kinerja individu, tetapi juga berdampak pada kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan. Kepuasan kerja sendiri dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik yang berasal dari lingkungan internal maupun eksternal perusahaan. Salah satu faktor eksternal yang menarik untuk dikaji adalah loyalitas pelanggan. Hubungan yang positif antara pelanggan dan karyawan dapat menciptakan atmosfer kerja yang menyenangkan dan meningkatkan semangat kerja. Selain itu, faktor internal seperti lingkungan kerja yang kondusif turut menentukan sejauh mana karyawan merasa nyaman dan termotivasi dalam menjalankan tugasnya. Tidak kalah penting adalah kemampuan karyawan dalam mengelola emosinya yang dikenal dengan istilah beban emosional, yang membantu mereka tetap profesional meskipun menghadapi tekanan dalam pekerjaan. Mengingat pentingnya peran karyawan frontliner dalam menjamin keberlangsungan dan reputasi bisnis ritel, maka penelitian ini dilakukan untuk menganalisis bagaimana loyalitas pelanggan, lingkungan kerja, dan beban emosional memengaruhi tingkat kepuasan kerja karyawan di sektor tersebut. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi

perusahaan dalam merancang strategi manajemen sumber daya manusia yang lebih efektif dan berorientasi pada kesejahteraan karyawan.

Dalam dunia bisnis yang semakin kompetitif, sektor ritel menjadi salah satu industri yang terus berkembang dan memainkan peran penting dalam pertumbuhan ekonomi. Perusahaan ritel dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan agar mampu bertahan dan berkembang di tengah persaingan yang ketat. Dalam konteks ini, peran karyawan frontliner menjadi sangat krusial, karena mereka merupakan ujung tombak perusahaan yang secara langsung berinteraksi dengan pelanggan. Kepuasan kerja karyawan frontliner menjadi faktor penting yang dapat memengaruhi kualitas layanan yang diberikan, loyalitas pelanggan, serta produktivitas perusahaan secara keseluruhan.

Kepuasan kerja karyawan tidak hanya dipengaruhi oleh faktor internal perusahaan, seperti sistem manajemen dan kompensasi, tetapi juga oleh faktor eksternal seperti loyalitas pelanggan. Karyawan yang menghadapi pelanggan yang loyal cenderung merasa lebih dihargai, termotivasi, dan merasa pekerjaannya memiliki makna. Loyalitas pelanggan yang tinggi sering kali ditandai dengan hubungan jangka panjang, komunikasi yang lebih positif, serta penghargaan terhadap upaya yang dilakukan karyawan. Hal ini dapat memberikan dampak psikologis yang positif bagi karyawan, sehingga meningkatkan kepuasan kerja mereka.

Selain itu, lingkungan kerja merupakan faktor internal yang berperan penting dalam menentukan kepuasan kerja karyawan. Lingkungan kerja yang kondusif, aman, dan mendukung dapat menciptakan suasana kerja

yang nyaman dan meningkatkan semangat kerja karyawan. Lingkungan kerja yang baik mencakup hubungan antar karyawan yang harmonis, dukungan dari atasan, fasilitas yang memadai, serta budaya kerja yang positif. Karyawan yang merasa nyaman di tempat kerja cenderung memiliki tingkat kepuasan kerja yang lebih tinggi.

Namun, tidak dapat dipungkiri bahwa dalam melaksanakan tugasnya, karyawan frontliner sering kali mengalami tekanan emosional, terutama ketika harus menghadapi pelanggan yang marah, tidak puas, atau menuntut secara berlebihan. Oleh karena itu, kemampuan untuk bebas secara emosional (*emotional labor*) menjadi penting. Beban emosional merupakan kemampuan karyawan untuk menjaga keseimbangan emosi dan tidak terbawa perasaan negatif dalam menghadapi situasi sulit di tempat kerja. Karyawan yang memiliki tingkat beban emosional yang baik cenderung lebih mampu mengelola stres, menjaga profesionalisme, dan mempertahankan kepuasan kerja meskipun menghadapi tekanan dari luar.

Meskipun berbagai penelitian telah dilakukan mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja, masih terdapat keterbatasan dalam memahami bagaimana ketiga variabel ini—loyalitas pelanggan, lingkungan kerja, dan beban emosional—secara bersamaan memengaruhi kepuasan kerja karyawan frontliner, khususnya di sektor ritel. Dalam industri yang berfokus pada pelayanan pelanggan, seperti ritel, ketiga aspek tersebut memiliki hubungan yang erat dan saling memengaruhi. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk menggali lebih dalam hubungan antar variabel tersebut serta memberikan kontribusi bagi pengembangan strategi

manajemen sumber daya manusia di sektor ritel.

Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan masukan praktis bagi manajer atau pemilik usaha ritel dalam menciptakan strategi yang efektif untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan frontliner. Dengan memahami pengaruh loyalitas pelanggan, lingkungan kerja, dan beban emosional, perusahaan dapat merancang program kerja yang lebih tepat sasaran, memperbaiki lingkungan kerja, serta memberikan pelatihan pengelolaan emosi kepada karyawan. Dengan demikian, kepuasan kerja dapat meningkat, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap kualitas pelayanan, loyalitas pelanggan, dan kinerja perusahaan secara keseluruhan.

### **Latar Belakang Masalah**

Beberapa tahun terakhir, pemerintah meningkatkan pembangunan sebagai salah satu cara menghadapi era globalisasi saat ini. Salah satu usaha pemerintah dalam meningkatkan pembangunan ekonomi yakni dengan melibatkan pihak swasta. Keterlibatan pihak swasta ini, membawa dampak yang positif disegala bidang, salah satunya bidang perdagangan.

Keberhasilan ekonomi khususnya dibidang perdagangan memiliki andil yang cukup besar dalam mendukung perekonomian Indonesia. Pemerintah memberikan kesempatan yang luas untuk menciptakan dan mengembangkan berbagai jenis usaha. Kesempatan yang diberikan pemerintah tersebut mendorong pertumbuhan industri perdagangan yang akan menimbulkan kondisi persaingan yang ketat.

Dunia bisnis yang telah memasuki era kompetitif yakni adanya persaingan yang

semakin ketat akan memberikan ancaman tersendiri bagi setiap perusahaan. Dalam tingkat persaingan yang tinggi ini perusahaan harus mampu menghadapi pesaing. Untuk menghadapi persaingan yang semakin ketat dibutuhkan manajemen yang handal dan mampu menjalankan perusahaan secara efektif dan efisien.

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan. Peranan sumber daya manusia saat ini tidak hanya dipandang sebagai salah satu faktor produksi akan tetapi sebagai aset yang berharga bagi perusahaan yang harus dikembangkan. Perusahaan tanpa adanya dukungan tenaga kerja yang sesuai akan sulit untuk menghadapi persaingan.

Hal yang sering digunakan untuk melihat perkembangan perusahaan adalah dengan melihat hasil kinerja penilaian kinerja dapat dilakukan dengan menggunakan tolok ukur tertentu secara objektif dan dilakukan secara berkala dari hasil penilaian dapat dilihat kinerja perusahaan yang dicerminkan oleh kinerja karyawan. Kinerja merupakan prestasi aktual karyawan dibandingkan dengan prestasi yang diharapkan karyawan. Kinerja seorang karyawan dapat berupa fisik seperti pencapaian target maupun non fisik seperti pelayanan yang ramah.

Dalam praktiknya, kinerja karyawan dalam suatu Perusahaan tidak terlepas dari prosedur yang telah ditetapkan. Untuk memastikan karyawan mencapai kinerja yang dikehendaki perusahaan, maka perlu dibuat standart yang menjadi acuan kerja, memberi penilaian terhadap kinerja, dan melakukan perbaikan apabila terdapat hal-hal yang tidak sesuai. Prosedur – prosedur ini akan membuat karyawan bekerja dengan jelas karna adanya tolok ukur yang jelas, sehingga dapat mencapai kinerja yang

diharapkan. Kinerja yang dicapai oleh karyawan akan membawa dampak terhadap kinerja perusahaan. dimana kinerja karyawan yang baik akan mengakibatkan tercapainya tujuan perusahaan, sebaliknya jika kinerja karyawan bauruk, maka tujuan perusahaan tidak akan tercapai.

Adanya prosedur-prosedur yang jelas tentu tidak terlepas dari peran seorang pemimpin. Pemimpin dalam sebuah perusahaan harus mampu menjamin terlaksananya segala yang telah direncanakan sebelumnya. Namun pemimpin sebagai individu tidak mungkin mampu melaksanakan tugasnya sendirian. Tugas yang dimikinya dapat dilakukan dengan adanya koordinasi yang baik diantara bidang-bidang yang ada. Pendelagasian tugas, mengambil keputusan, memberikan motivasi, dan komunikasi yang baik merupakan tugas pimpinan.

Manajer sebagai salah satu penerima delegasi tugas dari pimpinan memiliki tugas untuk melakukan pengawasan terhadap karyawan yang menjadi bawahannya. Tujuan seorang manajer melakukan pengawasan terhadap bawahannya sebagai salah satu upaya untuk mendisiplinkan karyawan serta meningkatkan kinerja karyawan yang diawasinya.

Pengawasan adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pimpinan untuk menjamin segala sesuatunya berjalan sesuai rencana. Pengawasan penting dilakukan oleh setiap perusahaan. pengawasan sangat penting dilakukan, pengawasan yang baik akan memberikan gambaran yang jelas tentang kondisi yang terjadi dalam perusahaan sehingga pimpinan dapat mengambil keputusan dengan tepat, selain itu pengawasan akan memberi gambaran tentang kinerja pegawai sehingga

dapat menjadi umpan balik bagi pegawai itu sendiri.

Dalam bisnis ritel, terdapat karyawan yang disebut frontliner. Frontliner dalam bisnis ritel adalah tenaga kerja atau karyawan yang melakukan pekerjaan berhubungan langsung dengan pihak ketiga atau konsumen. Karyawan frontlinerlah yang menjadi ujung tombak perusahaan untuk berhubungan dengan konsumen. Karyawan frontliner yang berinteraksi secara langsung mulai dari proses pra pembelian hingga pasca pembelian.

Kinerja yang baik merujuk kepada kemampuan karyawan dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan berdasarkan standartstandart yang telah ditetapkan. Kinerja karyawan frontliner dapat dilihat dari beberapa aspek seperti kualitas dan kuantitas kerja. Sebagai hasilnya akan diketahui kinerja karyawan frontliner tersebut baik atau buruk.

Bisnis ritel merupakan salah satu bisnis yang terus mengalami perkembangan yang cukup signifikan. Pertumbuhan bisnis ini dapat dilihat dari meningkatnya jumlah gerai yang ada. Pertumbuhan gerai ritel, baik baik ritel swalayan dan nonswalayan selama 10 tahun terakhir tumbuh hingga 766.000 gerai. Pertumbuhan ritel tersebut didominasi oleh ritel tradisional sebanyak 750 ribu gerai atau tumbuh sebesar 42% dan ritel modern dengan pertumbuhan sebanyak 16 ribu gerai atau tumbuh sebesar 400%. Pekanbaru sebagai salah satu daerah yang memiliki potensi pertumbuhan ekonomi yang cukup tinggi, menjadi daya tarik tersendiri bagi para pelaku bisnis ritel. Sehingga beberapa tahun belakangan ini banyak ditemui ritel – ritel baru yang beroperasi yang pertumbuhannya cukup signifikan.

## **LANDASAN TEORI**

### **Loyalitas Pelanggan**

Loyalitas pelanggan merujuk pada komitmen pelanggan untuk tetap menggunakan produk atau layanan suatu perusahaan secara konsisten meskipun terdapat berbagai alternatif yang tersedia. Menurut Lovelock and Wright (2005:133) loyalitas adalah keputusan pelanggan secara sukarela untuk terus berlangganan pada suatu merek produk atau jasa tertentu dalam jangka waktu yang lama. Menurut Griffin (2005), loyalitas pelanggan merupakan suatu sikap positif yang ditunjukkan pelanggan melalui perilaku pembelian yang berulang, serta keinginan untuk merekomendasikan produk atau layanan tersebut kepada orang lain. Sedangkan menurut Tjiptono (2014:393) mengemukakan bahwa loyalitas pelanggan adalah komitmen pelanggan terhadap suatu merek, toko, atau pemasok, berdasarkan sikap yang sangat positif dan tercermin dalam pembelian ulang yang konsisten.

Menurut Griffin (2005), loyalitas pelanggan memiliki beberapa indikator antara lain:

1. Melakukan pembelian berulang secara teratur
2. Mereferensikan kepada orang lain
3. Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing

Sedangkan menurut Sangadji dan Sopiah (2013:115) mengemukakan ada enam indikator yang bisa digunakan untuk mengukur loyalitas pelanggan. Adapun keenam indikator tersebut adalah :

1. Pembelian ulang.
2. Kebiasaan mengkonsumsi merek.
3. Rasa suka yang besar pada merek.
4. Ketetapan pada merek.

5. Keyakinan bahwa merek tertentu adalah merek terbaik.
6. Perekomendasi merek pada orang lain.

Berdasarkan pemaparan definisi loyalitas pelanggan oleh para ahli diatas, dapat kita ambil kesimpulan bahwa loyalitas pelanggan merupakan komitmen pelanggan untuk terus melakukan pembelian berulang terhadap suatu merek maupun toko tanpa ada paksaan dari pihak lain.

### Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang berada di sekitar karyawan dan dapat memengaruhi pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya. Menurut Mangkunegara (2017) lingkungan kerja merupakan keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun kelompok. Pernyataan ini senada dengan Wursanto (2009) yang mendefinisikan lingkungan kerja sebagai segala sesuatu yang menyangkut segi fisik dan psikis yang secara langsung maupun tidak langsung akan berpengaruh terhadap pegawai. Menurut Nitisemito (2014), lingkungan kerja terdiri dari dua jenis, yaitu lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non-fisik. Lingkungan kerja fisik meliputi kondisi ruangan, pencahayaan, suhu, kebersihan, dan fasilitas kerja, sedangkan lingkungan kerja non-fisik mencakup hubungan antar rekan kerja, komunikasi, budaya organisasi, dan dukungan dari atasan.

Berdasarkan definisi para ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang berhubungan secara langsung maupun tidak

langsung terhadap pegawai yang dapat mempengaruhi selama proses kerja. Lingkungan kerja merupakan salah satu hal penting yang perlu diperhatikan karena dapat mempengaruhi kinerja karyawan baik dari aspek teknis maupun sosial.

### Beban Emosional

Robbin & Judge (2008) mendefinisikan beban emosional atau *emotional labor* sebagai kemampuan dimana seorang karyawan memperlihatkan emosi-emosi yang diinginkan secara organisasi selama transaksi antar personal ditempat kerja. Emotional labor merupakan istilah yang relatif baru, Menurut (Hochchild, 1983) mengartikan konsep emotional labor sebagai “manajemen emosi untuk menciptakan ekspresi muka dan jasmani” yang dapat dilihat secara umum. Menurut dari definisi ini, para karyawan mengatur ekspresi emosi melalui ekspresi wajah yang mereka berikan kepada orang lain.

Ashfort dan Humphrey (1993) juga mendefinisikan *Emotional Labor* sebagai bentuk kesesuaian emosi yang berlaku bagi organisasi sesuai dengan tuntutan peran yang mengharuskan seseorang untuk menampilkan perilaku emosional yang menutupi perasaan mereka yang sebenarnya di dalam suatu perusahaan. Sedangkan Morris dan Feldman (Grandey, 2000) menyatakan bahwa *Emotional Labor* sebagai segala usaha, perencanaan, dan control yang diperlukan untuk mengekspresikan segala emosi yang diinginkan organisasi selama transaksi interpersonal di tempat kerja.

Berdasarkan pemaparan beberapa definisi *Emotional Labor* oleh para ahli diatas, dapat kita ambil kesimpulan bahwa *Emotional Labor* merupakan kemampuan

karyawan untuk mengolah emosi mereka sesuai dengan tuntutan Perusahaan.

Factor yang dapat mempengaruhi *Emotional Labor* menurut Permata (2007) dapat dikategorikan menjadi dua, yaitu:

- a. Factor dari dalam diri individu, mencakup pemahaman akan tuntutan pekerjaan dan profesionalitas.
- b. Factor lingkungan, dapat dibagi menurut lingkungan organisasi yang meliputi pengawasan dari atasan dan rekan kerja serta gaji, dan lingkungan konsumen yakni disebut kepuasan kerja.

Sedangkan Hwa (2009) mengatakan bahwa factor yang mempengaruhi *Emotional Labor* adalah:

- a. Kualitas pelayanan, merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi.
- b. Kepuasan kerja, sikap positif dan keadaan emosional yang merupakan hasil dari penilaian seseorang terhadap pekerjaannya atau pengalaman kerjanya sehingga Ketika individu berusaha mengupayakan kepuasan kerja, terdapat keterlibatan emosi di dalam prosesnya.
- c. Komitmen organisasi, sikap yang mencerminkan sejauh mana seorang individu mengenal dan terikat pada organisasinya
- d. Kesejahteraan psikologis, kondisi individu yang ditandai dengan adanya perasaan Bahagia, adanya kepuasan hidup.

### **Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja merupakan kondisi emosional yang positif yang dihasilkan dari penilaian terhadap pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang. Menurut Robbins dan Judge (2017), kepuasan kerja adalah perasaan positif seseorang terhadap pekerjaannya yang merupakan hasil dari evaluasi karakteristik pekerjaan itu sendiri. Kepuasan kerja mencerminkan sejauh mana karyawan menyukai pekerjaan mereka, yang akan tercermin dalam sikap, motivasi, dan kinerja. Menurut Hasibuan (2014), kepuasan kerja merupakan sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja. Sedangkan, Sunyoto (2012) mendefinisikan bahwa kepuasan kerja merupakan sifat individual seseorang sehingga memiliki Tingkat kepuasan yang berbeda sesuai dengan system nilai-nilai yang berlaku pada dirinya. Hal ini disebabkan oleh adanya perbedaan pada masing-masing individu. Semakin banyak aspek-aspek dalam pekerjaan sesuai dengan keinginan individu tersebut maka semakin tinggi Tingkat kepuasan yang dirasakan, begitu pula sebaliknya.

Menurut Hasibuan (2014) menyatakan bahwa indicator kepuasan kerja yaitu:

1. Menyenangi pekerjaannya, yaitu seseorang menyenangi pekerjaannya karena ia bisa mengerjakannya,
2. Mencintai pekerjaannya,
3. Moral kerja, yaitu kesepakatan batinlah yang muncul dari dalam diri seseorang atau sekelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu sesuai dengan mutu yang ditetapkan,
4. Kedisiplinan, yaitu kondisi yang tercipta dan terbentuk melalui proses dari serangkaian perilaku yang

menunjukkan nilai-nilai ketaatan, kepatuhan, kesetiaan, keteraturan dan ketertiban,

5. Prestasi kerja, yaitu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan dan kesungguhan serta waktu.

## METODE PENELITIAN

### Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan kausalitas. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan hubungan sebab-akibat antara variabel-variabel independen, yaitu loyalitas pelanggan, lingkungan kerja, dan beban emosional, terhadap variabel dependen yaitu kepuasan kerja karyawan frontliner. Penelitian ini bersifat eksplanatori, karena berusaha menjelaskan pengaruh dari variabel-variabel yang diteliti secara lebih mendalam melalui analisis statistik.

### Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan frontliner yang bekerja di perusahaan ritel yang berlokasi di wilayah Kabupaten Bekasi. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan metode *purposive sampling*, yaitu teknik pemilihan sampel berdasarkan kriteria atau pertimbangan tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti. Kriteria yang digunakan dalam penelitian ini adalah responden merupakan karyawan frontliner yang telah bekerja minimal selama satu tahun di perusahaan ritel. Jumlah responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 55 orang.

### Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang memenuhi kriteria. Kuesioner tersebut disusun berdasarkan indikator-indikator dari masing-masing variabel penelitian dan menggunakan skala Likert dengan lima tingkat penilaian, mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Selain kuesioner, data sekunder juga digunakan untuk mendukung analisis, seperti data profil perusahaan dan dokumen terkait.

### Metode Analisis Data

Data yang diperoleh dari hasil kuesioner dianalisis menggunakan metode statistik deskriptif dan inferensial. Untuk menguji hubungan dan pengaruh antar variabel, digunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS (Statistical Package for the Social Sciences). Uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas), serta uji signifikansi (uji t dan uji F) juga dilakukan guna memastikan keandalan hasil penelitian.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji validitas digunakan untuk mengukur instrumen suatu variabel yang digunakan valid atau tidak valid sebab kebenaran data yang diolah sangat menentukan kualitas hasil penelitian. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$  menggunakan rumus *product moment (person)*.

**Tabel 1. Uji Validitas**

Variabel	Pengukuran	Korelasi	Toleransi	Keterangan
Faktor Loyalitas Pelanggan (X1)	LE1	0,433	0,266	Valid
	LE2	0,421		Valid
	LE3	0,366		Valid
	LE4	0,446		Valid
	LE5	0,383		Valid
	LE6	0,556		Valid
	LE7	0,371		Valid
	LE8	0,310		Valid
	LE9	0,487		Valid
	LE10	0,435		Valid
Lingkungan Kerja (X2)	FHE1	0,449	0,266	Valid
	FHE2	0,390		Valid
	FHE3	0,468		Valid
	FHE4	0,553		Valid
	FHE5	0,313		Valid
	FHE6	0,323		Valid
	FHE7	0,686		Valid
	FHE8	0,845		Valid
	FHE9	0,769		Valid
	FHE10	0,452		Valid
Beban Emosional (X3)	FB1	0,439	0,266	Valid
	FB2	0,443		Valid
	FB3	0,785		Valid
	FB4	0,515		Valid
	FB5	0,459		Valid
	FB6	0,752		Valid
	FB7	0,682		Valid
	FB8	0,392		Valid
	FB9	0,877		Valid
	FB10	0,741		Valid
Kepuasan Kerja Karyawan Frontliner Ritel (Y)	K11	0,796	0,266	Valid
	K12	0,664		Valid
	K13	0,701		Valid
	K14	0,398		Valid
	K15	0,425		Valid
	K16	0,717		Valid
	K17	0,644		Valid
	K18	0,646		Valid
	K19	0,528		Valid
	K110	0,419		Valid

Sumber : Data diolah menggunakan SPSS 23 (2025)

pada uji reliabilitas, nilai dari keseluruhan *Cornbach' Alpha* > 0,60 maka dapat ditarik Kesimpulan bahwa seluruh variable yang ada pada penelitian ini dinyatakan reliabel. Pada uji normalitas, diperoleh bahwa data terbukti normal dengan nilai > 0,05 dan hasil yang menunjukkan bahwa tes distribusi bernilai normal. Pengujian Multikolinieritas dapat ditinjau bahwa nilai VIF > 0,10 dan tidak lebih dari 10. Hal ini menandakan bahwa variabel loyalitas pelanggan, lingkungan kerja, dan beban emosional tidak terjadi multikolinieritas antar variable bebas. Pengujian autokolerasi menunjukkan bahwa Durbin Watson sebesar 1,769 dimana lebih besar dari dL = 1,3912 dan dU = 1,6677. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak

terjadi autokolerasi. Pengujian heterokedasitas bahwa nilai bahwa nilai signifikansi > 0,05, melalui nilai ini dapat disimpulkan bahwa tidak adanya permasalahan heterokedasitas dikarenakan variable bebas pada penelitian ini mempunyai nilai dengan signifikansi > 0,05.

**Tabel 2. Hasil Analisis Linier Berganda**

Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	10,263	3,903		2,630	0,011
X1_LOYALITAS_PELANGGAN	0,145	0,110	0,150	1,315	0,194
X2_LINGKUNGAN_KERJA	0,189	0,093	0,214	1,993	0,052
X3_BEBAN_EMOSIONAL	0,263	0,114	0,282	1,807	0,078

a. Dependent Variable: Y\_KEPUASAN\_KERJA\_KARYAWAN

Sumber : Data diolah menggunakan SPSS 23 (2024)

Berdasarkan tabel 2 dapat disimpulkan persamaan regresi pada penelitian ini:

$$Y = 10,263 + 0,145(X1) + 0,189(X2) + 0,263(X3)$$

Keterangan model :

1. Nilai konstanta (a) = 10,263. Hal ini menunjukkan bahwa tanpa adanya Faktor Loyalitas pelanggan (X1), Lingkungan kerja (X2) Dan Beban emosional (X3) maka seluruhnya dianggap 0 (nol), maka keputusan pembelian menunjukkan nilai konstanta sebesar 10,263.
2. Nilai koefisien (b1) pada variabel (X1) sebesar 0,145 menunjukkan bahwa loyalitas pelanggan dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan atau setiap ada kenaikan satu kali pada loyalitas pelanggan maka akan meningkat sebesar 0,145. Dan sebaliknya jika ada penurunan satu kali pada loyalitas pelanggan akan

- menurunkan loyalitas pelanggan sebesar 0,145, dengan asumsi lain adalah tetap.
3. Nilai koefisien (b2) pada variabel (X2) sebesar 0,189 menunjukkan bahwa lingkungan kerja dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan atau setiap ada kenaikan satu kali pada lingkungan kerja maka akan meningkat sebesar 0,189. Dan sebaliknya jika ada penurunan satu kali maka lingkungan kerja maka akan menurun sebesar 0,189 dengan asumsi lain adalah tetap.
  4. Nilai koefisien (b3) pada variabel (X3) sebesar 0,663 menunjukkan bahwa beban emosional dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan atau setiap ada kenaikan satu kali pada beban emosional maka akan meningkat sebesar 0,663. Dan sebaliknya jika ada penurunan satu kali pada beban emosional maka akan menurun sebesar 0,663 dengan asumsi lain adalah tetap.

**Uji T**

Dalam tabel distribusi t digunakan Tingkat toleransi sebesar  $\alpha = 5\%$ , diikutri derajat kebebasan (df)  $(n-k-1)$  atau  $(55-3-1) = 51$  selanjutnya didapatkan hasil nilai t senilai 2,007. Dikarenakan  $t_{hitung} < t_{tabel}$   $1,135 < 2,007$  dan kemungkinan nilai  $(sig) > (\alpha)$  yaitu  $0,194 > 0,05$  disimpulkan  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, yang berarti loyalitas pelanggan memiliki pengaruh positif tetapi tidak signifikan. Pada variabel lingkungan kerja,  $t_{hitung} < t_{tabel}$   $1,993 < 2,007$  dan kemungkinan nilai  $(sig) > (\alpha)$  yaitu  $0,052 > 0,05$  disimpulkan  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, yang berarti lingkungan kerja memiliki pengaruh

positif tetapi tidak signifikan. Pada variabel beban emosional,  $t_{hitung} < t_{tabel}$   $1,087 < 2,007$  dan kemungkinan nilai  $(sig) > (\alpha)$  yaitu  $0,078 > 0,05$  disimpulkan  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, yang berarti beban emosional memiliki pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di kalangan generasi muda.

**Uji F**

**Tabel 3.** Hasil Uji F

ANOVA\*

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	140,195	3	46,732	3,835	.016 <sup>a</sup>
Residual	511,740	51	12,184		
Total	651,935	54			

a. Dependent Variable: Y\_KEPUASAN\_KERJA\_KARYAWAN  
 b. Predictors: (Constant), X3\_BEBAN\_EMOSIONAL, X2\_LINGKUNGAN KERJA, X1\_LOYALITAS PELANGGAN

Sumber : Data diolah menggunakan SPSS 23 (2025)

Pada hasil *Adjusted R-Square* dalam tabel 4 menunjukkan nilai 0,367 yang memiliki arti 36,7% variasi kepuasan kerja karyawan berasal dari pengaruh tiga variable bebas pada penelitian ini, sedangkan sisanya yaitu 63,3% dipengaruhi oleh variable lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Faktor-faktor tersebut bisa saja mencakup berbagai aspek eksternal maupun internal lainnya, seperti gaya kepemimpinan, kompensasi dan benefit, hubungan interpersonal di tempat kerja, budaya organisasi, motivasi intrinsik, serta aspek-aspek psikologis dan sosial lainnya yang belum dijadikan variabel dalam penelitian ini.

Selain itu, nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,330 menunjukkan nilai determinasi yang telah disesuaikan dengan jumlah variabel independen dalam model. *Adjusted*

R Square digunakan untuk memberikan gambaran yang lebih akurat mengenai kekuatan prediksi model, terutama ketika terdapat lebih dari satu variabel bebas. Nilai ini menunjukkan bahwa setelah dilakukan penyesuaian, sebesar 33,0% variasi pada kepuasan kerja karyawan masih dapat dijelaskan oleh ketiga variabel bebas, sedangkan sisanya masih berasal dari variabel lain di luar model. Penyesuaian ini penting untuk menghindari overestimasi kontribusi model akibat penambahan variabel bebas yang terlalu banyak atau tidak relevan.

### Penjelasan

#### A. Predictors (Variabel Bebas)

Variabel-variabel bebas (predictors) dalam penelitian ini terdiri dari:

##### X1: Loyalitas Pelanggan

Loyalitas pelanggan mencerminkan sejauh mana pelanggan menunjukkan kesetiaan terhadap suatu perusahaan atau merek. Dalam konteks karyawan frontliner di sektor ritel, pelanggan yang loyal cenderung lebih menghargai layanan yang diberikan dan menciptakan interaksi positif yang berdampak pada perasaan dihargai dan diakui oleh karyawan. Hal ini secara tidak langsung dapat meningkatkan kepuasan kerja mereka.

##### X2: Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja meliputi kondisi fisik dan sosial tempat kerja, hubungan antarpegawai, serta dukungan dari atasan. Lingkungan kerja yang kondusif mampu meningkatkan kenyamanan dan

produktivitas, sehingga berkontribusi positif terhadap kepuasan kerja karyawan.

##### X3: Beban Emosional

Beban emosional merujuk pada tekanan psikologis yang dirasakan karyawan selama menjalankan tugasnya, terutama yang berkaitan dengan pelayanan pelanggan secara langsung. Beban emosional yang tinggi dapat memicu stres kerja dan menurunkan tingkat kepuasan, sebaliknya pengelolaan emosi yang baik dapat menjaga stabilitas kerja karyawan.

Ketiga variabel ini diasumsikan memiliki pengaruh terhadap **kepuasan kerja karyawan frontliner**, yang menjadi fokus dalam penelitian ini.

#### B. Dependent Variable (Variabel Terikat)

##### Y: Kepuasan Kerja Karyawan Frontliner

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah **kepuasan kerja karyawan**, khususnya mereka yang bekerja sebagai frontliner di sektor ritel. Kepuasan kerja mengacu pada sejauh mana seorang karyawan merasa puas terhadap pekerjaan yang dijalannya, baik dari segi lingkungan kerja, tanggung jawab, interaksi sosial, maupun apresiasi yang diterima.

Karyawan frontliner memiliki peran penting karena mereka merupakan representasi langsung dari perusahaan di hadapan pelanggan. Oleh karena itu, memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja mereka menjadi sangat penting dalam meningkatkan kinerja dan pelayanan yang optimal.

## KESIMPULAN

Dari pembahasan di atas dapat dipahami bahwa kepuasan kerja karyawan tidak hanya ditentukan oleh faktor internal organisasi, tetapi juga oleh interaksi eksternal dengan pelanggan serta faktor personal yang berkaitan dengan kecerdasan emosional. Oleh karena itu, perusahaan ritel perlu membangun sistem yang memperkuat hubungan pelanggan, menciptakan lingkungan kerja yang mendukung, serta memberikan pelatihan pengelolaan emosi bagi karyawan guna meningkatkan kepuasan kerja secara berkelanjutan.

Kesimpulan menggambarkan jawaban dari hipotesis dan/atau tujuan penelitian atau temuan ilmiah yang diperoleh. Kesimpulan bukan berisi perulangan dari hasil dan pembahasan, tetapi lebih kepada ringkasan hasil temuan seperti yang diharapkan di tujuan atau hipotesis. Bila perlu, di bagian akhir kesimpulan dapat juga dituliskan hal-hal yang akan dilakukan terkait dengan gagasan selanjutnya dari penelitian tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Rukiyah, A. Y., & Yulianti, Lia. (2014). *Asuhan Kebidanan Kehamilan Berdasarkan Kurikulum Berbasis Kompetensi*. Jakarta Timur: CV. Trans Info Media.
- Rohmawati, L. (2019). Pengaruh Pengawas dan Direksi Wanita Terhadap Risiko Bank Dengan Kekuasaan CEO Sebagai Variabel Pemoderasi (Studi Bank Umum Indonesia). *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 4(9), 26–42.
- Ayoib, C. A., & Nosakhare, P. O. (2015). Directors culture and environmental disclosure practice of companies in Malaysia. *International Journal of Business Technopreneurship*, 5(1), 99–114.
- Wang, Ning Tao, Huang, Yi Shin, Lin, Meng Hsien, Huang, Bryan, Perng, Chin Lin, & Lin, Han Chieh. (2016). Chronic hepatitis B infection and risk of antituberculosis drug-induced liver injury: Systematic review and meta-analysis. *Journal of the Chinese Medical Association*, 79(7), 368–37
- Sitohang, Firdaus Marsahala. "Pengaruh Lingkungan Kerja, Motivasi, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan." *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)* 12.6 (2023).
- Choirunisha, Z. A., & Waluyo, D. E. (2023). Pengaruh Stres Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Barista di Kota Semarang. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(5), 2105-2119.
- Roeva, O. (2012). *Real-World Applications of Genetic Algorithm*. In *International Conference on Chemical and Material Engineering*. Semarang, Indonesia: Department of Chemical Engineering, Diponegoro University
- Hermanto, B. (2012). *Pengaruh Prestasi Trainin, Motivasi Dan Masa Kerja Teknisi Terhadap Produktivitas Teknisi Di Bengkel Nissan Yogyakarta, Solo, dan Semarang*. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta.

- Primack, H.S. (1983). *Method of Stabilizing Polyvalent Metal Solutions*. US Patent No. 4,373,104.
- Kepuasan T, Karyawan K, Toko P, Badung KMEG. *Jurnal EMAS*. 5(November 2024).
- Sinulingga MSB, Kasmiruddin K. Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Motivasi Kerja Melalui Kepuasan Kerja Karyawan Pada Divisi Penjualan (Studi Pada PT. Suka Fajar Pekanbaru). *eCo-Buss*. 2024;7(1):170-179. doi:10.32877/eb.v7i1.1312
- Fatinah I, Hidayatullah Elmas MS, Novadiani Haidiputri TA. Pengaruh Beban Kerja, Lingkungan Kerja, Dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Diva Swalayan Kraksaan Kabupaten Probolinggo. *JUMAD J Manag Accounting, Digit Bus*. 2023;1(4):451-460. doi:10.51747/jumad.v1i4.1406
- Jodie Firjatullah, Christian Wiradendi Wolor, Marsofiyati Marsofiyati. Pengaruh Lingkungan Kerja, Budaya Kerja, Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *J Manuhara Pus Penelit Ilmu Manaj dan Bisnis*. 2023;2(1):01-10. doi:10.61132/manuhara.v2i1.426
- Pragusti A, Hidayat R. Pengaruh Lingkungan Kerja dan Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja yang Berimplikasi pada Loyalitas Karyawan. *JHIP - J Ilm Ilmu Pendidik*. 2023;6(4):2580-2586. doi:10.54371/jhip.v6i4.1722
- Arsih Y, Praja A, Perdian S, Santoso S, Nurhidajat R. Penerapan Teknologi Self-Service Dalam Meningkatkan Customer Satisfaction Pada Usaha Ritel Food and Beverage. *J Adm Prof*. 2022;3(2):11-24. doi:10.32722/jap.v3i2.5125
- Tsaqila I, Pradikto S, Wiranegara UP. Pemahaman Karyawan tentang Lingkungan Kerja Nyaman dan Produktivitas di Rumah Makan Masakan Jawa Bu Socheh karyawan di dunia kerja yang semakin kompetitif . Hal ini tidak hanya mencakup pengadaan. Published online 2025.