Jurnal E-Bis: Ekonomi-Bisnis
Vol. 10 No. 2 (2026) pp. 812-830
https://jurnal.politeknik-kebumen.ac.id/index.php/E-Bis
p-ISSN : 2580-2062 e-ISSN : 2622-3368

Work-Life Balance Terhadap Kualitas Pelayanan Prima Dengan Kepuasan Kerja sebagai Mediasi Di PT. ABC

Aulia Nurzahara[1*], Rohimat Nurhasan[2], Risma Muhamad Ramdani[3]
[123] Program Studi Manajemen, Universitas Garut, Indonesia

*Email : **24023121309@fekon.uniga.ac.id**
Doi : **https://doi.org/10.37339/e-bis.v10i2.3308**

Diterbitkan oleh Politeknik Piksi Ganesha Indonesia

Info Artikel
Diterima :
2026-07-02
Diperbaiki :
2026-08-03
Disetujui :
2026-11-03

Kata Kunci: *Work-Life Balance, Kepuasan Kerja, Kualitas Pelayanan Prima, SEM-PLS*

ABSTRAK

Penelitian ini berangkat dari kondisi nyata di PT ABC, di mana sikap pelayanan karyawan belum konsisten, penampilan kerja kurang terjaga, serta tanggung jawab dalam melayani pengunjung masih rendah. Berangkat dari persoalan tersebut, penelitian ini menguji pengaruh *work-life balance* terhadap kualitas pelayanan prima, dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif eksplanatori, melibatkan 60 karyawan PT ABC dari berbagai wilayah sebagai sampel jenuh. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner skala Likert lima poin, kemudian diolah menggunakan SEM-PLS. Hasil analisis membuktikan bahwa *work-life balance* memberikan pengaruh positif dan signifikan, baik terhadap kepuasan kerja maupun secara langsung terhadap kualitas pelayanan prima. Kepuasan kerja turut berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, sekaligus berfungsi sebagai mediator parsial atas hubungan keduanya. Artinya, karyawan yang mampu menjaga *work-life balance* cenderung lebih puas, sehingga mendorong mutu layanan yang lebih baik. Temuan ini menjadi masukan bagi PT ABC untuk merancang kebijakan kerja fleksibel serta memperbaiki sistem kompensasi dan proses pelayanan.

Keywords: *Work-Life Balance, Job Satisfaction, Excellent Service Quality, SEM-PLS*

ABSTRACT

This study examines the effect of work-life balance on excellent service quality, with job satisfaction as a mediating variable, at PT ABC. The study was motivated by inconsistent employee service attitudes, poor work appearance, and low responsibility in serving visitors. An explanatory quantitative approach was used, involving 60 employees from various regions selected through saturated sampling. Data were collected using a five-point Likert-scale questionnaire and analyzed using SEM-PLS. The results show that work-life balance has a positive and significant effect on job satisfaction and excellent service quality. Job satisfaction also significantly affects service quality and partially mediates the relationship between work-life balance and excellent service quality. These findings indicate that employees who maintain a better work-life balance tend to experience higher job satisfaction and provide better service. The study recommends that PT ABC implement flexible work policies and improve its compensation system and service processes.

Alamat Korespondensi : Jl. Letnan Jenderal Suprapto No.73 Kebumen, Jawa Tengah, Indonesia 55431

PENDAHULUAN

Peran strategis sumber daya manusia dalam menentukan keberhasilan organisasi yang bergerak di sektor jasa menghadapi tantangan unik dalam mengelola sumber daya manusianya, mengingat kualitas interaksi antara karyawan dan penumpang menjadi titik sentral dalam

pencitaan nilai. Tinggi rendahnya kualitas pelayanan prima yang mampu diberikan oleh suatu perusahaan jasa sangat bergantung pada seberapa efektif karyawannya dalam mengemban tugas dan memenuhi tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Oleh karena itu, perusahaan harus mempertimbangkan sejumlah elemen yang dapat meningkatkan kinerja pekerja, salah satunya adalah *work-life balance* (Waworuntu et al., 2022).

Secara teoritis, *work-life balance* adalah bagaimana seseorang dapat membagi perhatian, waktu, dan tenaga mereka secara proporsional antara kebutuhan kehidupan pribadi dan tuntutan pekerjaan mereka, sehingga keduanya dapat berjalan selaras. Dari sisi dampak negatif, menunjukkan bahwa ketidak mampuan mengelola keseimbangan ini dapat memicu tekanan kerja yang berujung pada kelelahan, penurunan perfoma, dan kurangnya kualitas interaksi pelayanan dengan pelanggan Gunarti & Lestari, (2025). Namun sebaliknya, dari sisi positif, karyawan yang berhasil menjaga *work-life balance* akan mengalami peningkatan dalam produktivitas dan kepuasan kerja, sekaligus memperlihatkan komitmen yang lebih kuat terhadap organisasi tempatnya berkerja (Indra & Rialmi, 2022).

Dalam industri jasa, kualitas pelayanan prima merupakan determinan kritis yang membedakan perusahaan-perusahaan yang berhasil dari yang gagal bersaing. Pelayanan prima pada hakikatnya merupakan komitmen organisasi untuk memenuhi dan bahkan melampaui ekspektasi pelanggan, yang dampaknya tercermin pada kepuasan pelanggan yang meningkat dan citra positif yang terbangun di masyarakat Sariah & Indra, (2024). Kerangka analitis yang paling komprehensif untuk mengevaluasi dimensi-dimensi kualitas pelayanan tersebut adalah model SERVQUAL yang diusulkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yang menggunakan elemen *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* sebagai indikator utamanya (Steven Langi, 2023).

Variable lain yang tidak kalah relevan dalam membentuk kualitas pelayanan prima Adalah kepuasan kerja karyawan. Ketika karyawan merasa bahwa pekerjaan mereka dan lingkungan kerja mereka sesuai dengan nilai dan harapan mereka, mereka mencapai kepuasan kerja, menurut perspektif psikologi organisasi Zulkifli, (2022). Karyawan yang sangat puas dengan pekerjaan mereka tidak hanya menunjukkan etos kerja yang lebih baik, tetapi mereka juga cenderung lebih proaktif dalam memberikan layanan yang ramah pelanggan dan memuaskan (Surya Mahardika & Riana, 2025).

Studi sebelumnya menunjukkan bahwa *work-life balance* adalah komponen penting yang memengaruhi sikap dan perilaku karyawan di perusahaan. Sebuah penelitian yang dilakukan oleh Subarto, (2025) menemukan bahwa kebahagiaan kerja meningkatkan kinerja dan kepuasan kerja, dan bahwa kepuasan kerja dapat mengatur hubungan ini. Studi lain Hidayatullah & Aprilyani, (2025) menemukan bahwa kepuasan kerja berfungsi sebagai mediator untuk menjelaskan hubungan antara keseimbangan kerja dan kualitas pelayanan. Di sisi lain,terdapat temuan yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja berfungsi sebagai mediator untuk menjelaskan hubungan antara keseimbangan kerja dan kualitas pelayanan Lubis et al., (2024). Menurut hasil penelitian, karyawan yang dapat mengimbangi kehidupan pribadi dan pekerjaan mereka cenderung memberikan layanan yang lebih baik kepada pelanggan mereka. Namun, perlu diingat bahwa penelitian ini dilakukan di industri jasa.

Penelitian baru ini berbeda dengan penelitian sebelumnya yang lebih banyak berfokus pada dampak *work-life balance* terhadap kinerja, kesetiaan, atau retensi karyawan. Sebaliknya, penelitian ini melihat model mediasi kepuasan kerja dalam hubungannya dengan kualitas

pelayanan prima di perusahaan jasa. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan penjelasan tentang cara-cara di mana *work-life balance* dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan prima dengan meningkatkan tingkat kepuasan karyawan. Selain itu, penelitian ini dilakukan di PT ABC, yang berbeda dari subjek penelitian sebelumnya karena karakteristik organisasinya. Berbagai penelitian sebelumnya telah membuktikan bahwa *work-life balance* berpengaruh terhadap kepuasan kerja maupun kualitas pelayanan Respati et al., (2023). Namun demikian, sebagian besar penelitian tersebut masih berfokus pada sektor kesehatan dan instansi pemerintahan sehingga bukti empiris pada perusahaan jasa outsourcing masih relatif terbatas. Selain itu, hasil penelitian terdahulu juga menunjukkan inkonsistensi mengenai pengaruh *work-life balance* terhadap kepuasan kerja, Dimana Maharani et al., (2023) menemukan pengaruh yang tidak signifikan, sedangkan Jina Andarista et al., (2024) memperoleh hasil yang signifikan. Perbedaan temuan tersebut menunjukkan masih adanya kesenjangan empiris *(empirical gap)* yang perlu diuji kembali pada konteks organisasi yang berbeda. Di sisi lain, penelitian yang menguji kepuasan kerja sebagai mekanisme mediasi antara *work-life balance* dan kualitas pelayanan prima juga masih sangat terbatas. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan mengisi kesenjangan tersebut dengan menguji model mediasi pada PT ABC menggunakan pendekatan SEM-PLS

KAJIAN PUSTAKA

Work-Life Balance

Menurut Moore, (2022) *work-life balance* merupakan situasi dimana pekerja merasa mampu menyeimbangkan pekerjaan dan kehidupan pribadi atau komitmen lain. *Work-life balance* dalam pandangan karyawan adalah kemampuan untuk menjalankan dan mengelola tugas sebagai seorang pekerja dan bertanggung jawab terhadap kehidupan pribadi dan keluarganya. Pada dasarnya keseimbangan kerja dan kehidupan memiliki dampak positif bagi karyawan, perusahaan, dan masyarakat.

Menurut Mills (Warren, 2021) menyatakan bahwa solusi terhadap "masalah publik" tidak dapat ditemukan semata-mata dalam ruang peluang yang tersedia bagi setiap individu. Hal ini karena tekanan waktu yang dihadapi saat ini merupakan bagian dari isu publik mengenai keseimbangan kehidupan kerja (*work-life balance*), terutama akibat jam kerja yang berlebihan. Bagi karyawan, keseimbangan kerja dan kehidupan dapat meningkatkan kepuasan kerja, produktivitas, dan kesehatan fisik dan mental. Djaja Hendra, (2023). Oleh karena itu, untuk menilai seberapa berpengaruhnya *work-life balance* pada kualitas pelayanan prima, penggunaan dimensi pada penelitian ini mencakup

1. *Dimensi Demands*
   - *a.* WIPL (*Work Interference With Personal Life*) WIPL merujuk pada sejauh mana pekerjaan dapat mengganggu kehidupan pribadi seseorang.
   - *b.* PLIW (*Personal Life Interference With Work*) Menunjukkan sejauh mana kehidupan mengganggu pekerjaan.
2. Dimensi *Resources*
   - a. PLEW (*Personal Life Enchancement of Work*) Sejauh mana kehidupan pribadi meningkatkan kinerja mereka.
   - b. WEPL (*Work Enchancement of Personal Life*) WEPL merujak pada seberapa besar pekerjaan dapat meningkatkan kualitas hidup pribadi seseorang.

Kualitas Pelayanan Prima

Kualitas pelayanan prima adalah pelayanan yang baik yang di laksanakan perusahaan atau organisasi Dengan tujuan agar pelanggan merasa di hargai dan mendapatkan kepuasan dalam pelayanan yang di lakukan, dalam pelayanan prima seseorang harus cepat dalam bertindak, berbicara dengan sopan, dapat mengatur tutur kata, bisa mengontrol emosi dengan baik Sariah & Indra, (2024) Budaya layanan (*service culture*) merupakan cerminan dari penyebaran visi bersama di dalam organisasi jasa. Budaya layanan menjadi dimensi yang khas pada sektor jasa karena memengaruhi interaksi antara karyawan dan pelanggan, sehingga turut menentukan kualitas pengalaman layanan yang dirasakan pelanggan (Schiavone et al., 2023).

Model SERVQUAL, yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry pada tahun 1988, telah menjadi suatu kerangka kerja yang luas digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan di berbagai sektor, Model ini memberikan fondasi konseptual yang kuat untuk memahami persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan dan sejauh mana pelayanan tersebut memenuhi harapan pelanggan (Steven Langi, 2023).

1. *Tangibles (*Bukti Fisik): Penampilan fisik fasilitas, peralatan, personel, dan sarana pendukung lainnya yag dapat dilihat dan dirasakan.
2. *Reliability* (Kehandalan): Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten.
3. *Responsiveness* (Ketanggapan): Kesediaan dan kemampuan untuk membantu pelanggan dengan cepat dan tepat.
4. *Assurance* (Jaminan): Pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan.
5. *Empathy* (Empati): Perhatian dan pelayanan yang bersifat individual, memahami kebutuhan dan keinginan secara tulus.

Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah perasaan senang atau tidak senang yang relatif, berbeda dari pemikiran objektif dan keinginan perilaku. Kepuasan kerja pada umumnya berkaitan dengan pekerjaan seorang karyawan. Kepuasan kerja juga terkait erat kaitannya dengan teori keadilan, kewajiban psikologis, dan motivasi, karena kepuasan kerja menunjukkan kesesuaian antara harapan seseorang dan upah kerja Zulkifli, (2022). Kepuasan kerja dijelaskan dalam berbagai definisi oleh para ahli. Howell dan Dipboye (1986) memandang bahwa kepuasan kerja sebagai hasil keseluruhan dari derajat suka atau tidak sukanya tenaga kerja terhadap berbagai aspek dari pekerjaannya. Lebih jauh lagi kepuasan kerja dianggap sebagai prediktor penting dalam meraih kesejahteraan individu. Selain itu Dimensi Kepuasan Kerja dapat dilihat dari beberapa aspek berikut:

1. Kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri. Pekerjaan memberikan kesempatan pegawai belajar sesuai dengan minat serta kesempatan untuk bertanggungjawab. Dalam teori dua faktor diterangkan bahwa pekerjaan merupakan faktor yang akan menggerakkan tingkat motivasi kerja yang kuat sehingga dapat menghasilkan prestasi kerja yang baik.
2. Kesempatan terhadap gaji. Kepuasan kerja pegawai akan terbentuk apabila besar uang yang diterima pegawai sesuai dengan beban kerja dan seimbang dengan pegawai lainnya
3. Kesempatan promosi. Promosi adalah bentuk penghargaan yang diterima pegawai dalam organisasi. Kepuasan kerja pegawai akan tinggi apabila pegawai dipromosikan atas dasar prestasi kerja yang dicapai pegawai tersebut.

4. Kepuasan terhadap supervisi. Hal ini ditunjukkan oleh atasan dalam bentuk memperhatikan seberapa baik pekerjaan yang dilakukan pegawai, menasehati dan membantu pegawai serta komunikasi yang baik dalam pengawasan. Kepuasan kerja pegawai akan tinggi apabila pengawasan yang dilakukan supervisor bersifat memotivasi pegawai.

Work-Life Balance terhadap Kepuasan Kerja

Work-life balance dapat membantu karyawan menghadapi dua atau lebih tuntutan yang harus dipenuhi serta mempertahankan perasaan positif dan menyenangkan terhadap pekerjaannya, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepuasan kerja. *Work-life balance* didefinisikan sebagai keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan. Ini adalah komponen penting yang dapat membantu orang menjadi lebih puas dengan pekerjaan mereka Warren, (2021). Untuk itu, perusahaan harus melakukan sesuatu untuk mencapai keseimbangan hidup bekerja sehingga karyawan dapat melakukan pekerjaan mereka dengan baik dan meningkatkan kepuasan kerja Yanti Auri Y, (2024). Pada akhirnya, karyawan dan perusahaan secara keseluruhan menguntungkan jika mereka tahu pentingnya menjaga *work-life balance*. Mereka mendapatkan lingkungan kerja yang positif dan produktif dengan memprioritaskan kesejahteraan tenaga kerja mereka. Ini memastikan bahwa karyawan tetap termotivasi, terlibat, dan mampu melakukan yang terbaik. Oleh karena itu, perusahaan yang mengabaikan *work-life balance* mungkin kesulitan untuk mempertahankan karyawan mereka dan menghadapi kesulitan untuk menjaga tingkat produktivitas yang tinggi. Pada akhirnya, mendorong keseimbangan kerja hidup yang sehat sangat penting untuk keberhasilan organisasi dan kesejahteraan individu Hadi et al., (2024) Dalam penelitian ini, hipotesis ini akan diuji sebagai berikut: berdasarkan penelitian sebelumnya tentang pengaruh *work-life balance* terhadap kepuasan kerja. *Spillover Theory* menjelaskan bahwa pengalaman yang diperoleh individu pada satu domain kehidupan akan terbawa ke domain lainnya. Ketika seseorang memiliki keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, pengalaman positif tersebut akan terbawa ke lingkungan kerja sehingga meningkatkan kepuasan kerja Mahn & Poblete, (2023). Sebaliknya, konflik antara pekerjaan dan kehidupan pribadi akan menimbulkan spillover negatif yang menurunkan kepuasan kerja (Vivona et al., 2026).

H1: *Work-Life Balance* memengaruhi Kepuasan Kerja

***Work-Life Balance* terhadap Kualitas Pelayanan Prima**

Pada dasarnya, membangun *work-life balance* akan menghasilkan tenaga kerja yang lebih baik, yang mendorong produktivitas dan kesuksesan di tempat kerja. Perusahaan harus semakin menyadari keseimbangan ini jika mereka ingin mempertahankan karyawan mereka dan memberikan pelayanan dengan kualitas yang tinggi. Studi tentang dampak keseimbangan kehidupan kerja dan kualitas pelayanan telah menunjukkan bahwa kualitas pelayanan adalah bagian penting dari keberhasilan setiap bisnis. Basis pelanggan yang setia diperlukan untuk kesuksesan ekonomi jangka panjang dan hanya dapat dicapai oleh bisnis yang mengelola kualitas pekerjaan, personel, dan outputnya. Ditentukan bahwa pekerja yang menyeimbangkan pekerjaan dan kehidupan rumah secara etis dapat memperlakukan pelanggan secara adil dan jujur dan meningkatkan standar layanan dalam perusahaan Rizan, (2022). Dalam penelitian ini, hipotesis ini akan diuji sebagai berikut: berdasarkan penelitian sebelumnya tentang pengaruh *work-life balance* terhadap kualitas pelayanan prima

H2: *Work-Life Balance* memengaruhi Kualitas Pelayanan Prima

Kepuasan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Prima

Berdasarkan Social Exchange Theory Blau, (1964), ketika organisasi memberikan perlakuan yang adil dan memenuhi kebutuhan karyawan sehingga mereka merasa puas, maka karyawan akan membalasnya melalui perilaku kerja yang positif, termasuk memberikan pelayanan prima kepada pelanggan. Salah satu cara untuk mendorong sikap kerja yang positif pada diri karyawan saat mereka melakukan tugas pelayanan mereka adalah dengan meningkatkan kepuasan kerja mereka. Ada hubungan antara kepuasan kerja dan kualitas pelayanan, yang berarti bahwa jika kepuasan kerja pegawai meningkat, kualitas pelayanan juga akan meningkat, dan sebaliknya, jika kepuasan kerja pegawai menurun, kualitas pelayanan juga akan menurun Rizky nur cahyadi et al., (2025). Kinerja SDM yang baik akan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien, yang pada akhirnya berdampak pada tingkat kepuasan pasien. Jika tenaga medis dan staf rumah sakit bekerja dengan profesionalisme tinggi, cepat tanggap, dan memiliki kompetensi yang baik, maka kualitas pelayanan yang diberikan juga akan meningkat, sehingga pasien merasa lebih puas dengan layanan yang diterima Damayanti et al., (2025). Oleh karena itu, ketika kepuasan kerja tinggi ditanamkan pada karyawan, mereka akan lebih mampu melayani pelanggan dengan prinsip-prinsip kualitas pelayanan prima seperti keandalan, daya tanggap, dan empati. Pada akhirnya, tingkat kepuasan kerja karyawan berdampak langsung pada kualitas pelayanan yang dihasilkan oleh organisasi. Dalam penelitian ini, hipotesis ini akan diuji sebagai berikut: berdasarkan penelitian sebelumnya tentang pengaruh Kepuasan Kerja memengaruhi Kualitas Pelayanan Prima.

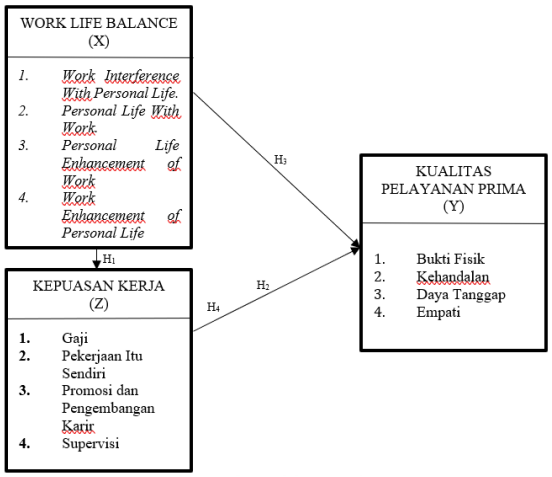
H3: Kepuasan Kerja memengaruhi Kualitas Pelayanan Prima

Pengaruh *Work-Life Balance* terhadap Kualitas Pelayanan Prima melalui Kepuasan Kerja

Work-Life Balance dapat berperan sebagai salah satu cara untuk membentuk kondisi psikologis yang stabil pada diri karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab pekerjaannya. Dengan adanya hubungan antara *Work-Life Balance* dan Kepuasan Kerja, di mana keseimbangan kehidupan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai (Ananda Isa et al., 2024), karyawan dapat lebih memahami dan mengelola kebutuhan dirinya melalui pengaturan waktu, energi, dan perhatian secara proporsional antara tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi, sehingga karyawan dapat mengembangkan dirinya untuk menerapkan prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan Prima seperti bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati dalam berinteraksi dengan konsumen Karena itu, ketika ada keseimbangan dalam kehidupan kerja karyawan akan memiliki kondisi fisik dan mental yang lebih stabil untuk meningkatkan kinerja mereka dalam memberikan layanan berkualitas tinggi (Mulyapradana, 2024). Ini karena kinerja karyawan terbukti berperan sebagai faktor yang menjembatani pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan karyawan. sehingga karyawan dapat melakukan berbagai tindakan pelayanan yang konsisten. Menurut observasi di lapangan, karyawan yang merasa puas secara mental cenderung lebih ramah, peka, dan fokus pada kebutuhan pelanggan. Secara konseptual, kepuasan kerja menjelaskan bagaimana *work-life balance* dapat memengaruhi pelayanan prima. Kepuasan kerja adalah komponen penting dalam memediasi hubungan antara *work-life balance* dengan kualitas pelayanan prima. Dengan demikian, *work-life balance* tidak akan efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan prima jika tidak ada kepuasan kerja (Rizan, 2022)

H4: *Work-Life Balance* memengaruhi Kualitas Pelayanan Prima melalui Kepuasan Kerja

Berdasarkan hipotesis-hipotesis di atas, dapat disimpulkan menjadi kerangka penelitian sebagai berikut:



Gambar 1 Kerangka Penelitian

Berdasarkan kerangka konseptual penelitian, diproyeksikan bahwa kepuasan kerja mempengaruhi *work-life balance* secara langsung maupun tidak langsung terhadap kualitas pelayanan prima. Dalam penelitian ini, kepuasan kerja diposisikan sebagai variabel mediasi yang menjelaskan mekanisme hubungan antara *work-life balance* dan kualitas pelayanan prima.

METODE

Dengan menggunakan kuantitatif eksplanatori, penelitian ini mengadopsi paradigma kuantitatif dan bertujuan untuk mengidentifikasi dan menunjukkan hubungan sebab-akibat antara variabel melalui penilaian hipotesis yang dirumuskan secara eksplisit Assayakurrohim et al., (2023). Pendekatan ini dipilih karena variabel penelitian dianalisis secara statistik untuk mencapai hasil yang dapat diverifikasi secara empiris. Ini terutama diterapkan pada penelitian tentang bagaimana *work-life balance* memengaruhi kualitas pelayanan yang dimediasi oleh kepuasan kerja karyawan di PT ABC (Respati et al., 2023).

Populasi studi ini melibatkan seluruh petugas PT ABC yang bekerja di beberapa wilayah Penelitian ini menggunakan sampel jenuh, yang berarti bahwa semua 60 orang dilibatkan sebagai responden. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan secara langsung kepada responden, sedangkan data sekunder diperoleh dari literatur dan dokumen yang relevan. Sebelum pengumpulan data dimulai, skala Likert lima poin digunakan untuk mengukur tanggapan responden. Selain itu, kriteria digunakan untuk memilih sampel jenuh dari responden (Aulya, 2024).

Analisis informasi dilaksanakan dengan pendekan Structural Equation Modeling (SEM) yang menggunakan model *Partial Least Squares* (PLS). Penilaian *outer model* mencakup validitas konvergen, validitas diskriminan, *composite reliability,* dan *crunbach's alpha,* sedangkan *inner model* dilakukan lewat koefisien R-kuadrat, F-kuadrat, dan Q-kuadrat sebagai ukuran kemampuan prediksi model. Pengujian hipotesis dilakukan berdasarkan t-statistik dan nilai p, dengan tingkat signifikansi 0,05 (Wahyuni & Nur, 2025).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 60 responden yang merupakan karyawan di PT ABC. Teknik pengambilan sampel menggunakan sampel jenuh karakteristik responden dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, usia, kota, dan jabatan sebagai berikut:

Tabel 1 Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Jumlah	Persentase%
Jenis Kelamin	Laki – laki	41	68
	Perempuan	19	32
Usia (tahun)	17 – 20	7	12
	21 – 30	37	62
	>30	16	27
Kota	Garut	20	33
	Bandung	20	33
	Cirebon	20	34
Jabatan (posisi)	Kebersihan	40	67
	Recepsionis	12	20
	Keamanan	5	8
	Supervisor	3	5

Sumber: Hasil Pengelohan Data SEM-PLS (2026)

Hasil penelitian yang dilakukan terhadap 60 ornag yang menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah laki-laki (68% atau 41 orang), dengan rentang usia produktif dari 21 hingga 30 tahun (62% atau 37 orang), tersebar secara merata di tiga kota kerja, Garut, Bandung, dan Cirebon (masing-masing 33 hingga 34%) dan sebagian besar bekerja di bidang kebersihan (67% atau 40 orang). Jenis kelamin, usia, tempat tugas, dan jabatan masing-masing menunjukkan variasi peran, tanggung jawab, dan kondisi kerja karyawan, yang dapat memengaruhi keseimbangan kerja, kepuasan kerja, dan kualitas pelayanan prima.

Hasil Uji Model Pengukuran *(Outer Model)*

Nilai Uji Validitas

Hal ini membuktikan bahwa indikator-indikator tersebut secara efektif mampu merepresentasikan karakteristik konstruk laten yang mendasarinya. Hasil komputasi nilai outer loading untuk masing-masing dimensi dan variabel disajikan secara detail pada Tabel 2.

Tabel 2 Nilai *Cross Loading*

Indikator	Kepuasan Kerja	Kualitas Pelayanan Prima	Work Life Balance
KK1	0,742	0,412	0,390
KK2	0,771	0,337	0,394
KK3	0,774	0,389	0,496
KK4	0,846	0,470	0,546
KK5	0,818	0,523	0,470
KK6	0,838	0,374	0,537
KK7	0,842	0,451	0,448
KK8	0,799	0,445	0,421
KPP1	0,404	0,802	0,393
KPP10	0,397	0,847	0,427
KPP11	0,443	0,821	0,549
KPP12	0,344	0,789	0,387
KPP13	0,416	0,704	0,430
KPP2	0,481	0,880	0,429
KPP3	0,524	0,875	0,527
KPP4	0,373	0,820	0,427

Indikator	Kepuasan Kerja	Kualitas Pelayanan Prima	Work Life Balance
KPP5	0,351	0,856	0,435
KPP6	0,586	0,826	0,603
KPP7	0,413	0,827	0,397
KPP8	0,398	0,814	0,468
KPP9	0,459	0,831	0,498
WLB1	0,522	0,512	0,873
WLB10	0,570	0,561	0,871
WLB11	0,617	0,511	0,904
WLB12	0,448	0,486	0,876
WLB2	0,414	0,421	0,847
WLB3	0,401	0,534	0,834
WLB4	0,455	0,357	0,876
WLB5	0,556	0,534	0,894
WLB6	0,456	0,401	0,792
WLB7	0,505	0,468	0,858
WLB8	0,443	0,524	0,830
WLB9	0,509	0,475	0,823

Sumber: Hasil Pengelohan Data SEM-PLS (2026)

Tabel 2 menunjukkan bahwa nilai *cross-loadin*g masing-masing indikator untuk masing-masing variabel penelitian jauh lebih besar daripada nilai untuk variabel lainnya. Karena setiap indikator memiliki nilai *cross-loading* di atas 0,7, hubungan antara indikator dan variabel laten semakin kuat dengan nilai *cross-loading*. Ini menunjukkan bahwa struktur variabel yang digunakan dalam penelitian ini memiliki validitas diskriminan yang baik secara keseluruhan.

Nilai Uji Realibitas

Tabel 3 Uji Realibilitas dan Validitas Konstruk

Konstruk	*Cronbach's alpha*	*Composite reliability*	AVE
Kepuasan Kerja	0,922	0,926	0,647
Kualitas Pelayanan Prima	0,960	0,965	0,678
Work-Life Balance	0,967	0,970	0,735

Sumber: Hasil Pengelohan Data SEM-PLS (2026)

Untuk seluruh konstruk empiris, data pada Tabel 3 secara konsisten menunjukkan pencapaian AVE > 0,50 dan composite reliability > 0,70. Hasil statistik tersebut mengonfirmasi bahwa instrumen penelitian secara keseluruhan telah memenuhi persyaratan validitas konvergen dan stabilitas reliabilitas yang mapan. Untuk menguji model pengukuran tahap akhir, validitas diskriminan diuji dengan metode kriteria Fornell-Larcker. Tujuan dari pemeriksaan ini adalah untuk memastikan bahwa, dibandingkan dengan konstruksi lain, setiap konstruksi memiliki korelasi yang lebih kuat dengan indikator internalnya sendiri.

Tabel 4 Uji Validitas Discriminant (Fornell-Larcker criterion)

Konstruk	Kepuasan Kerja	Kualitas Pelayanan Prima	*Work-Life Balance*
Kepuasan Kerja	0,805		
Kualitas Pelayanan Prima	0,532	0,824	
Work-Life Balance	0,579	0,567	0,857

Sumber: Hasil Pengelohan Data SEM-PLS (2026)

Menurut evaluasi validitas diskriminan yang dilakukan menggunakan kriteria Fornell-Larcker dalam Tabel 4, variabel Kepuasan Kerja memiliki nilai akar kuadrat AVE 0,805, yang lebih tinggi daripada korelasinya dengan variabel Kualitas Pelayanan Prima dan Keseimbangan

Kerja. Ini menunjukkan bahwa konstruk Kepuasan Kerja memiliki tingkat validitas diskriminan yang baik. Selain itu, dalam hubungannya dengan konstruk lain dalam model, variabel Kualitas Pelayanan Prima memiliki nilai akar kuadrat AVE sebesar 0,824, yang lebih besar daripada korelasinya dengan Kepuasan Kerja dan Keseimbangan Kerja. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel ini lebih mampu menjelaskan indikator-indikatornya daripada konstruk lain.

Hasil Uji Model Struktural *(Inner Model)*

Nilai Uji Kelayakan Model *(Goodness of Fit)*

Pengujian Goodness of Fit menilai validitas model penelitian secara keseluruhan, menilai struktur dan hasil pengukuran model, dan memberikan evaluasi awal prediksi model. Nilai Goodness of Fit berkisar antara 0 dan 1. Jika nilai Standarized Root Mean Square Residual (SRMR) kurang dari 0,1, maka model tersebut dianggap sesuai. Nilai Normal Fit Index (NFI) dengan rentang nilai antara 0 dan 1 menunjukkan bahwa nilai yang lebih dekat dengan 1 menunjukkan bahwa model tersebut lebih sesuai. Hasil pemeriksaan ditunjukkan dalam tabel 3 berikut:

Tabel 5 Hasil Uji Model Fit

	Saturated model	***Estimated model***
SRMR	0,068	0,068
d_ULS	2,608	2,608
d_G	2,441	2,441
Chi-square	610,212	610,212
NFI	0,730	0,730

Sumber: Hasil Pengelohan Data SEM-PLS (2026)

Berdasarkan tabel di atas, diketahui nilai SMRM *(Standardized Root Mean Square)* yaitu sebesar 0,068, dimana nilai tersebut kurang dari 0,1, artinya model ini telah sesuai dengan yang disyaratkan, maka model dikatakan fit.

Q-Square *(Q^2)*

Analisis Q-Square digunakan untuk mengevaluasi kemampuan prediksi (*predictive relevance*) model struktural terhadap variabel endogen dinilai melalui analisis Q-Square (Q^2). Menurut Nguyen et al., (2024) nilai Q^2 yang lebih besar dari 0 menunjukkan bahwa model memiliki kemampuan prediksi; nilai 0,02 menunjukkan kemampuan prediksi kecil, 0,15 menunjukkan kemampuan prediksi sedang, dan 0,35 menunjukkan kemampuan prediksi besar. Tabel 8 menampilkan hasil pengujian Q-Square.

Tabel 6 Nilai Q-Square

	Q-square
Kepuasan Kerja	0,295
Kualitas Pelayanan Prima	**0,291**

Sumber: Hasil Pengelohan Data SEM-PLS (2026)

Berdasarkan tabel 8 hasil pengujian menunjukkan bahwa model penelitian memiliki relevansi prediktor yang baik. Variabel Kepuasan Kerja memperoleh nilai Q^2 sebesar 0,295, sedangkan variabel Kualitas Pelayanan Prima memperoleh nilai Q^2 sebesar 0,291. Kedua nilai ini lebih besar dari nol ($Q^2 > 0,02$), sehingga dapat disimpulkan bahwa model penelitian memiliki relevansi prediktor yang baik. Hal ini menunjukkan bahwa, berdasarkan hubungan antarvariabel yang dibangun dalam penelitian, model struktural dapat memprediksi secara efektif variabel endogen. Mengacu pada Deng & Noorliza, (2023), nilai tersebut termasuk dalam kategori

kemampuan prediksi sedang (medium), sehingga model struktural dinilai cukup baik dalam memprediksi variabel endogen.

R-Square (R^2)

Setelah model pengukuran memenuhi persyaratan kelayakan, analisis dilanjutkan dengan memeriksa model struktural melalui analisis nilai R-Square (R2) untuk setiap konstruk, seperti yang ditunjukkan di bawah ini:

Tabel 7 Hasil Uji R-Square

	R-square
Kepuasan Kerja	**0,335**
Kualitas Pelayanan Prima	**0,384**

Sumber: Hasil Pengelohan Data SEM-PLS (2026)

Tabel 6 sebelumnya menunjukkan bahwa nilai R kuadrat variabel kepuasan kerja adalah 0,335, yang menunjukkan bahwa variabel eksogen bertanggung jawab atas 33,5% dari variasi kepuasan kerja. Faktor eksternal di luar penelitian memengaruhi 66,5% dari total. Selain itu, variabel kualitas pelayanan prima yang sangat baik memiliki nilai R-Square 0,384, yang menunjukkan bahwa 38,4% disebabkan oleh variabel eksogen, dan 61,6% lainnya disebabkan oleh faktor eksternal yang tidak termasuk dalam penelitian.

F-Square

Analisis F-Square (F^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel eksogen terhadap variabel endogen. Menurut kriteria Sujarwinata et al., (2023) nilai f2 sekurang-kurangnya 0,02 menunjukkan pengaruh kecil, nilai sekurang-kurangnya 0,15 menunjukkan pengaruh sedang, dan nilai sekurang-kurangnya 0,35 menunjukkan pengaruh besar.

Tabel 8 Hasil Uji F-Square

Variabel Eksogen	**Kepuasan Kerja**	**Kualitas Pelayanan Prima**
Kepuasan Kerja	—	**0,505**
Work-Life Balance	0,164	**0,101**

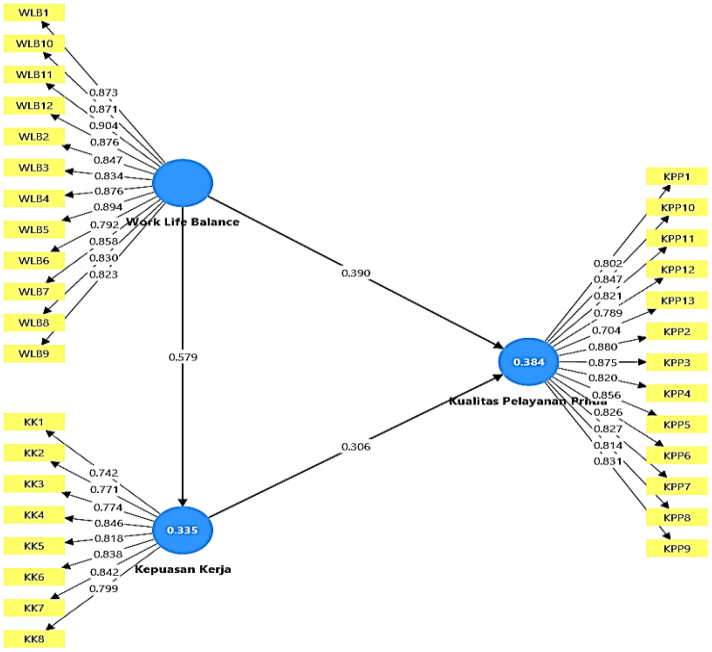
Sumber: Hasil Pengelohan Data SEM-PLS (2026)

Berdasarkan nilai F-square pada tabel 7, pengaruh *Work-Life Balance* terhadap Kepuasan Kerja sebesar 0,164 termasuk kategori sedang, yang menunjukkan bahwa Work-Life Balance memiliki kontribusi moderat dalam menjelaskan variasi Kepuasan Kerja. Selanjutnya, pengaruh *Work-Life Balance* terhadap Kualitas Pelayanan Prima sebesar 0,101 termasuk kategori kecil (*small effect size*), sehingga meskipun signifikan secara statistik, kontribusinya relatif terbatas. Sebaliknya, Kepuasan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Prima memiliki nilai F-square sebesar 0,505 yang termasuk kategori besar (*large effect size*), sehingga Kepuasan Kerja merupakan variabel yang memberikan kontribusi paling dominan dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Prima.

Evaluasi Model Struktural

Dalam penelitian ini, model struktural diuji untuk melihat hubungan kausalitas antar-konstruk dengan menggunakan prosedur bootstrapping. Gambar 1 menunjukkan visualisasi diagram jalur dari hasil komputasi perangkat lunak SmartPLS 4 yang mengandung nilai koefisien jalur dan tingkat signifikansi. Nilai koefisien determinasi digunakan untuk melakukan analisis lebih lanjut tentang pengukuran kekuatan prediksi model struktural ini. Untuk mengetahui seberapa besar persentase kontribusi varians dari seluruh variabel eksogen terhadap variabel

endogen dalam model penelitian, langkah ini sangat penting. Dengan melihat diagram jalur makro, pembaca dapat dengan mudah melihat alur hubungan hierarkis dari setiap dimensi variabel yang dihipotesiskan (Amad Miftahudin, 2026).



Gambar 1 Diagram Jalur Model Struktural Hasil Komputasi SmartPLS 4

Berdasarkan hasil evaluasi luar model pada gambar 1, semua metrik yang membentuk variable *work-life balance*, kualitas pelayanan prima, dan kepuasan kerja di tempat kerja memiliki skor loading factor > 0,70.. Hasil ini menunjukkan bahwa setiap indikator berkontribusi secara signifikan terhadap pengukurannya. Akibatnya, dapat disimpulkan bahwa validitas konvergen model pengukuran penelitian ini memenuhi persyaratan. Oleh karena itu, semua indikator yang digunakan layak untuk dipertahankan, dan penelitian dapat dilanjutkan untuk menguji model struktural atau inner model.

Hasil Pengujian Hipotesis

Tabel 9 Hasil Pengujian Pengaruh Langsung

	Original sample (O)	*Sample mean (M)*	*Standard deviation (STDEV)*	*T statistics (|O/STDEV|)*	*P values*
KK -> KPP	0,306	0,308	0,130	2,347	0,009
WLB -> KK	0,579	0,589	0,085	6,817	0,000
WLB -> KPP	0,390	0,400	0,119	3,268	0,001

Sumber: Hasil Pengelohan Data SEM-PLS (2026)

Dari temuan uji hipotesis yang disajikan di Tabel 6, ditemukan hal-hal berikut:

a. Analisis *work-life balance* terhadap Kepuasan Kerja
   Menunjukkan bahwa memiliki *work-life balance* berdampak positif dan signifikan pada tingkat kepuasan kerja. Ini didukung oleh nilai sampel awal 0,579, nilai t-statistik 6,817 (lebih besar dari 1,96), dan nilai p-value 0,000 (kurang dari 0,05). Oleh karena itu, hipotesis pertama (H1), yang menyatakan bahwa *work-life balance* mempengaruhi kepuasan kerja, telah terbukti valid.
b. *Work-life balance* terhadap Kualitas Pelayanan Prima

Hasil analisis menunjukkan bahwa *work-life balance* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan prima, berdasarkan nilai sampel awal 0,390, nilai t-statistik 3,268 (lebih besar dari 1,96), dan p-value 0,001 (kurang dari 0,05). Dengan demikian, hipotesis kedua (H2) terbukti valid.

c. Kepuasan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Prima
Hasil analisis menunjukkan bahwa kepuasan kerja berdampak positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan prima. Temuan ini didukung oleh nilai p 0,009 (kurang dari 0,05), nilai t-statistik 2,347 (lebih besar dari 1,96), dan nilai sampel awal 0,306. Akibatnya, hipotesis ketiga (H3) telah terbukti: kepuasan kerja berdampak pada kualitas pelayanan prima.

Tabel 10 Hasil Pengujian Pengaruh Tidak Langsung

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (|O/STDEV|)	P values
WLB -> KKP	0,177	0,179	0,079	2,251	0,012

Sumber: Hasil Pengelohan Data SEM-PLS (2026)

Hasil penelitian menunjukkan hubungan tidak langsung antara keseimbangan hidup kerja (WLB) dan kualitas pelayanan prima (KPP) melalui kepuasan kerja (KK), dengan nilai sampel awal sebesar 0,177 dan p-nilai sebesar 0,012. Nilai ini dianggap signifikan karena berada di bawah alpha (0,05). Oleh karena itu, kepuasan kerja sebagai variabel mediasi menunjukkan bahwa work life balance memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan prima.

VAF (*Variance Accounted For*) digunakan untuk mengukur seberapa besar proporsi pengaruh total *Work-Life Balance* terhadap Kualitas Pelayanan Prima yang disalurkan melalui Kepuasan Kerja sebagai variabel mediasi. Rumus VAF adalah: VAF = Pengaruh Tidak Langsung ÷ Pengaruh Total. Berdasarkan Tabel 8 dan Tabel 9, pengaruh langsung *Work-Life Balance* terhadap Kualitas Pelayanan Prima (WLB → KPP) sebesar 0,390, sedangkan pengaruh tidak langsung melalui Kepuasan Kerja (WLB → KK → KPP) sebesar 0,177. Dengan demikian, pengaruh total adalah 0,390 + 0,177 = 0,567, sehingga diperoleh nilai VAF = 0,177 ÷ 0,567 = 0,312 atau 31,2%.

Menurut kriteria Hair et al. (2017), nilai VAF < 20% menunjukkan tidak ada mediasi, nilai VAF antara 20% dan 80% menunjukkan mediasi parsial, dan nilai VAF > 80% menunjukkan mediasi penuh (full mediation). Karena nilai VAF pada penelitian ini sebesar 31,2% berada dalam rentang 20%–80%, dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Kerja berperan sebagai mediator parsial dalam hubungan antara *Work-Life Balance* dan Kualitas Pelayanan Prima. Artinya, 31,2% dari pengaruh *Work-Life Balance* terhadap Kualitas Pelayanan Prima disalurkan melalui peningkatan Kepuasan Kerja, sementara 68,8% sisanya tetap terjadi secara langsung tanpa melalui mekanisme kepuasan kerja. Temuan kuantitatif ini memperkuat argumen mediasi parsial yang dibahas selanjutnya berdasarkan signifikansi pengaruh langsung dan tidak langsung.

Pembahasan Hasil Penelitian

Pengaruh *Work-Life Balance terhadap Kepuasan Kerja*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa elemen *Work-Life Balance* berkontribusi positif dan signifikan pada kepuasan kerja. Peran *work-life balance* sangat penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang menguntungkan karyawan. Kepuasan kerja dapat meningkat secara signifikan di perusahaan yang menerapkan kebijakan yang mempertimbangkan keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi. Kebijakan seperti ini memungkinkan pengelolaan beban

kerja yang seimbang, fleksibilitas waktu kerja, dan bantuan untuk masalah pribadi. Karyawan yang dapat menyeimbangkan kedua hal ini cenderung lebih bahagia dan termotivasi untuk bekerja, yang pada gilirannya menghasilkan organisasi yang lebih produktif dan kinerja yang lebih baik Setiawan & Siddiq, (2025). Hasil empiris menunjukkan bahwa *work-life balance* berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja dan kinerja. hal itu memoderasi hubungan antara *work-life balance* dan kinerja kerja serta kepuasan kerja dan kinerja kerja (Susanto et al., 2022).

Menurut penelitian baru-baru ini tentang karyawan PT Ide Kreasi Warna, di mana analisis regresi linear menunjukkan bahwa ada korelasi positif antara keseimbangan pekerjaan dan kepuasan kerja Jina Andarista et al., (2024) Kondisi ini masuk akal jika dikaitkan dengan teori kebutuhan karyawan, karena ketika seseorang tidak lagi terbebani oleh konflik antara peran di kantor dan rumah, mereka akan memiliki lebih banyak energi psikologis untuk mencurahkan pada pekerjaan mereka, yang pada gilirannya menyebabkan mereka merasa lebih puas dengan pekerjaan mereka. Meskipun demikian, hasil penelitian sebelumnya tidak semuanya mendukung hubungan ini. Dalam penelitian yang dilakukan pada karyawan di Bintaro, ditemukan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan terhadap *work-life balance* terhadap kepuasan kerja Maharani et al., (2023). Hasil yang berbeda ini menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi pengaruh *work-life balance* terhadap kepuasan kerja dapat berasal dari karakteristik pekerjaan, budaya organisasi, dan industri tempat penelitian dilakukan. Oleh karena itu, hasil ini harus digeneralisasikan dengan hati-hati.

Analisis data menunjukkan bahwa meningkatkan *work-life balance* memiliki efek positif dan signifikan pada tingkat kepuasan kerja karyawan PT ABC. Karyawan yang dapat mengelola jam kerja mereka dengan efisien, mendapatkan dukungan dari keluarga mereka, dan merasakan fleksibilitas perusahaan cenderung lebih puas dengan pekerjaan mereka. Di sisi lain, karyawan yang menghadapi pertentangan antara pekerjaan dan hidup mereka cenderung kurang puas dengan pekerjaan mereka. Oleh karena itu, tingkat kepuasan kerja karyawan akan meningkat jika perusahaan dapat menciptakan *work-life balance* melalui jam kerja yang lebih fleksibel, dukungan perusahaan yang memadai, dan mempertimbangkan kebutuhan unik karyawan. Ini sejalan dengan pendapat Latupapua et al., (2021), yang menyatakan bahwa *work-life balance* adalah faktor penting dalam kepuasan karyawan. Oleh karena itu, hipotesis pertama, yaitu kepuasan kerja karyawan PT ABC, dapat diterima.

Pengaruh *Work-Life Balance* terhadap Kualitas Pelayanan Prima

Semakin baik *work-life balance* akan diikuti oleh pelayanan yang lebih baik. Pegawai yang memiliki keseimbangan yang baik antara kehidupan pribadi dan pekerjaan mereka cenderung lebih termotivasi dan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Untuk meningkatkan motivasi dan kinerja pegawai dalam memberikan layanan publik, manajemen disarankan untuk menerapkan kebijakan yang mendukung keseimbangan kerja hidup mereka, seperti fleksibilitas waktu kerja atau program kesejahteraan. Hal ini akan memiliki efek positif.(Gunari, 2025).

Logika spillover berarti bahwa kondisi psikologis seseorang di satu area (misalnya rumah) akan "menular" ke area lain (misalnya pekerjaan). Ketika karyawan pulang bekerja dalam kondisi emosional lelah akibat konflik peran, mereka tidak memiliki energi dan kesabaran untuk melayani pelanggan, yang berarti mereka tidak dapat memberikan layanan yang baik. Hal ini juga didukung oleh penelitian yang menemukan bahwa memiliki keseimbangan antara kehidupan kerja dan

kehidupan pribadi berkontribusi pada performa karyawan, dan kepuasan kerja sebagian menjembatani kontribusi tersebut (Respati et al., 2023).

Penelitian menunjukkan bahwa menjaga *work-life balance* memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan prima di PT ABC. Pengamatan di tempat kerja menunjukkan bahwa karyawan yang berhasil menjaga keseimbangan ini cenderung memberikan pelayanan yang lebih ramah, cepat tanggap, dan bertanggung jawab. Sebaliknya, pegawai yang mengalami keletihan akibat pekerjaan menunjukkan sikap yang kurang bersahabat, tampilan yang kurang rapi, serta tingkat respons yang rendah kepada pelanggan. Oleh karena itu, perbaikan *work-life balance* secara langsung berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Ini sejalan dengan pendapat Lubis, (2024), yang menyatakan bahwa *work-life balance* berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, hipotesis kedua, tentang dampak *work-life balance* pada kualitas pelayanan yang diberikan di PT ABC, benar.

Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Prima

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan prima yang optimal. Ini juga dapat dilihat di lapangan, di mana pegawai yang bahagia dengan gaji mereka, hubungan mereka dengan atasan mereka, dan kondisi tempat kerja mereka cenderung memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pengunjung. Kepuasan kerja mendorong motivasi internal karyawan untuk memberikan pelayanan terbaik sebagai representasi dari tanggung jawab dan kesetiaan mereka terhadap perusahaan. Ini konsisten dengan gagasan bahwa sikap kerja seorang karyawan, termasuk kepuasan kerjanya, dibentuk dari evaluasi berbagai elemen pekerjaan, seperti hubungan dengan rekan kerja, peluang promosi, dan dukungan bos Putra et al., (2025).. Karena kepuasan kerja pada dasarnya adalah cerminan sikap terhadap pekerjaan itu sendiri, karyawan yang menilai positif aspek-aspek tersebut cenderung menunjukkan sikap kerja yang lebih baik, termasuk dalam interaksi dengan pelanggan.

Oleh karena itu, peningkatan kepuasan kerja melalui perbaikan pada sistem imbalan, hubungan kerja, serta peluang karir akan secara langsung menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik. Ini sejalan dengan penelitian Sujarwinata et al., (2023) yang menemukan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan prima. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja memengaruhi kualitas pelayanan. Di rumah makan Palinggihan Cirebon, hasilnya menunjukkan bahwa jika seorang karyawan puas dengan pekerjaannya, mereka akan memberikan layanan yang baik. Semakin tinggi kepuasan kerja karyawan, semakin baik layanan yang diberikan oleh rumah makan Palinggihan Cirebon Tarigan et al., (2021). Dengan demikian, hipotesis ketiga terbukti: kepuasan kerja berpengaruh pada kualitas pelayanan prima di PT ABC.

Pengaruh *Work-Life Balance* terhadap Kualitas Pelayanan Prima melalui Kepuasan Kerja Analisis Mediasi (VAF)

Hasil analisis mediasi dari penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja berperan sebagai penghubung antara *work-life balance* dan kualitas pelayanan prima. Dengan kata lain, jika karyawan merasa puas dengan keseimbangan hidup mereka, mereka juga akan lebih puas dengan pekerjaan mereka, yang pada gilirannya berdampak positif pada kualitas pelayanan prima. Kualitas pelayanan dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh keseimbangan kehidupan kerja, yang dimoderasi oleh kepuasan kerja. Dengan kata lain, variabel kepuasan kerja dapat berfungsi sebagai moderator antara pengaruh keseimbangan kehidupan kerja dan kualitas layanan Rizan,

(2022). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja mengendalikan pengaruh keseimbangan kerja dan kehidupan terhadap kualitas pelayanan karyawan. Ketidakpuasan kerja berkontribusi pada masalah keseimbangan kehidupan yang buruk (Lubis et al., 2024).

Meskipun konteks variabel akibatnya berbeda-beda, pola mediasi jenis ini cukup umum ditemukan pada variabel keseimbangan kerja-hidup. Misalnya, terbukti bahwa keseimbangan antara kerja dan kehidupan juga berdampak positif pada kinerja karyawan Sekretariat Daerah Kabupaten Batang. Kepuasan kerja berfungsi sebagai variabel mediasi Tecoalu, (2024). Tambahan: Pola ini ditemukan di berbagai subjek penelitian baik tentang kinerja maupun kualitas pelayanan memperkuat gagasan bahwa kepuasan kerja adalah jalur psikologis yang mengubah keseimbangan hidup karyawan menjadi perilaku kerja yang lebih baik. Ini bukan hanya kebetulan statistik dalam hal satu perusahaan.

Berdasarkan temuan dari pengujian pengaruh yang langsung dan tidak langsung, diketahui bahwa kepuasan kerja berfungsi sebagai mediator parsia.l. Hal ini terbukti dari kenyataan bahwa dampak langsung dari *work-life balance* terhadap kualitas pelayanan prima tetap menunjukkan signifikansi, meskipun variabel kepuasan kerja dimasukkan ke dalam model yang ada. Hal ini menunjukkan bahwa tidak hanya *work-life balance* yang lebih baik, tetapi juga kepuasan kerja karyawan meningkat. Dengan demikian, kepuasan kerja berfungsi sebagai mekanisme untuk memperkuat hubungan antara *work-life balance* dan kualitas pelayanan prima.

SIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa work-life balance berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan prima dan kepuasan kerja, sedangkan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan prima serta memediasi secara parsial pengaruh work-life balance terhadap kualitas pelayanan prima. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kepuasan kerja menjadi faktor yang lebih dominan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dibandingkan pengaruh langsung work-life balance.

Secara manajerial, PT ABC perlu memprioritaskan peningkatan kepuasan kerja melalui evaluasi sistem pengupahan, penyesuaian beban kerja, dan perbaikan SOP pelayanan. Perusahaan juga perlu memperhatikan fleksibilitas jam kerja serta pemenuhan hak cuti untuk mendukung keseimbangan kehidupan kerja karyawan. Keterbatasan penelitian ini terletak pada kemampuan variabel dalam menjelaskan kualitas pelayanan prima dan kepuasan kerja yang masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan menambahkan variabel seperti lingkungan kerja, kepemimpinan, atau stres kerja serta memperluas objek penelitian agar hasilnya lebih dapat digeneralisasikan.

REFERENSI

Amad Miftahudin, S. N. A. (2026). Pengaruh Psychological Empowerment Terhadap Public Service Performance Aparatur Melalui Public Service Motivation. *Jurnal E-Bis: Ekonomi-Bisnis*, *10*(1), 392–410.

Ananda Isa, B., Yantu, I., Monoarfa, V., & Tantawi, R. (2024). Pengaruh Work Life Balance Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Di Dinas Kesehatan Provinsi Gorontalo. *JURNAL ILMIAH MANAJEMEN DAN BISNIS P-ISSN*, *6*(3), 1221–1230. http://ejurnal.ung.ac.id/index.php/JIMB

Assayakurrohim, D., Ikhram, D., Sirodj, R. a, & Afgani, M. W. (2023). Explanatory Survey dalam

Metode Penelitian Deskriptif Kuantitatif Mutia. *Jurnal pendidikan sains dan komputer*, *3*(1), 1–9.

Aulya, D. (2024). Pengaruh Content Marketing, Live Streaming, and Online Customer Review terhadap Purchase Intention. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, *6*(6), 4751–4762. https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i6.2060

Damayanti, K., Prasetyorini, E., & Farisma, A. W. (2025). Pengaruh Penilaian Kinerja Sumber Daya Manusia Terhadap Kepuasan Pasien dan Kualitas Pelayanan Pada RSUD Mardi Waluyo Blitar. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi)*, *11*(3), 1786–1793. https://doi.org/10.35870/jemsi.v11i3.4172

Deng, Q., & Noorliza, K. (2023). Integration, Resilience, and Innovation Capability Enhance LSPs' Operational Performance. *Sustainability*, *15*(2), 1019. https://doi.org/10.3390/su15021019

Djaja Hendra, B. A. (2023). Work-Life Balance: Suatu Studi Literatur. *Journal of Management Research & Review*, *3*, 722–731. https://j-innovative.org/index.php/Innovative

Gunari, K. D. (2025). Pengaruh Work Life Balance Dan Stres Kerja terhadap kualitas pelayanan pada badan pengelolaan keuangan dan aset daaerah kabupaten gianyar. *Jurusan Manajemen – STIE STEMBI Bandung*, *6*, 1–12. www.jurnalsmart.stembi.ac.id

Gunarti, I., & Lestari, S. D. (2025). Pengaruh Work-Life Balance, Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja, dan Stres Kerja Terhadap Produktivitas Karyawan. *Journal of Business and Economics Research (JBE)*, *6*(1), 200–212. https://doi.org/10.47065/jbe.v6i1.7041

Hadi, N., Ramadhan, F., Safirussalim, S., Imari, S., Mukhra, U. H., Amala, K., & Andi, M. (2024). Pengaruh Work-Life Balance Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan: Tinjauan Literatur. *JSI: Jurnal Saudagar Indonesia*, *3*(2), 473–491.

Hidayatullah, & Aprilyani, R. (2025). Pengaruh Work Life Balance Terhadap Kepuasan Kerja Pada Aparatur Sipil Negara (ASN) di Lingkungan Kantor Pusat Badan Kepegawaian Negara (BKN). *Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, *2*(May). https://doi.org/10.5281/zenodo.15355622

Indra, F. J., & Rialmi, Z. (2022). Pengaruh Work-Life Balance, Burnout, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Kasus Pada Karyawan PT Meka Eduversity Komunikasi). *Jurnal Madani: Ilmu Pengetahuan, Teknologi, dan Humaniora*, *5*(2), 90–99. https://doi.org/10.33753/madani.v5i2.223

Jina Andarista, Nurdin Latif, & Jumaidah Jumaidah. (2024). Pengaruh Keseimbangan Kerja (Work Life-Balance) Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT Ide Kreasi Warna. *Lokawati : Jurnal Penelitian Manajemen dan Inovasi Riset*, *2*(6), 203–221. https://doi.org/10.61132/lokawati.v2i6.1345

Lubis, E. F. K. (2024). Pengaruh Work-Life Balance terhadap Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Mediator pada Aparatur Pemerintah Kabupaten Langkat. *Universitas Medan Area*.

Lubis, E. F. K., Lubis, Z., & Lubis, R. (2024). The Influence of Work-Life Balance on Service Quality in Government Apparatus with Job Satisfaction as a Mediator Variable. *Journal of Educational, Health and Community Psychology*, *13*(4), 1457–1475. https://doi.org/10.12928/jehcp.v13i4.29216

Maharani, C., Kinanti, A. D., Yogiswara, A., Syahputri, D. A., & Farisandy, E. D. (2023). Pengaruh Work-Life Balance terhadap Kepuasan Kerja pada Karyawan di Bintaro. *Jurnal*

Psikologi Perseptual, *8*(1), 80–98. https://doi.org/10.24176/perseptual.v8i1.9925

Mahn, D., & Poblete, C. (2023). Contextualizing the knowledge spillover theory of entrepreneurship: the Chilean paradox. *Entrepreneurship and Regional Development*, *35*(1–2), 209–239. https://doi.org/10.1080/08985626.2022.2117418

Mulyapradana, A. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Bretonia. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, *3*(4), 270–282. https://doi.org/10.54066/jurma.v2i4.2720

Nguyen, T. T., Baker, J. R., & Le, T. Q. (2024). A Partial Least Squares Structural Equation Modeling Exploration of EFL Learners' Perceptions of What Contributes to the Readability of Model Paragraphs. *SAGE Open*, *14*(2), 1–23. https://doi.org/10.1177/21582440231211802

Putra, R., Kalis, M. C. I., Fahruna, Y., & Mayasari, E. (2025). Pengaruh Work-Life Balance Terhadap Kinerja Karyawan Generasi Z Dengan Kepuasan Kerja Dan Kompensasi Sebagai Media. *Jurnal Multidisiplin*, *1*(4), 205–218. https://jurnal.utami.id/index.php/JM/article/view/262%0Ahttps://jurnal.utami.id/index.php/JM/article/download/262/237

Respati, B. W., Ihwanudin, M., & Kurniawati, M. (2023). Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja dan Keseimbangan Kehidupan Kerja Terhadap Performa Karyawan: Peran Mediasi Kepuasan Kerja. *Jurnal Manajerial*, *10*(02), 179. https://doi.org/10.30587/jurnalmanajerial.v10i02.5363

Rizan, M. (2022). Peran Work-Life Balance dan Stress Kerja dalam Menciptakan Kepuasan Kerja Serta Pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan yang Diberikan oleh Tenaga Kesehatan Rumah Sakit Di Karawang. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, *13*(2), 306–330.

Rizky nur cahyadi, Mursidah Nurfadillah, & Fenty Fauziah. (2025). Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Fasilitas Kerja terhadap Kualitas Pelayanan di Lingkungan Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur. *JUMBIWIRA : Jurnal Manajemen Bisnis Kewirausahaan*, *4*(2), 435–465. https://doi.org/10.56910/jumbiwira.v4i2.2568

Sariah, & Indra. (2024). Journal of Islamic Economics. *Al-Azhar : Journal of Islamic Economics*, *6*(1), 14–30. https://journal.uii.ac.id/JIELariba/article/download/25616/14511/81899

Schiavone, F., Pietronudo, M. C., Sabetta, A., & Ferretti, M. (2023). Total quality service in digital era. *TQM Journal*, *35*(5), 1170–1193. https://doi.org/10.1108/TQM-12-2021-0377

Setiawan, S. B. A., & Siddiq, A. M. (2025). Pengaruh Work Life Balance, Lingkungan Kerja, dan Kedisiplinan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan CV. FA Chemical. *eCo-Buss: Economics and Business*, *8*(1), 447–460. https://doi.org/10.32877/eb.v8i1.2775

Steven Langi, E. W. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien (The Effect of Service Quality on Patient Satisfaction). *Jurnal Ilmu Medis Indonesia (JIMI)*, *3*(1), 31–39.

Subarto, D. S. (2025). The Influence of Employee Engagement and Organizational Culture on Employee Performance through Job Satisfaction. *Jurnal Economia*, *21*(1), 106–124.

Sujarwinata, T. H., Syaodih, E., & Rahim, A. H. (2023). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien. *Service Management Triangle: Jurnal Manajemen Jasa*, *5*(2), 69–78. https://doi.org/10.51977/jsj.v5i2.1400

Surya Mahardika, I. P. B., & Riana, I. G. (2025). Pengaruh Kepemimpinan Melayani Terhadap Organizational Citizenship Behavior Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Manajemen*, *27*(2), 635–637.

Susanto, P., Hoque, M. E., Jannat, T., Emely, B., Zona, M. A., & Islam, M. A. (2022). Work-Life

Balance, Job Satisfaction, and Job Performance of SMEs Employees: The Moderating Role of Family-Supportive Supervisor Behaviors. *Frontiers in Psychology*, *13*(June), 1–12. https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.906876

Tarigan, E., Sembiring, V. A., Taviprawati, E., Tinggi, S., & Trisakti, P. (2021). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Kerja Pada Karyawan di Rumah Makan Palinggihan Cirebon. *Jurnal Ilmiah Pariwisata*, *26*(2), 133–142.

Tecoalu, R. S. W. M. (2024). Pengaruh Work life balance Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Perawat RS XYZ). *JOURNAL SYNTAX IDEA*, *6*(5), 155–161.

Vivona, R., Demircioglu, M. A., & Cinar, E. (2026). Reverse knowledge spillover theory of public sector entrepreneurship. *Journal of Technology Transfer*, *51*(1), 481–506. https://doi.org/10.1007/s10961-025-10220-y

Wahyuni, S. F., & Nur, F. (2025). Perilaku Konsumtif Belanja Online pada Tenaga Kerja Muda di Kota Medan Ditinjau dari Literasi Keuangan, Pendapatan, Gaya Hidup Melalui Locus of Control Sebagai Pemoderasi. *Mandiri: Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, *4*(2).

Warren, T. (2021). Work–life balance and gig work: 'Where are we now' and 'where to next' with the work–life balance agenda? *Journal of Industrial Relations*, *63*(4), 522–545. https://doi.org/10.1177/00221856211007161

Waworuntu, E. C., Kainde, S. J. R., & Mandagi, D. W. (2022). Work-Life Balance, Job Satisfaction and Performance Among Millennial and Gen Z Employees: A Systematic Review. *Society*, *10*(2), 384–398. https://doi.org/10.33019/society.v10i2.464

Yanti Auri Y. (2024). Pengaruh work life balance terhadap kepuasan kerja karyawan. *Jurnal Price : Ekonomi dan Akuntasi*, *2*(2), 98–105. https://doi.org/10.58471/jecoa.v2i2.4017

Zulkifli, Z. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai: Kepemimpinan, Motivasi Dan Kepuasan Kerja (Studi Literature Review Msdm). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, *3*(1), 414–423. https://doi.org/10.38035/jmpis.v3i1.886