Mekar: Jurnal Dinamika Manajemen dan Akuntansi Modern
Volume: 1, Nomor: 4, (2026), Desember: 1627 - 1642
Website: https://ejournal.ojs-lppm.com/index.php/Mekar/article/view/579
E-ISSN: 3124-890X

Pengaruh Employee Engagement dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada McDonald's Kota Tangerang

Muhammad Gibran Yulio Herman[1], Nurhadi[2]
Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bina Sarana Informatika, Jakarta, Indonesia [1,2]
Corresponding Author: *gibranngibran@gmail.com[1*], nurhadi.nhd@bsi.ac.id[2]*

Info Artikel
Received: *09 Oktober 2026*
Revised : *14 Oktober 2026*
Accepted: *26 Oktober 2026*
Published: *04 November 2026*

Keywords: *employee engagement, job satisfaction, employee performance, fast-food restaurant.*

Abstract
Employee performance determines the smooth operation of fast-food restaurants, yet service times at McDonald's Tangerang City still exceed the standard, while employee tardiness and turnover remain high. This study aims to analyze the partial and simultaneous effects of employee engagement and job satisfaction on employee performance. A quantitative method was applied, using questionnaires distributed to 57 employees of three outlets through saturated sampling, and the data were analyzed with multiple linear regression. The results show that employee engagement and job satisfaction each have a positive and significant effect on employee performance, and both significantly affect it simultaneously, with a coefficient of determination of 0.667. Job satisfaction contributes more. In conclusion, improving employee engagement and job satisfaction should be prioritized to strengthen employee performance.

Kata Kunci*:* employee engagement, kepuasan kerja, kinerja karyawan, restoran cepat saji.

Abstrak
Kinerja karyawan menentukan kelancaran operasional restoran cepat saji, namun waktu layanan di McDonald's Kota Tangerang masih melampaui standar, sementara keterlambatan dan perputaran karyawan tinggi. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh keterikatan kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan secara parsial dan simultan. Metode kuantitatif digunakan dengan kuesioner yang dibagikan kepada 57 karyawan tiga gerai melalui sampling jenuh, kemudian dianalisis dengan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterikatan kerja dan kepuasan kerja masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, dan keduanya berpengaruh signifikan secara simultan dengan koefisien determinasi 0,667. Kepuasan kerja memberikan sumbangan lebih besar. Simpulannya, peningkatan keterikatan dan kepuasan kerja perlu diprioritaskan untuk memperkuat kinerja karyawan.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.
Publisher: Lembaga Penerbit Penelitian Multidisipliner

PENDAHULUAN

Kinerja karyawan merupakan salah satu penentu keberhasilan organisasi karena seluruh kegiatan operasional pada akhirnya dijalankan oleh sumber daya manusia. Kinerja dipahami sebagai tindakan karyawan yang berdampak langsung pada besarnya kontribusi bagi organisasi, yang

tercermin pada kualitas hasil kerja, kuantitas hasil kerja, dan ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan (Muizu & Priansa, 2022). Dalam rumusan lain, kinerja merupakan catatan hasil yang dihasilkan dari suatu fungsi pekerjaan atau rangkaian aktivitas tertentu dalam kurun waktu yang ditentukan (Lissetiyawan et al., 2025). Pencapaian kinerja tidak berdiri sendiri, sebab kepuasan kerja, *employee engagement*, kepemimpinan, lingkungan kerja, kompensasi, pelatihan, dan budaya organisasi turut memengaruhinya (Al-Romeedy et al., 2025). Tuntutan terhadap kinerja semakin terasa pada industri restoran cepat saji yang bertumpu pada kecepatan, ketepatan, dan konsistensi mutu layanan, karena karyawan berinteraksi langsung dengan pelanggan pada setiap transaksi.

McDonald's Indonesia dikelola oleh PT Rekso Nasional Food selaku pemegang lisensi resmi McDonald's Corporation dan menerapkan standar operasional yang seragam pada setiap gerai, termasuk tiga gerai di Kota Tangerang, yaitu Hasyim Ashari, Rest Area KM 14, dan Graha Raya. Kecepatan pelayanan diukur melalui *Order Entry to Present Elapsed* (OEPE), yakni rentang waktu sejak pesanan dimasukkan ke dalam sistem hingga produk diserahkan kepada pelanggan, dengan standar 90 detik. Data internal perusahaan periode April–Mei 2026 pada Tabel 1 menunjukkan bahwa gerai Hasyim Ashari dan Graha Raya melampaui standar tersebut pada kedua bulan, sedangkan gerai Rest Area KM 14 baru memenuhi standar pada Mei. Persoalan ketepatan waktu juga tampak pada kedisiplinan karyawan, yaitu 81,25% karyawan Hasyim Ashari dan 78,57% karyawan Rest Area KM 14 tercatat terlambat, sedangkan di Graha Raya sebesar 59,26% pada April dan 51,85% pada Mei. Selain itu, sebanyak 22, 20, dan 26 karyawan masing-masing keluar dari ketiga gerai tersebut selama periode 2024–2026.

Tabel 1. *Waktu layanan, keterlambatan, dan perputaran karyawan McDonald's Kota Tangerang*

Gerai	OEPE April (detik)	OEPE Mei (detik)	Karyawan terlambat April	Karyawan terlambat Mei	Karyawan keluar 2024–2026
Hasyim Ashari	96,23	95,87	13 dari 16 (81,25%)	13 dari 16 (81,25%)	22
Rest Area KM 14	91,47	89,23	11 dari 14 (78,57%)	11 dari 14 (78,57%)	20
Graha Raya	91,25	92,33	16 dari 27 (59,26%)	14 dari 27 (51,85%)	26

Catatan: OEPE = Order Entry to Present Elapsed; standar waktu layanan 90 detik. Sumber: Data internal perusahaan (2026)

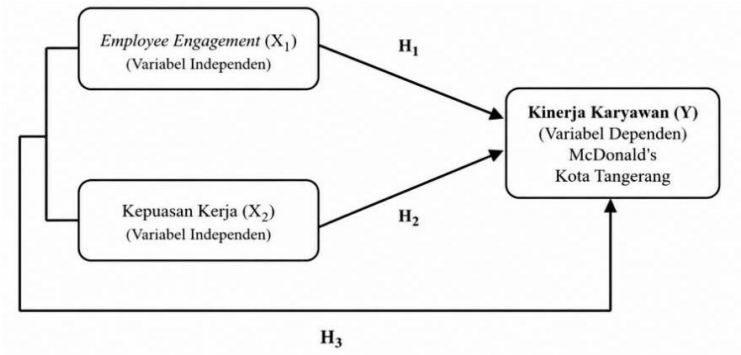
Persoalan kecepatan layanan, kedisiplinan, dan perputaran karyawan tersebut diduga berkaitan dengan kondisi psikologis karyawan, terutama keterikatan kerja dan kepuasan kerja. *Employee engagement* adalah keadaan psikologis yang positif dan memuaskan terkait aktivitas kerja, yang dicirikan oleh tiga dimensi, yaitu *vigor*, *dedication*, dan *absorption* (Gillet et al., 2024). Konsep ini juga dipahami sebagai dorongan motivasi positif yang tampak pada curahan energi yang tinggi, partisipasi aktif, dan konsentrasi penuh selama bekerja (Badrianto & Maryadi, 2023). Kepuasan kerja, di sisi lain, merupakan respons emosional positif pekerja yang terbentuk dari evaluasi atas berbagai karakteristik pekerjaannya, seperti kondisi kerja, hubungan dengan rekan kerja, dan kompensasi (Lesmana & Handayani, 2025). Tingginya perputaran karyawan mengindikasikan keterikatan yang belum kuat, sementara wawancara awal dengan beberapa karyawan memperlihatkan keluhan mengenai ketidakseimbangan antara beban kerja dan kompensasi, terbatasnya kesempatan pengembangan karier, serta minimnya apresiasi atas kontribusi kerja.

Secara teoretis, keterikatan kerja dipandang sebagai kondisi psikologis yang mendorong karyawan memberikan kontribusi melampaui ekspektasi yang ditetapkan (Al-Romeedy et al., 2025), sehingga karyawan yang terikat diharapkan lebih konsisten menjaga kualitas, kuantitas, dan ketepatan waktu kerja. Keterikatan dipengaruhi oleh faktor organisasi, seperti dukungan atasan, komunikasi yang efektif, kesempatan pengembangan karier, sistem penghargaan, dan lingkungan kerja yang kondusif, serta oleh faktor individu, seperti motivasi kerja, kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan karakteristik pribadi (Badrianto & Maryadi, 2023). Kepuasan kerja dipengaruhi oleh pekerjaan yang menantang secara mental, imbalan yang adil, kondisi kerja yang mendukung, dukungan atasan, dan hubungan yang positif dengan rekan kerja (Robbins & Judge, 2009), dan kepuasan yang tinggi dipandang mendorong efisiensi kerja serta memperkuat loyalitas terhadap organisasi (Al-Romeedy et al., 2025). Berdasarkan pertimbangan tersebut, keterikatan kerja dan kepuasan kerja diharapkan masing-masing memengaruhi kinerja karyawan.

Berbagai penelitian terdahulu telah mengkaji hubungan antara *employee engagement*, kepuasan kerja, dan kinerja. Sebagian besar menempatkan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi atau intervening dalam pengaruh *employee engagement* terhadap kinerja (Abadi, 2024; Angrian et al., 2025; Badrianto & Maryadi, 2023; Pratiwi & Fatoni, 2023). Model pengaruh langsung tanpa variabel mediasi pernah diuji oleh Nugraha dan Hidayaty (2026) pada perusahaan sektor energi, serta oleh Kosim et al. (2023) dan Salliyuana dan Hidayat (2024) yang menggabungkan *employee engagement*, beban kerja, dan kepuasan kerja. Pada industri restoran, Rosid dan Fazira (2024) mengkaji kualitas kehidupan kerja dan kepuasan kerja terhadap *employee engagement* di sebuah restoran, sedangkan

penelitian pada objek McDonald's dilakukan oleh Harista dan Eka (2026) di Jakarta Barat dengan variabel kualitas kehidupan kerja, motivasi kerja, dan kepuasan kerja, serta oleh Chinta dan Elburdah (2026) di Depok dengan variabel kompensasi dan kepuasan kerja terhadap produktivitas.

Sepanjang penelusuran penulis, belum ditemukan kajian yang menguji *employee engagement* bersama kepuasan kerja sebagai variabel bebas terhadap kinerja karyawan McDonald's pada tiga gerai dalam satu wilayah administratif. Kebaruan penelitian ini terletak pada pengujian model pengaruh langsung tersebut pada karyawan McDonald's Kota Tangerang. Berdasarkan uraian tersebut, rumusan masalah penelitian ini adalah apakah *employee engagement* dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan, baik secara parsial maupun simultan, dan tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh tersebut. Hipotesis yang diuji adalah (1) *employee engagement* berpengaruh terhadap kinerja karyawan, (2) kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan, dan (3) *employee engagement* dan kepuasan kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan, sebagaimana digambarkan pada kerangka konseptual pada Gambar 1. Secara akademis, hasil penelitian ini diharapkan menjadi acuan bagi kajian manajemen sumber daya manusia mengenai keterikatan kerja, kepuasan kerja, dan kinerja pada sektor restoran cepat saji, sedangkan secara praktis hasilnya diharapkan membantu manajemen merumuskan strategi pengelolaan keterikatan, kepuasan, dan kinerja karyawan secara berkesinambungan.



Gambar 1. *Kerangka konseptual penelitian*
Sumber: Data diolah peneliti (2026)

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang berlandaskan paradigma positivisme untuk mengukur besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat (Sugiyono, 2019). Desain yang digunakan bersifat kausal, dengan *employee engagement* (X_1) dan kepuasan kerja (X_2) sebagai variabel bebas serta kinerja karyawan (Y) sebagai variabel terikat. Penelitian dilaksanakan pada April sampai Mei 2026 di tiga gerai McDonald's di Kota Tangerang, yaitu Hasyim Ashari, Rest

Area KM 14, dan Graha Raya.

Populasi penelitian adalah seluruh karyawan ketiga gerai yang berjumlah 57 orang, yaitu 16 orang di Hasyim Ashari, 14 orang di Rest Area KM 14, dan 27 orang di Graha Raya. Karena jumlah populasi terbatas, teknik penentuan sampel yang digunakan adalah sampling jenuh (*saturated sampling*) sehingga seluruh anggota populasi menjadi responden (Sugiyono, 2019). Data primer dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarkan secara daring dengan *Google Form*, dilengkapi observasi tidak terstruktur dan wawancara awal untuk memperkuat gambaran kondisi lapangan. Setiap pernyataan dinilai menggunakan skala Likert lima tingkat, mulai dari sangat tidak setuju (skor 1) hingga sangat setuju (skor 5).

Instrumen terdiri atas 20 pernyataan, yaitu 6 butir untuk *employee engagement*, 7 butir untuk kepuasan kerja, dan 7 butir untuk kinerja karyawan. *Employee engagement* diukur melalui dimensi *vigor*, *dedication*, dan *absorption* yang mengacu pada *Utrecht Work Engagement Scale* (Gillet et al., 2024). Kepuasan kerja diukur melalui aspek pekerjaan itu sendiri, gaji, promosi, supervisi, dan rekan kerja, sedangkan kinerja karyawan diukur melalui indikator kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas, dan komitmen kerja (Robbins & Judge, 2009). Operasionalisasi variabel ringkas disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. *Operasionalisasi variabel penelitian*

Variabel	**Indikator**	**Jumlah butir**
Employee engagement (X_1)	Vigor, dedication, dan absorption	6
Kepuasan kerja (X_2)	Pekerjaan itu sendiri, gaji, promosi, supervisi, dan rekan kerja	7
Kinerja karyawan (Y)	Kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas, dan komitmen kerja	7

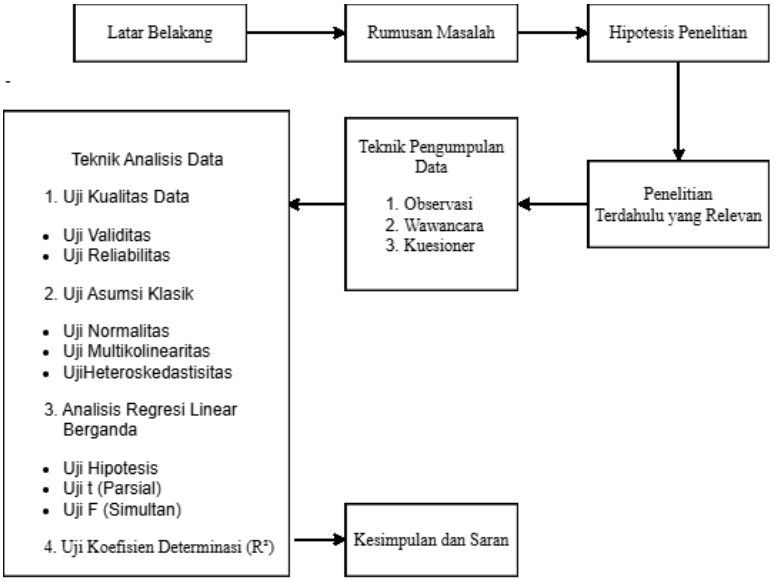
Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Data dianalisis menggunakan IBM SPSS Statistics versi 26 dengan mengikuti prosedur Ghozali (2021). Validitas butir diuji dengan korelasi *Pearson Product Moment* pada taraf signifikansi 5% dan derajat kebebasan 55 sehingga diperoleh r tabel sebesar 0,269, sedangkan reliabilitas dinilai melalui koefisien *Cronbach's Alpha* dengan batas 0,60. Uji asumsi klasik meliputi uji normalitas residual dengan *Kolmogorov–Smirnov* dan grafik *Normal P–P Plot*, uji multikolinearitas berdasarkan nilai *tolerance* di atas 0,10 dan *variance inflation factor* (VIF) di bawah 10, serta uji heteroskedastisitas

dengan uji Glejser dan grafik *scatterplot*. Hubungan antarvariabel dianalisis melalui regresi linear berganda dengan persamaan berikut.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Pengaruh parsial diuji dengan uji t (t tabel 2,005 pada derajat kebebasan 54), pengaruh simultan diuji dengan uji F (F tabel 3,168), dan besarnya sumbangan variabel bebas terhadap variabel terikat dihitung melalui koefisien determinasi. Hipotesis alternatif diterima apabila t hitung (atau F hitung) lebih besar dari nilai tabel dan signifikansi kurang dari 0,05, sedangkan hipotesis nol ditolak apabila kedua syarat tersebut terpenuhi. Tahapan penelitian secara keseluruhan, mulai dari latar belakang hingga kesimpulan dan saran, disajikan pada Gambar 2.



Gambar 2. *Alur penelitian*
Sumber: Data diolah peneliti (2026)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Responden penelitian berjumlah 57 karyawan dengan karakteristik sebagaimana disajikan pada Tabel 3. Mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki (70,2%), berusia 21–25 tahun (71,9%), berstatus *crew* PKWT (68,4%), dan telah bekerja satu sampai lima tahun (54,4%). Komposisi ini menunjukkan bahwa tenaga kerja gerai didominasi karyawan muda dengan masa kerja menengah yang telah memahami uraian pekerjaan dan standar operasional perusahaan.

Tabel 3. *Karakteristik responden*

Karakteristik	Kategori	Jumlah	Persentase
Jenis kelamin	Laki-laki	40	70,2%
	Perempuan	17	29,8%
Usia	17–20 tahun	8	14,0%
	21–25 tahun	41	71,9%
	26–35 tahun	8	14,0%
Jabatan	Crew PKWT	39	68,4%
	Crew full time	8	14,0%
	Crew leader	10	17,5%
Lama bekerja	Kurang dari 1 tahun	5	8,8%
	1–5 tahun	31	54,4%
	5–10 tahun	21	36,8%

Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Tanggapan responden terhadap ketiga variabel tergolong tinggi, sebagaimana tampak pada Tabel 4. Rerata skor butir *employee engagement* sebesar 4,30, kepuasan kerja sebesar 4,27, dan kinerja karyawan sebesar 4,41 pada skala 1 sampai 5. Pada *employee engagement*, rerata tertinggi (4,44) terdapat pada kemampuan berkonsentrasi penuh ketika bekerja (*absorption*), sedangkan rerata terendah (4,18) terdapat pada semangat dalam menjalankan pekerjaan sehari-hari (*vigor*). Pada kepuasan kerja, rerata tertinggi (4,44) terdapat pada kesesuaian gaji dengan pekerjaan, disusul dukungan atasan dan hubungan kerja yang baik (masing-masing 4,42), sedangkan rerata terendah (4,04) terdapat pada kesempatan promosi yang adil. Pada kinerja karyawan, rerata tertinggi (4,54) terdapat pada tanggung jawab terhadap pekerjaan dan rerata terendah (4,26) terdapat pada penyelesaian pekerjaan tepat waktu.

Tabel 4. *Statistik deskriptif variabel penelitian*

Variabel	Butir	Rentang skor total	Rerata skor total	Rerata butir	Rentang rerata butir
Employee engagement (X_1)	6	19–30	25,82	4,30	4,18–4,44
Kepuasan kerja (X_2)	7	24–35	29,91	4,27	4,04–4,44
Kinerja karyawan (Y)	7	24–35	30,84	4,41	4,26–4,54

Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Hasil uji kualitas data pada Tabel 5 menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan valid karena nilai r hitung (0,497–0,829) melampaui r tabel sebesar 0,269. Nilai *Cronbach's Alpha* untuk *employee engagement* (0,689), kepuasan kerja (0,645), dan kinerja karyawan (0,833) berada di atas batas 0,60 sehingga instrumen dinyatakan reliabel dan layak digunakan pada tahap analisis berikutnya.

Tabel 5. *Hasil uji validitas dan reliabilitas*

Variabel	Butir	Rentang r hitung	r tabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Employee engagement (X_1)	6	0,724–0,755	0,269	0,689	Valid dan reliabel
Kepuasan kerja (X_2)	7	0,497–0,729	0,269	0,645	Valid dan reliabel
Kinerja karyawan (Y)	7	0,635–0,829	0,269	0,833	Valid dan reliabel

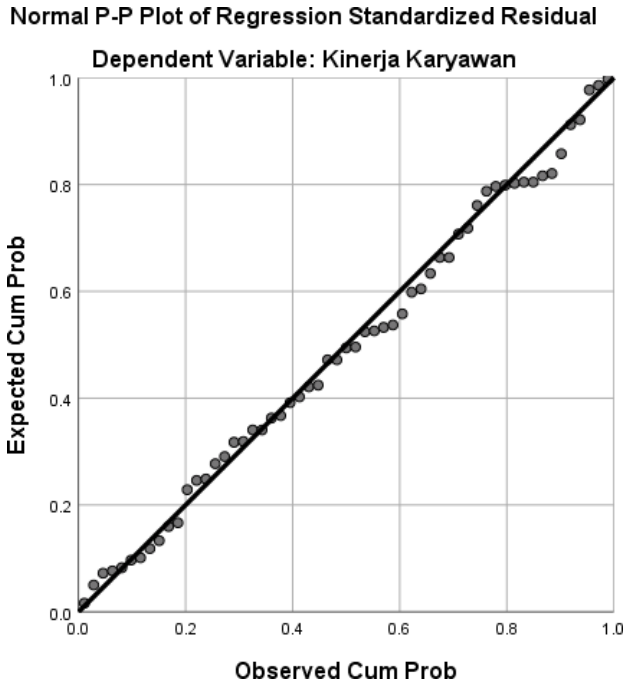
Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Uji asumsi klasik pada Tabel 6 menunjukkan bahwa model regresi memenuhi seluruh persyaratan. Uji *Kolmogorov–Smirnov* menghasilkan nilai Asymp. Sig. sebesar 0,200 yang lebih besar dari 0,05, dan titik-titik pada grafik *Normal P–P Plot* tersebar di sepanjang garis diagonal (Gambar 3), sehingga residual berdistribusi normal. Nilai *tolerance* kedua variabel bebas sebesar 0,483 (> 0,10) dengan VIF sebesar 2,073 (< 10), yang berarti tidak terdapat multikolinearitas. Uji Glejser menghasilkan signifikansi 0,527 untuk *employee engagement* dan 0,743 untuk kepuasan kerja, keduanya lebih besar dari 0,05, dan sebaran titik pada *scatterplot* tidak membentuk pola tertentu (Gambar 4), sehingga tidak terjadi heteroskedastisitas.

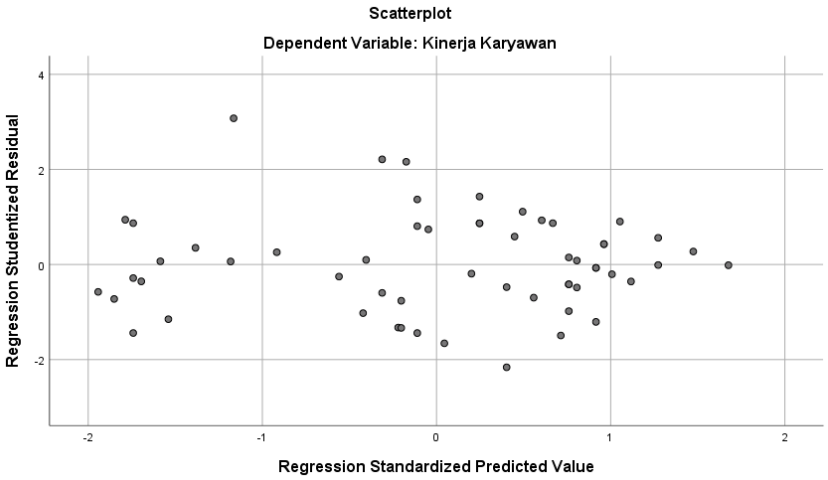
Tabel 6. *Hasil uji asumsi klasik*

Uji	Variabel	Hasil	Kriteria	Kesimpulan
Normalitas (Kolmogorov–Smirnov)	Residual (N = 57)	Asymp. Sig. 0,200	> 0,05	Berdistribusi normal
Multikolinearitas	Employee engagement	Tolerance 0,483; VIF 2,073	Tolerance > 0,10; VIF < 10	Tidak terjadi
	Kepuasan kerja	Tolerance 0,483; VIF 2,073	Tolerance > 0,10; VIF < 10	Tidak terjadi
Heteroskedastisitas (Glejser)	Employee engagement	Sig. 0,527	> 0,05	Tidak terjadi
	Kepuasan kerja	Sig. 0,743	> 0,05	Tidak terjadi

Sumber: Data diolah peneliti (2026)



Gambar 3. *Hasil uji normalitas berdasarkan Normal P–P Plot*
Sumber: Data diolah peneliti (2026)



Gambar 4. *Hasil uji heteroskedastisitas berdasarkan scatterplot*
Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Hasil analisis regresi linear berganda pada Tabel 7 menghasilkan persamaan Y = 5,748 + 0,389X_1 + 0,503X_2. Koefisien regresi *employee engagement* sebesar 0,389 berarti setiap kenaikan satu satuan *employee engagement* diikuti kenaikan kinerja karyawan sebesar 0,389 satuan dengan asumsi variabel lain tetap, sedangkan koefisien kepuasan kerja sebesar 0,503 berarti setiap kenaikan satu satuan kepuasan kerja diikuti kenaikan kinerja sebesar 0,503 satuan. Uji t menunjukkan bahwa *employee engagement* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan karena t hitung (3,290) lebih besar dari t tabel (2,005) dengan signifikansi 0,002 (< 0,05), sehingga hipotesis pertama diterima. Kepuasan kerja juga berpengaruh signifikan karena t hitung (4,481) lebih besar dari t tabel (2,005) dengan signifikansi 0,000 (< 0,05), sehingga hipotesis kedua diterima. Nilai konstanta sebesar 5,748 tidak dapat ditafsirkan secara substantif karena skor nol tidak berada dalam rentang data (skor total terendah adalah 19 untuk *employee engagement* dan 24 untuk kepuasan kerja), sehingga konstanta lebih berfungsi sebagai penyesuaian model.

Tabel 7. *Hasil analisis regresi linear berganda dan uji t*

Variabel	B	Std. error	Beta	t hitung	Sig.	Keputusan
(Konstanta)	5,748	2,430	–	2,365	0,022	–
Employee engagement (X_1)	0,389	0,118	0,372	3,290	0,002	H_1 diterima
Kepuasan kerja (X_2)	0,503	0,112	0,507	4,481	0,000	H_2 diterima

Variabel terikat: kinerja karyawan (Y). Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Uji simultan pada Tabel 8 menghasilkan F hitung sebesar 54,003 yang lebih besar dari F tabel

sebesar 3,168 dengan signifikansi 0,000 (< 0,05). Dengan demikian, hipotesis ketiga diterima, yang berarti *employee engagement* dan kepuasan kerja secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dan model regresi layak digunakan.

Tabel 8. *Hasil uji F (ANOVA)*

Sumber variasi	Jumlah kuadrat	df	Rerata kuadrat	F hitung	Sig.
Regresi	349,059	2	174,530	54,003	0,000
Residual	174,520	54	3,232	–	–
Total	523,579	56	–	–	–

Variabel terikat: kinerja karyawan (Y). Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Hasil uji koefisien determinasi pada Tabel 9 menunjukkan bahwa secara parsial *employee engagement* menjelaskan 54,3% variasi kinerja karyawan dan kepuasan kerja menjelaskan 60,0%. Secara simultan, kedua variabel menjelaskan 66,7% variasi kinerja karyawan, sedangkan 33,3% sisanya dipengaruhi faktor lain di luar model penelitian.

Tabel 9. *Hasil uji koefisien determinasi*

Model	R	R^2	Adjusted R^2	Std. error
Employee engagement (X_1)	0,737	0,543	0,534	2,086
Kepuasan kerja (X_2)	0,775	0,600	0,593	1,952
X_1 dan X_2 (simultan)	0,817	0,667	0,654	1,798

Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Nilai R simultan sebesar 0,817 menunjukkan hubungan yang kuat antara kedua variabel bebas dan kinerja karyawan, dan nilai *Adjusted* R^2 sebesar 0,654 yang hanya sedikit di bawah R^2 menunjukkan bahwa penambahan variabel kedua tidak menurunkan ketepatan model. Jumlah sumbangan parsial (54,3% dan 60,0%) melebihi sumbangan simultan (66,7%) karena kedua variabel bebas saling berkorelasi dan menjelaskan sebagian variasi yang sama, sejalan dengan nilai *tolerance* 0,483 pada uji multikolinearitas.

Pembahasan

Hasil pengujian menunjukkan bahwa *employee engagement* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan McDonald's Kota Tangerang. Temuan ini sejalan dengan kerangka yang memandang keterikatan sebagai kondisi psikologis positif yang terwujud dalam energi, dedikasi, dan penghayatan terhadap pekerjaan (Gillet et al., 2024). Karyawan yang terikat cenderung bersedia

mencurahkan upaya lebih untuk menyelesaikan tugas, sehingga kecepatan dan ketepatan layanan, yang pada restoran cepat saji menjadi indikator kinerja utama, lebih mudah dijaga. Hasil ini konsisten dengan temuan Nordianto (2024) dan Kosim et al. (2023) yang melaporkan pengaruh positif *employee engagement* terhadap kinerja karyawan, serta memperkuat pandangan yang memosisikan keterikatan kerja sebagai salah satu faktor penentu kinerja (Al-Romeedy et al., 2025).

Kepuasan kerja juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, dengan koefisien terstandar (0,507) yang lebih besar daripada *employee engagement* (0,372) dan sumbangan parsial yang lebih tinggi (60,0% dibandingkan 54,3%). Karyawan yang puas terhadap pekerjaan, imbalan, kesempatan promosi, pengawasan atasan, dan hubungan dengan rekan kerja cenderung menunjukkan semangat serta kontribusi yang lebih baik bagi organisasi. Temuan ini sejalan dengan Mangara dan Kurniawan (2025) serta Kosim et al. (2023) yang menemukan pengaruh positif dan signifikan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan, dan sejalan dengan pandangan Robbins dan Judge (2009) bahwa kepuasan dibentuk oleh pekerjaan yang menantang, imbalan yang adil, kondisi kerja yang mendukung, serta dukungan atasan dan rekan kerja.

Secara simultan, *employee engagement* dan kepuasan kerja menjelaskan 66,7% variasi kinerja karyawan, sedangkan 33,3% dipengaruhi faktor lain. Hasil ini sejalan dengan Kosim et al. (2023) yang menguji kombinasi variabel serupa. Temuan ini juga melengkapi penelitian yang menempatkan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi (Abadi, 2024; Badrianto & Maryadi, 2023). Penelitian ini tidak menguji peran mediasi tersebut, tetapi memperlihatkan bahwa masing-masing variabel memiliki hubungan langsung yang signifikan dengan kinerja. Rosid dan Fazira (2024) mengkaji hubungan kepuasan kerja dengan keterikatan pada restoran, sehingga keterkaitan kedua variabel bebas dalam penelitian ini dapat dipahami, dan nilai *tolerance* 0,483 serta VIF 2,073 menunjukkan bahwa keterkaitan itu masih berada dalam batas yang dapat diterima.

Rincian tanggapan responden memperkuat interpretasi tersebut. Pada *employee engagement*, skor terendah terdapat pada semangat kerja sehari-hari (*vigor*, 4,18), dan pada kepuasan kerja skor terendah terdapat pada kesempatan promosi yang adil (4,04), yang sejalan dengan keluhan karyawan mengenai terbatasnya pengembangan karier pada wawancara awal. Pada kinerja karyawan, skor terendah terdapat pada penyelesaian pekerjaan tepat waktu (4,26), yang sejalan dengan data keterlambatan karyawan pada ketiga gerai, meskipun skor tersebut tetap tergolong tinggi. Pola ini menunjukkan bahwa ruang perbaikan terbesar berada pada energi kerja, jalur promosi, dan ketepatan waktu.

Dibandingkan penelitian pada objek McDonald's sebelumnya (Chinta & Elburdah, 2026;

Harista & Eka, 2026) yang berfokus pada kompensasi, kualitas kehidupan kerja, dan motivasi kerja, penelitian ini menambahkan *employee engagement* sebagai variabel bebas dan mengujinya bersama kepuasan kerja pada tiga gerai dalam satu wilayah. Dibandingkan model mediasi (Angrian et al., 2025; Pratiwi & Fatoni, 2023), model pengaruh langsung yang digunakan di sini lebih sederhana dan memudahkan manajemen gerai membaca kontribusi masing-masing variabel, tetapi tidak dapat menjelaskan jalur tidak langsung di antara keduanya. Model pengaruh langsung seperti yang diuji Nugraha dan Hidayaty (2026) pada sektor energi dengan demikian dapat diterapkan pula pada konteks restoran cepat saji.

Tanggapan responden yang tinggi (rerata 4,27 sampai 4,41) tampak berbeda dengan data operasional yang memperlihatkan waktu layanan di atas standar, keterlambatan, dan perputaran karyawan. Perbedaan ini dapat dipahami karena kuesioner mengukur persepsi individu yang mungkin lebih positif daripada kondisi operasional, dan karena data operasional dicatat pada tingkat gerai dan bukan pada tingkat individu. Penjelasan ini bersifat dugaan dan perlu diuji lebih lanjut. Meskipun demikian, hasil regresi memberi arah yang jelas bagi pengelolaan sumber daya manusia: setiap peningkatan keterikatan dan kepuasan kerja berkaitan dengan peningkatan kinerja.

Secara teoretis, hasil ini mendukung pandangan bahwa faktor psikologis karyawan berkaitan langsung dengan kinerja kerja. Keterikatan kerja berfokus pada keadaan afektif-kognitif yang berkaitan dengan aktivitas kerja, yaitu energi, dedikasi, dan penghayatan (Gillet et al., 2024), sedangkan kepuasan kerja berfokus pada evaluasi karyawan terhadap pekerjaan, imbalan, promosi, pengawasan, dan rekan kerja (Lesmana & Handayani, 2025; Robbins & Judge, 2009). Kedua konstruk tersebut berbeda dalam objek yang dinilai tetapi sama-sama bermuara pada kinerja yang diukur melalui kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, dan komitmen kerja. Karena kinerja juga dipengaruhi oleh faktor lain seperti kepemimpinan, lingkungan kerja, kompensasi, pelatihan, dan budaya organisasi (Al-Romeedy et al., 2025), sumbangan sebesar 66,7% dapat dipandang cukup besar, tetapi tidak menutup kemungkinan faktor lain memiliki peran yang sama penting.

Secara praktis, manajemen perlu memprioritaskan kepuasan kerja melalui kesesuaian imbalan dengan beban kerja, kesempatan pengembangan dan promosi, dukungan atasan, serta apresiasi atas kontribusi karyawan, sementara keterikatan dapat diperkuat melalui komunikasi yang terbuka, kerja sama tim, dan pelibatan karyawan dalam keputusan yang berkaitan dengan pekerjaan. Kedua upaya tersebut berpotensi membantu menekan keterlambatan dan perputaran karyawan, meskipun hubungan ini belum diuji dalam penelitian ini. Generalisasi temuan juga perlu dilakukan dengan hati-hati karena penelitian hanya melibatkan 57 karyawan pada tiga gerai di satu kota dengan data persepsi

pada satu periode, serta nilai *Cronbach's Alpha* untuk *employee engagement* (0,689) dan kepuasan kerja (0,645) yang hanya sedikit di atas batas 0,60. Penelitian selanjutnya disarankan menambahkan variabel seperti motivasi kerja, gaya kepemimpinan, kompensasi, budaya organisasi, disiplin kerja, dan beban kerja, memperluas sampel dan wilayah penelitian, serta menguji kepuasan kerja sebagai variabel mediasi atau moderasi.

SIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa *employee engagement* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan McDonald's Kota Tangerang, kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, dan keduanya secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Ketiga hipotesis penelitian diterima. Kedua variabel mampu menjelaskan 66,7% variasi kinerja karyawan, dan kepuasan kerja memberikan sumbangan yang lebih besar daripada *employee engagement*, sedangkan sisanya dipengaruhi faktor lain di luar model.

Berdasarkan simpulan tersebut, perusahaan disarankan meningkatkan keterikatan karyawan melalui apresiasi nonmaterial, komunikasi terbuka antara atasan dan bawahan, penguatan kerja sama tim, serta pelibatan karyawan dalam pengambilan keputusan, sekaligus memberi perhatian lebih pada kepuasan kerja melalui kenyamanan lingkungan kerja, dukungan atasan, kesesuaian imbalan, dan kesempatan pengembangan serta promosi. Karyawan diharapkan meningkatkan keterlibatan melalui sikap proaktif dan kerja sama yang baik, sedangkan peneliti selanjutnya diharapkan menambahkan variabel lain dan memperluas jumlah sampel serta cakupan wilayah agar hasil penelitian lebih representatif.

DAFTAR PUSTAKA

Abadi, A. F. (2024). Pengaruh employee engagement terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel mediasi. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 158–168.

Al-Romeedy, B. S., Tekin Ozbek, O., Tarinc, A., Eren, R., & Alshiha, A. A. (2025). The effect of talent management on work engagement and organizational performance: The mediating role of emotional intelligence. *Journal of Hospitality and Tourism Insights*, *8*(7), 2706–2725.

Angrian, P., Tata, R., & Umalihayati, U. (2025). Pengaruh employee relation dan employee engagement terhadap kinerja pegawai dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Banten. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, *6*(3), 1217–1233.

Badrianto, Y., & Maryadi, A. (2023). Pengaruh employee engagement terhadap kinerja karyawan

dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening. *SEIKO: Journal of Management & Business*, *6*(2), 498–505.

Chinta, F., & Elburdah, R. P. (2026). Pengaruh kompensasi dan kepuasan kerja terhadap produktivitas karyawan McDonald's area Depok. *Jurnal Ilmiah Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, *3*(2), 504–520.

Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Gillet, N., Morin, A. J. S., & Blais, A.-R. (2024). A multilevel person-centered perspective on the role of job demands and resources for employees' job engagement and burnout profiles. *Group & Organization Management*, *49*(3), 621–672.

Harista, I., & Eka, P. D. (2026). Pengaruh quality of work-life, motivasi kerja, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan McDonald's Jakarta Barat. *Jurnal Ilmiah Penelitian Mahasiswa*, *4*(2), 73–88.

Kosim, A., Wicaksono, B., Alimi, S., & Gunawan, A. (2023). Pengaruh employee engagement, beban kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. *REMIK: Riset dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, *7*(1), 281–290.

Lesmana, M. T., & Handayani, L. (2025). Peran kepuasan kerja dalam memediasi pengaruh keterikatan dan kemampuan kerja terhadap kinerja karyawan. *Jesya*, *8*(2), 808–822.

Lissetiyawan, D. E., Suyono, J., Rosyid, A., Arizona, A., & Elisabeth, D. R. (2025). Pengaruh disiplin kerja, komitmen organisasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai UPTD Griya Werda Jambangan, Dinas Sosial Kota Surabaya. *Jurnal Kompetensi Ilmu Sosial*, *3*(2), 164–179.

Mangara, M. J., & Kurniawan, I. S. (2025). Pengaruh stres kerja, kepuasan kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan PT Kencana Hijau Bina Lestari Gayo Lues. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, *9*(1), 218–230.

Muizu, W. O. Z., & Priansa, D. J. (2022). *Perilaku dan budaya keorganisasian: Konsep, teori dan kasus*.

Nordianto, A. F. (2024). *Pengaruh employee engagement terhadap kinerja karyawan bagian service melalui kepuasan kerja di PT Astra International Tbk Auto2000 Basuki Rachmat Surabaya* [Skripsi, UPN Veteran Jawa Timur].

Nugraha, A., & Hidayaty, D. E. (2026). Pengaruh employee engagement dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT Perusahaan Gas Negara Tbk area Karawang. *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum*, *4*(3), 689–701.

Pratiwi, J. A., & Fatoni, F. (2023). Pengaruh employee engagement dan work life balance terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 432–444.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Organizational behavior*. Pearson.

Rosid, M. A., & Fazira, R. (2024). Pengaruh quality of work life dan kepuasan kerja terhadap employee engagement di restoran Hokben Poris Paradise. *JMB: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, *13*(2), 164–173.

Salliyuana, C., & Hidayat, M. R. (2024). Employee engagement, beban kerja, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Alwatzikhoebillah: Kajian Islam, Pendidikan, Ekonomi, Humaniora*, *10*(1), 159–172.

Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.