



Peran Kepuasan Kerja Sebagai Mediasi Pengaruh Kompetensi terhadap Loyalitas Karyawan Bank Sultra di Bau Bau

INFO PENULIS

Muhammad Fatwa Solihin
Universitas Halu Oleo
valendfatwa24@gmail.com

Alida Palilati
Universitas Halu Oleo
alidapalilati@gmail.com

Yusuf
Universitas Halu Oleo
yusuf@uho.ac.id

INFO ARTIKEL

ISSN: 2808-1307
Vol. 6, No. 1, April 2026
<https://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh>

© 2026 Arden Jaya Publisher All rights reserved

Saran Penulisan Referensi

Solihin, M. F., Palilati, A., & Yusuf. (2026). Peran Kepuasan Kerja Sebagai Mediasi Pengaruh Kompetensi terhadap Loyalitas Karyawan Bank Sultra di Bau Bau. *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora*, 6(1), 1740-1746.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menguji dan menjelaskan peran kepuasan kerja sebagai mediasi pengaruh kompetensi terhadap loyalitas karyawan Bank Sultra di Baubau. Pendekatan penelitian ini adalah survei dengan desain explanatory research. Pengumpulan data dilakukan secara cross-section dengan menggunakan instrumen berupa angket dan dokumentasi. Responden penelitian 37 karyawan di luar unsur dijadikan responden penelitian. Peralatan analisis yang digunakan adalah Partial Least Square (PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh positif tidak signifikan terhadap loyalitas karyawan, kompetensi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja, kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas karyawan dan kepuasan kerja mampu memediasi penuh pengaruh kompetensi terhadap loyalitas karyawan.

Kata Kunci: Kompetensi, Loyalitas Dan Kepuasan Kerja.

Abstract

This study aims to examine and explain the role of job satisfaction in mediating the effect of competence on the loyalty of Bank Sultra employees in Baubau. The study employs a survey approach with an explanatory research design. Data collection was conducted on a cross-sectional basis using questionnaires and documentation. The study involved 37 employees as respondents. Partial Least Squares (PLS) was used as the analytical tool. The results indicate that competence has a positive but insignificant effect on employee loyalty, competence has a significant positive effect on job satisfaction, job satisfaction has a significant positive effect on employee loyalty, and job satisfaction fully mediates the effect of competence on employee loyalty.

Keywords: Competence, loyalty, and job satisfaction.

A. Pendahuluan

Sumber daya manusia (SDM) merupakan aset utama dalam setiap organisasi, termasuk dalam sektor perbankan. Keberhasilan bank dalam mencapai tujuan organisasi, mempertahankan kepercayaan nasabah, serta menjaga stabilitas kinerja sangat bergantung pada kualitas dan profesionalisme karyawan. Dalam industri perbankan yang berorientasi pada pelayanan, karyawan tidak hanya dituntut memiliki kompetensi teknis, tetapi juga integritas, etos kerja, serta kemampuan interpersonal yang baik. Oleh karena itu, pengelolaan SDM yang efektif menjadi prasyarat penting dalam mewujudkan pelayanan prima dan keberlanjutan organisasi.

Seiring dengan meningkatnya aktivitas ekonomi, perkembangan UMKM, serta transformasi layanan perbankan berbasis digital, tuntutan terhadap kinerja. Kondisi ini menuntut karyawan untuk memiliki kompetensi yang memadai, baik dari aspek pengetahuan produk, keterampilan teknis, kemampuan komunikasi, hingga integritas dalam menjalankan tugas. Karyawan yang kompeten diharapkan mampu bekerja secara efektif, meminimalkan kesalahan kerja, serta memberikan pelayanan yang cepat, akurat, dan konsisten kepada nasabah.

Fenomena yang terjadi menunjukkan bahwa karyawan yang memiliki kompetensi tinggi justru sering dihadapkan pada peningkatan beban kerja, tuntutan adaptasi terhadap teknologi digital, serta tekanan pencapaian target layanan yang semakin besar. Perkembangan transformasi digital dan sistem kerja berbasis kinerja mendorong organisasi untuk lebih mengandalkan karyawan yang dianggap paling mampu, sehingga mereka menerima tanggung jawab yang lebih kompleks dibandingkan karyawan lainnya. Kondisi tersebut dapat menimbulkan kelelahan kerja (*burnout*), stres, serta ketidakseimbangan antara kontribusi dan penghargaan yang diterima. Akibatnya, kompetensi yang tinggi tidak selalu berbanding lurus dengan sikap loyal terhadap organisasi, karena loyalitas juga dipengaruhi oleh faktor kesejahteraan, kepuasan kerja, keadilan organisasi, serta dukungan manajerial yang dirasakan oleh karyawan.

Perbedaan fenomena tersebut tercermin dalam hasil penelitian terdahulu. Penelitian Kumalasari dan Yoga (2022), Yulianti dkk. (2025), Dwiyantri dkk. (2025), serta Danu Apriatno (2025) menemukan bahwa kompetensi karyawan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas kerja. Namun, hasil berbeda ditemukan oleh Ariana dan Helmi (2023) yang menyatakan bahwa kompetensi karyawan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas. Perbedaan hasil penelitian ini menunjukkan adanya ketidakkonsistenan temuan empiris yang diduga dipengaruhi oleh karakteristik responden, lokasi penelitian, serta konteks organisasi yang berbeda.

Di Bank Sultra Cabang Baubau, dinamika kerja yang ditandai dengan peningkatan volume transaksi, penerapan sistem digital, serta tuntutan pelayanan yang cepat dan responsif berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan kerja karyawan. Fenomena yang umum dijumpai adalah munculnya kejenuhan kerja, persepsi ketidakseimbangan antara beban kerja dan penghargaan, serta terbatasnya peluang pengembangan karier. Kondisi ini menyebabkan kepuasan kerja tidak selalu meningkat, meskipun karyawan memiliki kompetensi yang baik. Ketidakseimbangan antara gaji yang diterima dengan kebutuhan hidup yang tinggi berpotensi menurunkan tingkat kepuasan kerja (Herni dkk 2026)

Dalam literatur manajemen sumber daya manusia, kepuasan kerja sering diposisikan sebagai faktor psikologis yang menjembatani hubungan antara kompetensi dan loyalitas. Kepuasan kerja merupakan evaluasi afektif individu terhadap pekerjaan dan lingkungan kerjanya, termasuk sistem penghargaan, pengembangan karier, dan hubungan interpersonal (Gazi et al., 2024). Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan dalam berbagai sektor, termasuk sektor perbankan dan jasa (Kuncorowati et al., 2022; Sukmawati & Utami, 2022; Maman Tamami dkk. 2025; Pratama dan Rini 2025; serta Jullian 2024)

Disisi lain penelitian Faiza dan Zaerofi (2022) serta Saputra dkk. (2024) menemukan bahwa kompetensi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karena kompetensi yang tinggi tidak selalu diikuti oleh sistem penghargaan dan pengakuan yang adil. Perbedaan temuan ini menunjukkan adanya gap fenomena bahwa kompetensi belum tentu meningkatkan kepuasan kerja apabila organisasi belum mampu mengelola sistem penghargaan secara optimal.

Loyalitas karyawan merupakan bentuk keterikatan dan komitmen karyawan terhadap organisasi, yang tercermin dari keinginan untuk bertahan serta kesediaan memberikan kinerja terbaik. Loyalitas menjadi faktor krusial bagi keberlangsungan organisasi perbankan karena rendahnya loyalitas dapat memicu tingginya tingkat turnover, menurunnya kualitas pelayanan, serta meningkatnya biaya rekrutmen dan pelatihan.

Fenomena yang kerap terjadi di lingkungan perbankan daerah, termasuk pada Bank Sultra Cabang Baubau, adalah adanya karyawan yang secara formal tetap bertahan dalam organisasi, namun menunjukkan loyalitas yang bersifat normatif atau administratif semata. Kondisi ini tercermin dari kepatuhan terhadap aturan kerja tanpa diiringi keterikatan emosional yang kuat, inisiatif kerja yang optimal, maupun komitmen jangka panjang terhadap pencapaian tujuan organisasi. Karyawan dalam kondisi tersebut cenderung menjalankan tugas sebatas memenuhi kewajiban, bukan sebagai bentuk dedikasi terhadap organisasi. Fenomena ini mengindikasikan bahwa keberadaan karyawan secara fisik tidak selalu mencerminkan loyalitas yang sesungguhnya, sehingga berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan dan kinerja organisasi secara keseluruhan.

Secara empiris, penelitian Gazi et al (2024), Setyadi dkk. (2023), serta Mulyani dkk. (2022) menemukan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas karyawan. Karyawan yang merasa puas cenderung lebih betah, terikat secara emosional, dan tidak ingin meninggalkan organisasi. Namun, penelitian Benraïss-Noailles & Viot, (2021) menemukan bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas karena loyalitas lebih dipengaruhi oleh faktor lain, seperti kebutuhan ekonomi, sistem kontrak kerja, budaya organisasi, dan rasa aman terhadap pekerjaan. Perbedaan hasil ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja tidak selalu menjadi faktor dominan dalam membentuk loyalitas karyawan.

Berdasarkan fenomena dan hasil penelitian terdahulu, terlihat adanya ketidakkonsistenan temuan terkait hubungan antara kompetensi, kepuasan kerja, dan loyalitas karyawan. Kompetensi secara teoritis mampu meningkatkan loyalitas, namun dalam praktiknya pengaruh tersebut sering kali tidak terjadi secara langsung. Kompetensi baru dapat mendorong loyalitas apabila karyawan merasakan kepuasan kerja melalui penghargaan, pengakuan, serta lingkungan kerja yang mendukung.

Penelitian Ariana dan Helmi (2023) dan Hery Verianto (2024) menemukan bahwa kepuasan kerja mampu memediasi pengaruh kompetensi terhadap loyalitas karyawan. Namun, hasil berbeda ditemukan oleh Hamisah dan Nawawi (2023) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja tidak dapat memediasi hubungan tersebut. Perbedaan hasil penelitian ini menunjukkan masih adanya gap empiris yang perlu dikaji lebih lanjut, khususnya dalam konteks perbankan daerah.

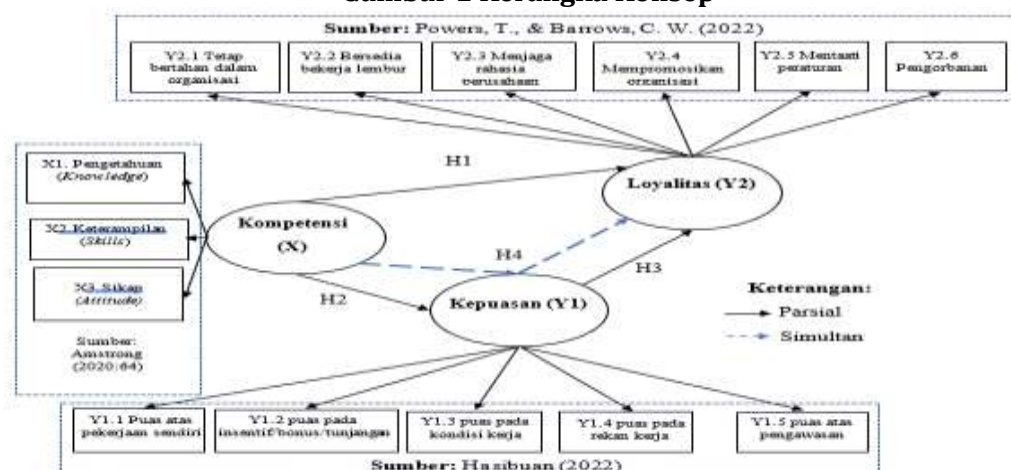
Berdasarkan fenomena di atas dan research gap terdahulu yang menunjukkan adanya keragaman atau gap temuan dalam hubungan antara variabel kepuasan kerja, kompetensi, loyalitas karyawan, maka penelitian ini ingin memperdalam pemahaman tentang posisi kepuasan kerja sebagai variabel mediasi dalam hubungan kompetensi terhadap loyalitas karyawan Bank Sultra cabang Bau Bau.

B. Metodologi

Kerangka Konsep dan Hipotesis

Kerangka konseptual penelitian ini disusun berdasarkan sintesis teori manajemen sumber daya manusia dan perilaku organisasi yang menjelaskan hubungan antara kompetensi, kepuasan kerja, dan loyalitas karyawan. Dalam organisasi berbasis jasa seperti perbankan, kualitas layanan sangat ditentukan oleh kemampuan sumber daya manusia dalam menjalankan tugas secara efektif dan profesional. Berdasarkan review teori yang bersumber dari literatur, juga didukung oleh kajian empiris dari penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini bahwa peningkatan komitmen dipengaruhi oleh banyak faktor, namun fokus kajian studi ini yaitu:

Gambar 1 Kerangka Konsep



Berdasarkan kerangka konseptual pada kanjian empiris, hipotesis yang diajukan pada penelitian ini sebagai berikut:

- H1. Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas.
- H2. Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja
- H3. Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas
- H4. Kepuasan kerja berperan sebagai variabel mediasi dalam pengaruh kompetensi terhadap Loyalitas

Rancangan Penelitian

Penelitian studi Ini menggunakan pendekatan kuantitatif secara studi *cross-sectional*. Penelitian ini dilakukan pada karyawan Bank Sultra Bau-Bau. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan pada Bank Sultra Bau-Bau yang berjumlah 37 orang yang terdiri dari 28 karyawan khusus cabang baubau dan 9 karyawan berada pada kantor kas yang berada di wilayah kerja baubau. Teknik pengambilan sampel yaitu menggunakan sampel jenuh (*sensus*), jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 37 orang. Metode pengumpulan data penelitian yaitu menggunakan angket dan dokumentasi. Metode analisis data penelitian ini adalah analisis deskriptif dan *Partial Least Square* (PLS).

C. Hasil dan Pembahasan

Evaluasi *Goodness of Fit* Model

Model struktural dievaluasi dengan memperhatikan nilai *Standardized Root Mean Square Residual* (SRMR) dan *Normed Fit Index* (NFI) yang digunakan untuk mengukur tingkat kesesuaian model secara keseluruhan. SRMR menunjukkan seberapa besar perbedaan antara matriks korelasi yang diamati dengan yang diprediksi oleh model, dimana nilai yang lebih kecil dari 0.08 menunjukkan model yang baik

Tabel 1 Hasil Pengujian *Goodness of Fit* Model

	<i>Saturated model</i>	<i>Estimated model</i>
SRMR	0.071	0.071
NFI	0.772	0.772

Sumber: Hasil olahan data PLS Versi 4.0, Tahun 2026

Berdasarkan hasil pengujian SEM-PLS, nilai SRMR sebesar 0.071 pada saturated model dan estimated model berada di bawah batas 0,08, sehingga menunjukkan bahwa model memiliki tingkat kesesuaian (*fit*) yang baik. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa model mampu merepresentasikan hubungan antar variabel secara akurat serta memiliki tingkat stabilitas dan konsistensi yang baik. Sementara itu, nilai NFI sebesar 0.772 menunjukkan bahwa model mampu meningkatkan kesesuaian sebesar 77,20 % dibandingkan model dasar. Meskipun belum mencapai nilai ideal 0,90, nilai tersebut masih dapat diterima dalam PLS-SEM yang berfokus pada kemampuan prediktif, sehingga model dinyatakan layak untuk analisis lebih lanjut.

Pengujian Model Struktural dan Hipotesis Penelitian

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh langsung antar variabel kompetensi terhadap kepuasan kerja dan loyalitas, serta pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi. Selain itu, pengujian ini juga bertujuan untuk mengetahui kekuatan hubungan antar variabel yang ditunjukkan melalui nilai koefisien jalur (*path coefficient*) dan nilai t-statistik sebagai dasar pengambilan keputusan dalam menerima atau menolak hipotesis. Hasil pengujian tersebut disajikan pada tabel 2 berikut:

Tabel 2. Koefisien Jalur dan Pengujian Hipotesis Penelitian

Pengaruh Antara Variabel		Koefisien Jalur (β)			Hasil Pengujian Hipotesis	
Pengaruh langsung		Original sample (O)	<i>t-statistics</i> ($ O/STDEV $)	P values		
H1.	Kom (X) $\rightarrow$ Lo (Y2)	0.461	3.386	0.001	Sig.	Diterima
H2.	Kom (X) $\rightarrow$ Kep (Y1)	0.915	50.779	0.000	Sig.	Diterima
H3.	Kep (Y1) $\rightarrow$ Lo (Y2)	0.488	3.461	0.001	Sig.	Diterima
Pengaruh tidak langsung (mediasi)						
H4.	Kom (X) $\rightarrow$ Kep (Y1) $\rightarrow$ Lo (Y2)	0.447	3.512	0.000	Sig.	Mediasi parsial

Keterangan: Kom = Kompetensi (X); Kep = Kepuasan Kerja (Y1); Lo = Loyalitas (Y2)

Sumber: Hasil olahan data PLS Versi 4.0, Tahun 2026

Hasil analisis data dengan software PLS versi 4.0, maka pengujian hipotesis dapat dijelaskan sebagai berikut:

H1. Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas.

Hasil pengujian pengaruh kompetensi terhadap loyalitas dapat dibuktikan dengan nilai estimate koefisien jalur 0.002 dengan arah positif. Koefisien jalur bertanda positif memiliki arti pengaruh antara kompetensi terhadap loyalitas adalah searah. Namun hasil ini tidak didukung dengan nilai probabilitas (Sig. t) sebesar $0,993 > \alpha = 0.05$. Hasil pengujian hipotesis (H1) membuktikan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas. Artinya peningkatan kompetensi searah namun tidak signifikan terhadap peningkatan loyalitas, sehingga hipotesis yang diajukan dapat ditolak.

H2. Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan.

Hasil pengujian pengaruh kompetensi terhadap kepuasan dapat dibuktikan dengan nilai estimate koefisien jalur 0.763 dengan arah positif. Koefisien jalur bertanda positif memiliki arti pengaruh antara kompetensi terhadap kepuasan adalah searah. Hasil ini didukung pula dengan nilai probabilitas (sig. t) sebesar $0,000 < \alpha = 0.05$. Hasil pengujian hipotesis (H2) membuktikan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Artinya peningkatan kompetensi searah dan signifikan terhadap peningkatan kepuasan, sehingga hipotesis yang diajukan diterima.

H3. Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas.

Hasil pengujian pengaruh kepuasan kerja terhadap loyalitas dapat dibuktikan dengan nilai original sample atau koefisien jalur sebesar 0.792 dengan arah positif. Koefisien jalur bertanda positif memiliki arti pengaruh antara kepuasan kerja terhadap loyalitas adalah searah. Kemudian dapat pula dibuktikan dengan nilai probabilitas (sig. t) sebesar $0,001 < \alpha = 0.05$. Hasil pengujian hipotesis (H3) membuktikan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap loyalitas. Artinya peningkatan kepuasan kerja searah dan signifikan terhadap peningkatan loyalitas, sehingga hipotesis yang diajukan dapat diterima atau didukung oleh fakta.

H4. Kepuasan kerja berperan sebagai mediasi pengaruh antara kompetensi terhadap loyalitas.

Pengujian mediasi kepuasan kerja pada pengaruh antara kompetensi dan loyalitas (H4), pengaruh langsung kompetensi terhadap loyalitas adalah positif dan tidak signifikan dan kompetensi terhadap kepuasan kerja adalah positif dan signifikan. Kemudian koefisien jalur untuk pengaruh langsung kepuasan kerja terhadap loyalitas ditemukan positif dan signifikan. Efek tidak langsung dari kompetensi terhadap loyalitas melalui kepuasan kerja dengan nilai original sample sebesar 0,604 dan sig. t = $0,014 < 0,05$). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja berperan sebagai mediasi sempurna pengaruh antara kompetensi terhadap loyalitas, sehingga ke H4 dapat diterima.

Pembahasan

Pengaruh Kompetensi terhadap Loyalitas Karyawan Bank Sultra di Bau Bau

Hasil pengujian ditemukan bahwa kompetensi berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap loyalitas karyawan Bank Sultra di Bau Bau. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa tinggi rendahnya kompetensi karyawan, tidak berpengaruh terhadap peningkatan loyalitas karyawan. Artinya adanya perubahan peningkatan kompetensi yang direfleksikan melalui pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skills*), dan sikap (*attitude*) tidak memiliki kontribusi signifikan terhadap peningkatan loyalitas karyawan yang dicerminkan melalui tetap bertahan dalam organisasi, bersedia bekerja lembur, menjaga rahasia perusahaan, mempromosikan organisasi, menaati peraturan, dan pengorbanan. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori penelitian Cropanzano et al. (2022) dan Hussain et al. (2023) serta penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Hamisah dan Nawawi (2023), yang menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas karyawan.

Pengaruh Kompetensi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Bank Sultra di Bau Bau.

Hasil pengujian ditemukan bahwa kompetensi berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas karyawan Bank Sultra di Bau Bau. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa tingginya kompetensi karyawan, berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan kerja. Artinya adanya perubahan peningkatan kompetensi yang direfleksikan melalui pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skills*), dan sikap (*attitude*) memiliki kontribusi signifikan terhadap peningkatan

kepuasan kerja karyawan yang dicerminkan melalui kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri, kepuasan terhadap gaji/insentif/bonus/tunjangan, kepuasan terhadap kondisi kerja, kepuasan terhadap rekan kerja, dan kepuasan terhadap pengawasan (*supervisor*). Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Luthans (2011) bahwa kompetensi yang selaras dengan tuntutan tugas akan menciptakan kondisi psikologis yang positif bagi individu. Selain itu, Robbins dan Judge (2018) menegaskan bahwa ketika individu merasa kompetensinya dihargai dan digunakan secara optimal dalam organisasi, maka tingkat kepuasan terhadap pekerjaan tersebut akan meningkat secara linear. Hasil penelitian juga sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Tamami dkk (2025), Pratama dan Rini (2025) dan Jullian (2024), Pinontoan et al. (2025), Dwiyantri et al., (2025) yang menyatakan bahwa kompetensi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja.

Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Loyalitas Karyawan Bank Sultra di Bau Bau.

Hasil pengujian ditemukan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas karyawan Bank Sultra di Bau Bau. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa tingginya kepuasan kerja karyawan, berpengaruh terhadap peningkatan loyalitas karyawan Bank Sultra di Bau Bau. Artinya adanya perubahan peningkatan kepuasan kerja yang direfleksikan melalui kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri, kepuasan terhadap gaji/insentif/bonus/tunjangan, kepuasan terhadap kondisi kerja, kepuasan terhadap rekan kerja, dan kepuasan terhadap pengawasan (*supervisor*) memiliki kontribusi signifikan terhadap peningkatan loyalitas karyawan yang dicerminkan melalui tetap bertahan dalam organisasi, bersedia bekerja lembur, menjaga rahasia perusahaan, mempromosikan organisasi, menaati peraturan, dan pengorbanan. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Pertukaran Sosial (*Social Exchange Theory*) yang diperbarui oleh Cropanzano et al. (2022), serta penelitian Usman & Hasrianti (2025), Gazi et al (2024) Setyadi dkk (2023), Mulyani dkk (2022), Kuncorowati et al (2022), Sukmawati & Utami (2022) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas karyawan.

Peran Kepuasan Kerja Sebagai Mediasi Pengaruh Kompetensi Terhadap Loyalitas Karyawan Bank Sultra di Baubau

Kepuasan kerja dalam penelitian ini berperan sebagai variabel mediasi sempurna dalam hubungan antara kompetensi dan loyalitas karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan melalui kepuasan kerja. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi kompetensi yang dimiliki karyawan, maka semakin besar pula peluang terciptanya kepuasan kerja yang lebih baik. Kepuasan kerja tersebut selanjutnya mendorong meningkatnya loyalitas karyawan terhadap organisasi. Dengan demikian, kepuasan kerja tidak hanya berfungsi sebagai variabel yang dipengaruhi oleh kompetensi, tetapi juga sebagai perantara yang memperkuat pengaruh kompetensi terhadap loyalitas karyawan Bank Sultra di Baubau. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan loyalitas karyawan tidak hanya ditentukan oleh kompetensi secara langsung, tetapi juga oleh sejauh mana kompetensi tersebut mampu menciptakan rasa puas dalam bekerja. Temuan ini sejalan dengan penelitian Hery Verianto (2024), Gazi et al. (2024), Ariana dan Helmi (2023), serta Hamisah dan Nawawi (2023) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja mampu memediasi pengaruh kompetensi terhadap loyalitas.

D. Kesimpulan

- 1) Kompetensi berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap loyalitas karyawan Bank Sultra Cabang Bau-Bau.
- 2) Kompetensi berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas karyawan Bank Sultra di Bau Bau.
- 3) Kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas karyawan Bank Sultra di Bau Bau.
- 4) Kepuasan kerja dalam penelitian ini berperan sebagai variabel mediasi sempurna dalam hubungan antara kompetensi dan loyalitas karyawan.

E. Refrensi

Cropanzano, R., Anthony, E. L., & Keplinger, K. (2024). Social exchange theory and the modern workplace: A review and extension regarding sustainable engagement.

- Dwiyanti, N. M. E., Eka, I. G. N. A. G., Kusuma, T., & Anggraini, N. P. N. (2025). Pengaruh Kompensasi, Kompetensi Dan Pengembangan Karir Terhadap Loyalitas Kerja Karyawan Pada Ksp Kopdit Kubu Bingin Bali. *EMAS*, 6(1), 154-169.
- Faiza, T. D., & Zaerofo, A. (2022). Pengaruh Kompetensi Staf, Proses, dan Bukti Fisik Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi. *Manfaah: Journal of Islamic Business and Management*, 2(2), 27-42.
- Hamisah, S., & Nawawi, M. T. (2023). Pengaruh kepuasan kerja, kompetensi, dan komitmen organisasional terhadap loyalitas pegawai di Taspen Life Jakarta. *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan*, 5(2), 474-483.
- Hasibuan, 2020, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit Bumi. Aksara, Jakarta.
- Hery Verianto (2024). Analysis Of The Effect Of Competence On Employee Performance With Job Satisfaction As An Intervening Variable. *Jurnal Management Studies and Entrepreneurship Journal Vol 5(2) 2024* : 5693-5706
- Indalestari, W. O. D. (2026). Pengaruh Pemberdayaan Administrasi Terhadap Komitmen Organisasi Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Guru Smp Se-Kabupaten Konawe Kepulauan). *Arus Jurnal Psikologi dan Pendidikan*, 5(2), 1774-1781.
- Kumalasari, U., & Yoga, I. (2022). Peran Kompetensi Karyawan Terhadap Loyalitas Karyawan Dimediasi Knowledge Sharing dan Job Performance. *Social Science Studies*, 2(2), 149-177.
- Kuncorowati, H., Noor Rokhmawati, H., & Supardin, L. (2022). The effect of job satisfaction and employee loyalty on employee performance. *PENANOMICS: International Journal of Economics*, 1(3), 301-310. <https://doi.org/10.56107/penanomics.v1i3.50>
- Mulyani, S. R., Yeni, F., & Yuliza, M. (2024). Employee Loyalty Through The Role Of Job Satisfaction As A Mediator: Leader Member Exchange And Work Life Balance At Pt. Batang Hari Barisan. *Jurnal Ilmiah Bisnis dan Ekonomi Asia*, 18(3), 331-347.
- Powers, T., & Barrows, C. W. (2022). *Introduction to management in the hospitality industry* (12th ed.). John Wiley & Sons
- Pratama, F. P., & Rini, H. P. (2025). Peran Mediasi Kepuasan Kerja Pada Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan. *Permana: Jurnal Perpajakan, Manajemen, dan Akuntansi*, 17(3), 1039-1052.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational behavior* (17th ed.). Pearson.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Organizational behavior* (18th ed.). Pearson.
- Saputra, O., Hidayatulloh, F. S., & Ekananta, A. (2024). Training, motivation, leadership, and competency effects on employee performance with job satisfaction as a mediating variable. *International Journal of Social Service and Research*, 4(10).
- Setyadi, B., Sartika, D., & Helmi, S. (2023). The effect of competence and job satisfaction on employee loyalty in the cement industry. *Quantitative Economics and Management Studies*, 4(5), 1003-1011.
- Sukmawati, E., & Utami, S. (2022). Pengaruh kepuasan kerja terhadap loyalitas karyawan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Terapan*, 8(2), 150-162.
- Tamami, M., Maliki, B. I., & Komarudin, M. (2025). The Influence of Competency Development and Organizational Communication through Job Satisfaction as a Mediating Variable at the General Elections Commission (KPU) in Banten Province. *Jurnal Economic Resource*, 8(1).
- Trisninawati., Ariana, S., & Helmi, S., (2023). Influence of Competence, Non-Work Environment, Mediated Job Satisfaction and Employee Engagement on Loyalty. *IJBE (Integrated Journal of Business and Economics)*. DOI : 10.33019/ijbe.v7i3.748.
- Usman, U., & Hasrianti, H. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas yang Dimediasi oleh Kepuasan dan Komitmen Pengunjung. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(3), 8420-8429.