JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi)
Available at: https://journal.lembagakita.org/index.php/jemsi

E-ISSN: 2579-5635 | P-ISSN: 2460-5891
Volume 11 (4) Agustus 2025 | PP. 2956-2965
https://doi.org/10.35870/jemsi.v11i4.4749

RESEARCH ARTICLE

Pengaruh *Employee Happiness Index dan Work Life Balance* Terhadap *Service Excellence* di Rumah Makan Riung Panyaungan Banjaran

Sarah Nurjanah [1*], Gurawan Dayona Ismail [2], Dadan Abdul Aziz Mubarok [3], Andhika Mochamad Siddiq [4], Yoyo Sudaryo [5]

[1*,2,3,4,5] Universitas Indonesia Membangun, Indonesia.

Email: sarahnurjanah@student.inaba.ac.id [1*], gurawan.dayona@inaba.ac.id [2], dadan.abdul@inaba.ac.id [3], andhika.mochamad@inaba.ac.id [4], yoyo.sudaryo@inaba.ac.id [5]

Histori Artikel:
Dikirim 20 Juni 2025; *Diterima dalam bentuk revisi* 10 Juli 2025; *Diterima* 20 Juli 2025; *Diterbitkan* 1 Agustus 2025.
Semua hak dilindungi oleh Lembaga Otonom Lembaga Informasi dan Riset Indonesia (KITA INFO dan RISET) – Lembaga KITA.

Suggested citation:
Nurjanah, S., Ismail, G. D., Mubarok, D. A. A., Siddiq, A. M., & Sudaryo, Y. (2025). Pengaruh Employee Happiness Index dan Work Life Balance Terhadap Service Excellence di Rumah Makan Riung Panyaungan Banjaran. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, *11*(4), 2956-2965. https://doi.org/10.35870/jemsi.v11i4.4749.

Abstrak

Tujuan dari kajian ini untuk mengkaji pengaruh indeks kebahagiaan karyawan dengan keseimbangan antara kehidupan pribadi dengan pekerjaan terhadap keunggulan layanan di Rumah Makan Riung Panyaungan Banjaran. Menggunakan pendekatan kuantitatif dengan melibatkan 100 karyawan sebagai responden penelitian. Data yang sudah didapatkan akan dikaji menggunakan SPSS versi 30 dengan metode regresi berganda. Hasil kajian parsial menunjukkan bahwa indeks kebahagiaan karyawan memberikan pengaruh baik dan relevan terhadap keunggulan layanan, menghasilkan T senilai 4,282 dengan tingkat signifikansi 0,001. Selain itu, keseimbangan kehidupan kerja juga teruji memiliki kontribusi positif yang substansial, menghasilkan nilai T 3,586 serta signifikansi 0,001. Uji simultan menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut secara signifikan memengaruhi keunggulan layanan. Hal ini dibuktikan dengan F senilai 65,434 dengan signifikansi 0,001. Temuan ini menegaskan pentingnya perhatian terhadap kebahagiaan karyawan dan keseimbangan kehidupan kerja dalam meningkatkan keunggulan layanan restoran. Oleh karena itu, disarankan agar manajemen Rumah Makan Riung Panyaungan Banjaran lebih memfokuskan upaya pada kedua aspek tersebut untuk mencapai keunggulan layanan optimal.

Kata Kunci: Employee Happiness Index; Service Excellence; Work Life Balance.

Abstract

This research intends to explore how employee happiness index and work life balance affect service excellence at the Riung Panyaungan restaurant in Banjaran. Using 100 employees as subjects, a quantitative methodology was implemented. Multiple regression techniques and SPSS version 30 were applied in alayzing the acquired data. The analysis reveals of the partial analysis demonstrate that the employee happiness index has a good and relevant influence on service excellence, yielding a T-value of 4,282 at a significance level of 0,001. Further testing of work life balance revealed a T-value of 3,586 with a P-value thereshold level of 0,001, therefore suggesting a significant positive contribution. The simultaneous test showed that both variables have a significant influence on service excellence. This was demonstrated by an F-value of 65,434 with a significance level of 0,001. These findings confirm the need of paying attention to employee happiness and work life balance in improving restaurant service excellence. hence, in order to maximize service excellence, it is advised that the management of Riung Panyaungan Banjaran restaurant pay particular attention to these two facets.

Keyword: Employee Happiness Index; Service Excellence; Work Life Balance.

JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi)
Available at: https://journal.lembagakita.org/index.php/jemsi
E-ISSN: 2579-5635 | P-ISSN: 2460-5891
Volume 11 (4) Agustus 2025 | PP. 2956-2965
https://doi.org/10.35870/jemsi.v11i4.4749
RESEARCH ARTICLE

1. Pendahuluan

Pada era persaingan dunia bisnis yang semakin sengit keunggulan layanan memberikan pengaruh utama yang menentukan keberhasilan sebuah perusahaan, khususnya di sektor jasa seperti restoran. Keunggulan layanan tidak hanya bergantung pada aspek produk atau fasilitas fisik, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh performa dan tingkat kebahagiaan karyawan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan (Ornella & Hariyanto, 2020). Karyawan yang merasakan kebahagiaan serta proporsional antara pekerjaan dengan kehidupan pribadi biasanya menunjukkan motivasi dan komitmen yang tinggi, sehingga mampu memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan (Utami *et al*., 2022). Faktor – faktor seperti beban kerja, kompensasi, motivasi berdampak signifikan pada tingkat kepuasan kerja karyawan restoran, sehingga elemen – elemen ini menjadi aspek penting dalam meningkatkan kebahagiaan karyawan sekaligus kualitas pelayanan kepada pelanggan (Zahra & Wijaya, 2023). Rumah Makan Riung Panyaungan Banjaran menghadapi tantangan untuk menjaga dan meningkatkan pelayanan agar tetap unggul dan mampu memenuhi harapan pelanggan. Employee happiness index menjadi tolak ukur krusial dalam mengukur kepuasan dan kesejahteraan karyawan selama bekerja, yang berdampak langsung pada service excellence (Prayogo *et al*., 2024). Selain itu, penerapan work life balance berperan penting dalam menjaga kesehatan psikis dan jasmani pekerja, dan pada akhirnya berdampak positif pada produktivitas serta interaksi positif dengan pelanggan (Zahroh *et al*., 2024). Berbagai penelitian sebelumnya mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan yang unggul sangat dipengaruhi oleh faktor internal seperti kepuasan kerja dan kesejahteraan karyawan (Ornella & Hariyanto, 2020), serta adanya keseimbangan kerja dan kehidupan yang mendukung optimal para pekerja (Utami *et al*., 2022).

Employee happiness index dan work life balance merupakan faktor yang dapat memengaruhi motivasi dan produktivitas pekerja. Pegawai yang merasakan bahagia dan memiliki stabilitas antara kehidupan dengan pekerjaan cenderung memberikan layanan yang lebih baik. Namun, perhatian terhadap kedua aspek ini belum selalu optimal di banyak organisasi termasuk di Rumah Makan Riung Panyaungan Banjaran. Penelitian terdahulu menemukan bahwa tingkat kepuasan dalam bekerja serta kedisiplinan seorang karyawan sangat memengaruhi bagaimana karyawan bekerja dan mencapai hasilnya, yang menjadi faktor utama dalam mencapai service excellence di sektor jasa dan work life balance yang krusial dalam menjaga psikologis dan jasmani karyawwan, sehingga meningkatkan produktivitas serta kualitas interaksi dengan pelanggan (Siddiq *et al*., 2024). Kesejahteraan karyawan yang mencakup aspek fisik dan psikologis, termasuk keseimbangan kehidupan dengan pekerjaan, merupakan faktor utama dalam mengembangkan loyalitas dengan produktivitas karyawan. Ketika pekerja merasa didukung untuk menyeimbangkan urusan pribadi dan pekerjaan mereka, mereka cenderung memberikan pelayanan yang bermutu tinggi dan stabil. Hal ini memberikan efek yang baik bagi hasil kerja organisasi secara keseluruhan (Armstrong, 2020; Saba, 2024). Studi ini krusial untuk mengukur bagaimana employee happiness indeks dan work life balance berpengaruh terhadap service excellence di restoran. Hasilnya diharapkan mampu menolong pengelola restoran dalam merancang taktik yang efektif guna menaikkan kepuasan karyawan dan keunggulan layanan, sekaligus memperkaya literatur akademik terkait manajemen sumber daya manusia dan kualitas layanan di sektor jasa. Employee Happiness Index digunakan untuk memahami sejauh mana seorang karyawan merasa bahagia selama bekerja, baik secara psikologis, sosial, maupun professional. (Mashud, 2022) menyebutkan bahwa faktor seperti rasa keadilan dalam organisasi, keterlibatan terhadap pekerjaan, dan kepuasan kerja sangat memengaruhi indeks ini karena semuanya saling berhubungan membentuk loyalitas serta produktivitas karyawan. Menurut (Agustiani, 2023) indeks ini mencerminkan seberapa baik kualitas kehidupan di pekerjaan yang dirasakan karyawan, yang pada akhirnya berdampak pada kedekatan emosional terhadap pekerjaan. (Keintjem *et al*., 2022) menunjukkan bahwa kebahagiaan karyaawan berdampak besar pada kinerja, terutama sektor pelayanan jasa. Secara keseluruhan Employee Happiness Index menjadi alat penting bagi organisasi dalam menciptakan lingkungan kerja yang mendukurng dan mendorong produktivitas jangka Panjang. Menurut Ramadhan dan Shiddiq (2024) Work Life Balance yaitu kompetensi pribadi dalam menjaga keseimbangan antara kewajiban di tempat kerja dengan tetap menjaga stabilitas aspek personal dalam kehidupan pribadi dengan pembagian waktu yang seimbang. Wakman dan Dewi (2025)

JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi)
Available at: https://journal.lembagakita.org/index.php/jemsi
E-ISSN: 2579-5635 | P-ISSN: 2460-5891
Volume 11 (4) Agustus 2025 | PP. 2956-2965
https://doi.org/10.35870/jemsi.v11i4.4749
RESEARCH ARTICLE

mengatakan work life balance merupakan Tingkat keterlibatan individu dan menikmati secara psikologis tanggung jawab dalalm pekerjaan dengan aspek personal. Sedangkan Wibowo & Siregar (2022) mengungkapkan bahwa work life balance upaya menjaga batas yang sehat antara urusan pribadi dengan professional yang bertujuan agar karyawan dapat memenuhi kewajiban professional tanpa mengorbankan kesejahteraan pribadi. Acuan work life balance meliputi keseimbangan waktu, keterlibatan dengan kepuasan pekerja. Menurut Dewangga Pramudita (2025) service excellence adalah sebuah pendekatan pelayanan yang menempatkan pelanggan sebagai pusat perhatian dengan memberikan layanan lebih dari sekedar memenuhi kebutuhan dasar dan melampaui ekspetasi pelanggan. Menurut Ritonga (2020) service excellence merupakan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dengan tujuan menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Tingkat kualitas layanan wajib memenuhi patokan yang selaras dengan keinginan pelanggan, dan penyampaiannya harus optimal. Dengan demikian, pelanggan akan merasa puas karena pelayanan yang mereka dapatkan melampaui ekspetasi pelanggan

2. Metode Penelitian

Riset ini memakai cara kuantitatif dengan gaya deskriptif serta analisis verifikatif. Perhitungan datanya dilakukan dengan bantuan program SPSS 30, lalu hasilnya di interpretasi agar mudah dipahami. Seluruh karyawan Rumah Makan Riung Panyaungan Banjaran, yang berjumlah 100 orang, menjadi populasi dan juga sampel yang diamati dalam studi ini. Berikut Teknik pengumpulan data:

1) Kuesioner: Menyebar angket ke 100 responden, dengan total 22 pertanyaan. Rinciannya, 8 pertanyaan tentang employee happiness index, 8 persoalan work life balance, dan 6 terkait service excellence.
2) Obeservasi: Peneliti terjun langsung ke Lokasi penelitian untuk mengamati objek yang diteliti.
3) Eksplorasi Digital: Pengumpulan data elektronik ini bertujuan untuk memperkuat informasi terkait variable penelitian.
4) Kajian Pustaka: Teknik ini dipakai guna mengakses landasan konseptual berdasarkan pendapat para ahli dari berbagai referensi.

Dalam riset ini, pendekatan analisisnya mencakup uji validitas, uji reliabilitas, dan uji asumsi klasik. Selain itu, peneliti juga memanfaatkan pendekatan analitis deskriptif, analisis verifikatif, uji t, serta uji F.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Hasil

Rumah Makan Riung Panyaungan Banjaran yang telah didirikan dari tahun 1997 merupakan restoran yang banyak diminati di wilayah kota Bandung Selatan, tepatnya di Banjaran. Rumah Makan merupakan salah satu destinasi kuliner wisatawan, khususnya bagi pecinta masakan sunda yang ingin menikmati suasana pedesaan yang asri. Rumah makan ini telah berkembang menjadi tempat yang tidak hanya menyediakan makanan lezat, tetapi juga menawarkan fasilitas untuk acara seperti pernikahan dan gathering keluarga. Suasana yang tenang dengan saung - saung di tengah kolam ikan dan area persawahan menambah daya tarik tersendiri bagi pengunjung.

3.1.1 Analisis Validitas

Analisis validitas yaitu indikator yang menggambarkan derajat validitas instrument.

JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi)
Available at: https://journal.lembagakita.org/index.php/jemsi
E-ISSN: 2579-5635 | P-ISSN: 2460-5891
Volume 11 (4) Agustus 2025 | PP. 2956-2965
https://doi.org/10.35870/jemsi.v11i4.4749
RESEARCH ARTICLE

Tabel 1. Uji Validitas Employee Happines Index

Item pertanyaan	Korelasi (r_{hitung})	R_{tabel}	*Sig 2 tailed*	*Sig 2 tailed <0.05*	Keterangan
X1.1	0.891	0.1966	0.001	<0.05	Valid
X1.2	0.401	0.1966	0.001	<0.05	Valid
X1.3	0.699	0.1966	0.001	<0.05	Valid
X1.4	0.718	0.1966	0.001	<0.05	Valid
X1.5	0.662	0.1966	0.001	<0.05	Valid
X1.6	0.747	0.1966	0.001	<0.05	Valid
X1.7	0.651	0.1966	0.001	<0.05	Valid
X1.8	0.717	0.1966	0.001	<0.05	Valid

Hasil pengujian validitas employee happiness index, angket penelitian variabel (X_1) yang dibagikan pada 100 subjek penelitian menunjukkan bahwa 8 butir pertanyaan terbukti valid.

Tabel 2. Uji Validitas Variabel Work Life Balance

Item Pertanyaan	Korelasi (r_{hitung})	R_{tabel}	*Sig 2 tailed*	Sig 2 tailed <0.05	Keterangan
X2.1	0.778	0.1966	0.001	<0.05	Valid
X2.2	0.748	0.1966	0.001	<0.05	Valid
X2.3	0.676	0.1966	0.001	<0.05	Valid
X2.4	0.729	0.1966	0.001	<0.05	Valid
X2.5	0.741	0.1966	0.001	<0.05	Valid
X2.6	0.655	0.1966	0.001	<0.05	Valid
X2.7	0.702	0.1966	0.001	<0.05	Valid
X2.8	0.738	0.1966	0.001	<0.05	Valid

Hasil pengujian validitas work life balance, kuesioner penelitian variabel (X_2) yang dibagikan kepada 100 responden menunjukkan bahwa 8 butir pertanyaan terbukti valid.

Tabel 3. Uji Validitas Service Excellence

Item Pertanyaan	**Korelasi (r hitung)**	**Rtabel**	***Sig 2 tailed***	***Sig 2 tailed <0.05***	**Keterangan**
Y1	0.730	0.1966	0.001	<0.05	Valid
Y2	0.648	0.1966	0.001	<0.05	Valid
Y3	0.615	0.1966	0.001	<0.05	Valid
Y4	0.669	0.1966	0.001	<0.05	Valid
Y5	0.702	0.1966	0.001	<0.05	Valid
Y6	0.644	0.1966	0.001	<0.05	Valid

Hasil pengujian validitas service excellence, angket penelitian variabel (Y) yang dibagikan pada 100 subjek penelitian menunjukkan bahwa 6 butir pertanyaan terbukti valid.

3.1.2 Analisis Reliabilitas

Analisis reliabilitas dilakukan untuk memastikan instrumen riset dapat diandalkan. Sebuah kuesioner tergolong andal apabila jawaban responden terhadap tiap pertanyaan menunjukkan tingkat konsistensi yang tinggi.

Tabel 4. Uji Reliabvilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Alpha	Keterangan
Employee Happiness Index (X_1)	0.841	0.600	Reliable
Work Life Balance (X_2)	0.870	0.600	Reliable
Service Excellence (Y)	0.753	0.600	Reliable

JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi)
Available at: https://journal.lembagakita.org/index.php/jemsi
E-ISSN: 2579-5635 | P-ISSN: 2460-5891
Volume 11 (4) Agustus 2025 | PP. 2956-2965
https://doi.org/10.35870/jemsi.v11i4.4749
RESEARCH ARTICLE

Dalam penelitian ini, semua variabel menunjukkan keandalan yang baik karena nilai alpha Croncbach yang diperoleh lebih besar dari 0,600. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel – variabel tersebut reliabel.

3.1.3 Uji Asumsi Klasik

Penelitian ini menerapkan tiga jenis pengujian untuk memenuhi asumsi klasik, mencakup pengujian normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedasitas.

3.1.4 Uji Normalitas

Normalitas residual dalam penelitian ini dianalisis untuk memastikan apakah data residual mengikuti distribusi normal. Pengujian dilakukan dengan metode Kolmogorov-Smirnov yang dioperasikan melalui SPSS versi 30. Nilai pengujian normalitas dinyatakan normal apabila nilai probabilitas yang diperoleh melebihi 0,05. Apabila nilai probabilitas di bawah 0,05, data residual menyimpang dari distribusi normal.

Tabel 5. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

			Unstandardized Residual
N			100
Normal Parameters[a,b]	Mean		,0000000
	Std. Deviation		2,68349439
Most Extreme Differences	Absolute		,054
	Positive		,037
	Negative		-,054
Test Statistic			,054
Asymp. Sig. (2-tailed)[c]			,200[d]
Monte Carlo Sig. (2-tailed)[e]	Sig.		,682
	99% Confidence Interval	Lower Bound	,670
		Upper Bound	,694

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.
d. This is a lower bound of the true significance.
e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

Hasil pengujian normalitas yang diterapkan penelitian ini, diperoleh signifikansi senilai 0,200, nilai ini lebih besar dari 0,05, maka residual terhadap data penelitian ini terdistribusi secara normal.

3.1.5 Pengujian Multikolinearitas

Dalam pandangan Ghozali (2021), pengujian multikolinearitas diperlukan guna mengenali indikasi adanya hubungan erat di antara variabel bebas di sebuah persamaan regresi. Apabila multikolinearitas terjadi, perkiraan parameter regresi bisa mengalami ketidakstabilan, ini akan berdampak pada ketepatan dalam mengartikan pengaruh setiap variabel. Cara untuk melihat adanya multikolinearitas adalah dengan memakai indikator Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF). Paradigma dianggap bermasalah dengan multikolinearitas apabila Tolerance berada di angka 0,10 atau lebih rendah, atau jika nilai VIF mencapai angka 10 atau lebih tinggi.

JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi)
Available at: https://journal.lembagakita.org/index.php/jemsi
E-ISSN: 2579-5635 | P-ISSN: 2460-5891
Volume 11 (4) Agustus 2025 | PP. 2956-2965
https://doi.org/10.35870/jemsi.v11i4.4749
RESEARCH ARTICLE

Tabel 6. Uji Multikolinearitas

Coefficients[a]

Model	Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Collinearity Statistics Tolerance	Collinearity Statistics VIF
(Constant)	5,287	1,490		3,547	<,001		
Employee_Happiness_Index	,301	,070	,439	4,282	<,001	,417	2,395
Work_Life_Balance	,301	,084	,368	3,586	<,001	,417	2,395

a. Dependent Variable: Service_Excellence

Temuan pengujian multikolinearitas mengindikasi nilai VIF variabel *Employee Happiness Index dan Work Life Balance* masing-masing sebesar 2,395 < 10. Selain itu, nilai Tolerance untuk kedua variabel tersebut adalah 0,417 < 0,10. Maka, dalam kajian ini tidak terdapat indikasi multikolinearitas antar variabel.

3.1.6 Pengujian Heteroskedasitas

Pengujian heteroskedastisitas dilakukan guna memastikan apakah sebaran sisaan (error) pada model regresi menunjukkan nilai yang relatif seragam di berbagai tingkatan variabel bebas. Jika sebaran sisaan ternyata tidak stabil dan memperlihatkan pola yang khas, keadaan ini dikenal sebagai heteroskedastisitas, yang berpotensi menyebabkan perkiraan parameter menjadi kurang akurat.

Tabel 7. Uji Heteroskedasitas

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Collinearity Statistics Tolerance	Collinearity Statistics VIF
1	(Constant)	3,121	,876		3,563	<,001		
	Employee_Happiness_Index	-,029	,041	-,111	-,709	,480	,417	2,395
	Work_Life_Balance	-,006	,049	-,019	-,120	,904	,417	2,395

a. Dependent Variable: Abs_RES

Setelah dilakukan pengujian heteroskedasitas, didapatkan angka signifikansi untuk employee happiness index yaitu 0,480 dan work life balance sebesar 0,904. Mengingat kedua angka ini lebih tinggi dari batas signifikansi 0,05, kesimpulan persamaan dalam penelitian ini bebas heteroskedasitas.

3.1.7 Pengujian Regresi Berganda

Sugiyono (2020) mengemukakan bahwa analisis regresi linear berganda yaitu cara untuk memperkirakan bagaimana perubahan nilai variabel terikat merespons perubahan nilai variabel bebas, baik itu kenaikan ataupun penurunan nilainya.

Tabel 8. Uji Regresi linier Berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	5,287	1,490		3,547	<,001
	Employee_Happiness_Index	,301	,070	,439	4,282	<,001
	Work_Life_Balance	,301	,084	,368	3,586	<,001

a. Dependent Variable: Service_Excellence

JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi)
Available at: https://journal.lembagakita.org/index.php/jemsi
E-ISSN: 2579-5635 | P-ISSN: 2460-5891
Volume 11 (4) Agustus 2025 | PP. 2956-2965
https://doi.org/10.35870/jemsi.v11i4.4749
RESEARCH ARTICLE

Interpretasi :

$$Y = 5.287 + 0.301\ X_1 + 0.301\ X_2$$

1) Nilai konstanta sebesar 5,287 menunjukkan bahwa ketika variabel employee happiness index dan work life balance berada pada nilai nol, maka nilai prediksi service excellence adalah sebesar 5,287.
2) Koefisien sebesar 0,301 pada employee happiness index menandakan bahwa setiap kenaikan satu satuan pada avariabel ini akan berkontribusi meningkatkan service excellence sebesar 0,301 pada work life balance 30,1% dengan catatan variabel lainnya tetap tidak berubah.
3) Koefisien 0,301 pada work life balance mengindikasi bahwa kenaikan satuan terhadap variabel tersebut berdampak pada peningkatan service excellence sebesar 30,1% dengan variabel lain tetap stabil.

3.1.8 Pengujian Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi dipakai guna mengukur tingkatan, dalam persentase (%), pengaruh employee happiness index (X_1), work life balance (X_2) terhadap service excellence (Y).

Tabel 9. Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,758[a]	,574	,566	2,711	,574	65,434	2	97	<,001

a. Predictors: (Constant), Work_Life_Balance, Employee_Happiness_Index

Dalam riset ini, angka R square tercatat sebesar 0. 574. Ini berarti bahwa indeks kebahagiaan karyawan dan keseimbangan kehidupan kerja bersama-sama memengaruhi service excellence 57.4%. Sementara itu, 42.6% terpengaruh aspek eksternal diluar studi ini.

3.1.9 Pengujian Hiposesis secara Prasial (Uji t)

Pengujian Secara Individual (Uji t) diimplementasikan guna mengetahui sebesar apa dampak setiap variabel bebas secara terpisah terhadap variabel terikat.

Tabel 10. Uji T

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	5,287	1,490		3,547	<,001
	Employee_Happiness_Index	,301	,070	,439	4,282	<,001
	Work_Life_Balance	,301	,084	,368	3,586	<,001

a. Dependent Variable: Service_Excellence

1) Nilai t-hitung employee happiness index didapat sebesar 4.282 > 1.984 skala signifikansi 0.001 < 0.05. kesimpulannya bahwa employee happiness index berpengaruh terhadap service excellence tidak menyeluruh.
2) Nilai t-hitung work life balance sebesar 3.586 > 1.984 skala signifikansi 0.001 < 0.05. Konklusi work life balance berpengaruh terhadap service excellence sebagian.

JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi)
Available at: https://journal.lembagakita.org/index.php/jemsi
E-ISSN: 2579-5635 | P-ISSN: 2460-5891
Volume 11 (4) Agustus 2025 | PP. 2956-2965
https://doi.org/10.35870/jemsi.v11i4.4749
RESEARCH ARTICLE

3.1.10 Uji Hipotesis Simultan (Uji F)

Uji simultan dengan F-test, diimplementasikan guna melihat sebesar apa pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat.

Tabel 11. Uji F

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	961,837	2	480,918	65,434	<,001[b]
	Residual	712,913	97	7,350		
	Total	1674,750	99			

a. Dependent Variable: Service_Excellence

b. Predictors: (Constant), Work_Life_Balance, Employee_Happiness_Index

Berdasarkan pengujian f yang telah dilaksanakan, didapatkan nilai f hitung sebesar 65.434. Nilai ini lebih besar dari 3.09, dengan tingkat signifikansi 0.001 < 0.05. Maka, *employee happiness index dan work life balance* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap *service excellence*.

3.2 Pembahasan

Mengacu pada temuan riset yang telah dilakukan, Employee Happiness Index (X1) memiliki hubungan positif dengan Service Excellence di Rumah Makan Riung Panyaungan Banjaran. Hal ini didukung oleh nilai korelasi parsial sebesar 0,720. Selain itu, uji hipotesis parsial (Uji T) menunjukkan bahwa t-hitung senilai 4,282 lebih besar dibandingkan t-tabel senilai 1,984, dan signifikansi 0,001 lebih kecil dari 0,05. Sehubung dengan hal tersebut, hipotesis alternatif diterima, yang berarti Employee Happiness Index memberikan pengaruh signifikan terhadap Service Excellence. Kesimpulan ini diperoleh dari analisis statistik terhadap data yang dikumpulkan dari 100 responden dalam penelitian ini. Penemuan ini selaeas dengan teori Mashud (2022) mengemukakan faktor seperti rasa keadilan, keterlibatan, dan kepuasan kerja membentuk loyalitas serta produktivitas karyawan, yang pada akhirnya berdampak pada kinerja pelayanan. Agustini (2023) menyatakan bahwa *Employee happines index* mencerminkan kualitas kehidupan kerja yang memengaruhi kedekatan emosional karyawan terhadap pekerjaannya. Keintjem *et al* (2022) menegaskan bahwa kebahagiaan karyawan sangat berpengaruh pada kinerja, terutama dalam sektor jasa yang menuntut interaksi langsung dengan pelanggan. Penelitian terdahulu oleh Ornella dan Hariyanto (2020) menguatkan bahwa kebahagiaan karyawan merupakan faktor utama dalam menciptakan keunggulan layanan, karena karyawan yang bahagia cenderung menunjukkan motivasi dan komitmen tinggi dalam memberikan pelayanan prima. Secara psikologis, karyawan yang meras abahagia cenderung memiliki sikap positif, lebih sabar, dan responsive dalam melayani pelanggan, yang secara langsung meningkatkan pengalaman pelanggan dan loyalitas pelanggan.

Oleh karena itu, manajemen perlu memperhatikan kesejahteraan karyawan sebagai strategi utama untuk mencapai *service excellence*. Mengacu pada data empiris yang telah dilaksanakan menunjukkan bahwa Work Life Balance (X_2) memiliki keterkaitan positif dnegan *Service Excellence* di Rumah Makan Riung Panyaungan Banjaran. Temuan dari hasil uji korelasi secara parsial dengan nilai 0.703 dan (Uji t) diperoleh nilai t-hitung 3.586 lebih besar dari t-tabel 1.984 dengan nilai sig 0.001 < 0.05. Hal ini mengindikasi work life balance berperan penting dalam meningkatkan service excellence. Berdasarkan pengujian terhadap 100 responden pengujian ini secara statistik membuktikan bahwa *Work Life Balance* berpengaruh terhadap Service Excellence di Rumah Makan Riung Panyaungan Banjaran. Hal ini sesuai dengan definisi Ramadhan dan Shiddiq (2024) yang menyebutkan bahwa work life balance merupakan kemampuan personal dalam menjaga kestabilan professional dengan personal tanpa saling mengganggu. Wakman dan Dewi (2025) menambahkan bahwa keseimbangan ini berkaitan dengan keterlibatan dan kepuasan psikologis dalalm kedua peran tersebut. Wibowo dan Siregar (2022) menegasklan bahwa keseimbangan ini penting agaa karyawan dapat memenuhi kewajiban professional tanpa mengorbankan kesejahteraan pribadi. Penelitian oleh Utami *et al* (2022) menyatakan bahwa karyawan yang stabil antara

E-ISSN: 2579-5635 | P-ISSN: 2460-5891
Volume 11 (4) Agustus 2025 | PP. 2956-2965
https://doi.org/10.35870/jemsi.v11i4.4749

RESEARCH ARTICLE

kehidupan dengan pekerjaan cenderung memberikan pelayanan memuaskan dan konsisten. *Work life balance* membantu karyawan mengelola stress dan menjaga Kesehatan mental serta fisik, sehingga karyawan dapat tampil optimal dalam melayani pelanggan. Dengan demikian penerapan kebijakan yang mendukung work life balance menjadi faktor penting dalam meningkatkan *service excellence*. Hasil analisis korelasi simultan antara employee happiness index dan work life balance menunjukkan nilai 0,758, yang mengindikasi adanya hubungan era tantara kedua variable tersebut terhadap service excellence. Dengan R-square 0,574 menyatakan bahwa employee happiness index dan work life balance berkontribusi 57,4% terhadap service excellence, dan 42,6% dipengaruhi oleh aspek eksternal diluar cakupan penelitian ini. Nilai f-hitung sebesar 65,434 melebihi f-tabel 65,434 > 3,09 dengan signifikansi 0,001 < 0,05, yang menegaskan pengaruh signifikan antar kedua variable secara simultan. Temuan ini menguatkan konsep bahwa employee happiness index dan work life balance merupakan dua faktor utama yang saling melengkapi dalam menciptakan service excellence. Armstrong (2020) dan Saba (2024) menekankan bahwa kesejahteraan karyawan, termasuk aspek fisik dan psikologis, sangat berpengaruh terhadap loyalitas dan produktivitas. Karyawan yang merasa didukung dalam menjaga work life balance cenderung memberikan layanan berkualitas dan konsisten, yang berdampak positif pada kinerja

4. Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan temuan penelitian di Rumah Makan Riung Panyaungan Banjaran, service excellence saat ini belum mencapai tingkat optimal, dengan indikator utama berupa lingkungan kerja dan kondisi fasilitas yang belum sepenuhnya mendukung. Meskipun employee happiness index secara umum tergolong baik, sebagian karyawan masih mengeluhkan kurangnya dukungan manajemen dalam memenuhi kebutuhan psikologis dan profesional karyawan. Sementara itu, work life balance karyawan berada pada tingkat cukup, namun masih diperlukan upaya untuk memaksimalkan fleksibilitas waktu dan beban kerja agar kesejahteraan karyawan lebih terjamin. Analisis statistik membuktikan bahwa employee happiness index secara signifikan meningkatkan service excellence, ditunjukkan oleh nilai korelasi parsial 0.720 dan t-hitung 4.282 yang melebihi batas kritis. Demikian pula, work life balance berkontribusi positif terhadap service excellence dengan korelasi parsial 0.703 dan t-hitung 3.586. secara simultan, kedua variable tersebut menjelaskan 57,4% peningkatan service excellence, sementara sisanya dipengaruhi faktor eksternal seperti infrastruktur atau kebijiakan manajemen. Temuan ini memperkuat teori bahwa kesejahteraan psikologis dan keseimbangan hidup karyawan merupakan pilar utama dalam membangun *service excellence*, khususnya di sektor jasa yang mengandalkan interaksi manusia.

5. Referensi

Agustiani, R. (2023). Employee happiness index and its impact on employee engagement. *Journal of Human Resource Management*, 12(2), 123-135.

Armstrong, M., & Taylor, S. (2020). Armstrong's handbook of human resource management practice (15th ed.). Kogan Page.

Dewangga Pramudita. (2025). Pelatihan service excellence untuk meningkatkan kualitas layanan pelaku usaha kuliner di Ganjuran Food Court. Sabangka Abdimas, 1(1), 15-25.

Ghozali, I. (2021). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26 (Edisi 10). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

E-ISSN: 2579-5635 | P-ISSN: 2460-5891
Volume 11 (4) Agustus 2025 | PP. 2956-2965
https://doi.org/10.35870/jemsi.v11i4.4749

RESEARCH ARTICLE

Keintjem, S., Santoso, B., & Lestari, D. (2022). The role of employee happiness in service sector performance. *Service Industry Journal*, *15*(3), 200-215.

Mashud, M. (2022). Organizational justice and employee productivity: The mediating role of happiness index. *Indonesian Journal of Business and Management*, *10*(1), 45-60.

Noviani, F., & Siddiq, A. M. (2025). Pengaruh disiplin kerja, beban kerja, dan motivasi terhadap kepuasan kerja pegawai pada Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat. *Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS),* 4(2), 1587–1595.

Ornella, D., & Hariyanto, J. (2020). Analisis kepuasan pelanggan dengan metode SERVQUAL dan Kartesius pada Rumah Makan Mak Dower Rawamangun. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.

Prayogo, E. M., Siddiq, A. M., & Wijaya, F. (2024). Pengaruh kepemimpinan, kepuasan kerja, dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Akur Pratama (Cabang Yogya Riau Junction Bandung). Jurnal Ilmu Sosial, Manajemen, Akuntansi, & Bisnis, 5(1), 171–183.

Ramadhan, W., & Siddiq, A. M. (2024). Pengaruh work-life balance dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman Kota Bandung. Jurnal Ilmu Sosial, Manajemen, Akuntansi, & Bisnis, 5(3), 708-714.

Ritonga, J. (2020). Evaluasi Penggunaan Budaya Organisasi, Kualitas Pelayanan, dan Informasi dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. Jurnal Ecogen, 6(4), 587-595.

Saba, T. (2024). Employee Wellness and Organizational Performance in the Digital Era. Routledge.

Sugiyono. (2020). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta

Utami, A. C., Ismiyah, E., & Hidayat. (2022). Evaluasi kualitas pelayanan pelanggan pada Rumah Makan Barokah dengan metode SERVQUAL dan Index Potential Gain Customer Value. Serambi Engineering, 7(3), 3466–3472.

Wakman, E. O., & Dewi, M. P. (2025). Implementasi work life balance dalam meningkatkan kinerja pegawai di KPP Pratama Singosari. Jurnal Elmal, 5(1), 45-58.

Wibowo, A., & Siregar, R. (2022). Pengaruh overtime kerja dan job satisfaction terhadap work-life balance pada karyawan industri perhotelan. Jurnal Nawasena, 14(2), 112-125.

Zahra, D. A., & Wijaya, F. (2023). Pengaruh beban kerja, kompensasi, dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di Restoran The White Clover Resto & Dine. Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis, 12(2), 822–832.

Zahroh, R. A., & Khasanah, U. (2024). Pengaruh work life balance, work engagement, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di Mustikarasa Cafe & Resto Gresik. JEK - Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan Kreatif, 9(1), 40–45.