

PENGARUH BUDAYA KERJA, KEPUASAN KERJA DAN FASILITAS KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PT. BORNEO AUTO CEMERLANG CABANG BENGKULU (ISUZU)

Onsardi⁽¹⁾ Tirta Cahyadi⁽²⁾ Dedy Wahyudi⁽³⁾
⁽¹⁾⁽²⁾⁽³⁾Universitas Muhammadiyah Bengkulu
tirtacahyadi4@gmail.com

ABSTRACT

This research aims to find out which factors most dominantly influence service quality. The sample for this research is employees of PT. Borneo Auto Cemerlang Bengkulu Branch (ISUZU). This research used quantitative methods on 35 respondents. The method used in this research is a quantitative method with Multiple Linear Regression analysis using SPSS 24 for Windows. The research results and hypotheses in this study show that the variables of work culture, job satisfaction and work facilities have a partial or simultaneous positive effect on the quality of service at PT. Borneo Auto Cemerlang Bengkulu Branch (ISUZU).

Keywords: Work Culture, Job Satisfaction, Work Facilities and Service Quality.

PENDAHULUAN

Perkembangan dunia bisnis yang semakin dinamis mendorong perusahaan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan sebuah perusahaan dalam bersaing di pasar, terutama di sektor otomotif. Pelayanan yang baik tidak hanya dipengaruhi oleh keunggulan produk yang ditawarkan, tetapi juga oleh faktor-faktor internal organisasi, seperti budaya kerja, kepuasan kerja karyawan, serta fasilitas kerja yang disediakan perusahaan. Pelayanan yang berkualitas merupakan salah satu kunci sukses bagi perusahaan dalam mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pelanggan. Di era persaingan bisnis yang semakin kompetitif, perusahaan dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik agar dapat bersaing di pasar global. PT. Borneo Auto Cemerlang Cabang Bengkulu, yang merupakan dealer resmi kendaraan Isuzu, menghadapi tantangan serupa dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Kualitas pelayanan yang optimal tidak hanya bergantung pada aspek produk, tetapi juga pada budaya kerja, kepuasan kerja karyawan, dan fasilitas kerja yang disediakan perusahaan.

Hartin et al., (2018) Kualitas Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan. kualitas adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan. Kualitas Pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan Kualitas Pelayanan Prima. (Suryantoro et al., 2024) Kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Yonata et al., (2022) Budaya kerja merupakan suatu kualitas, cara berperilaku, dan kebiasaan yang menggambarkan sebuah perusahaan maupun instansi, untuk mempersiapkan sumber daya manusia dalam menghadapi tantangan di masa mendatang, budaya kerja dirancang untuk mengubah sikap dan perilaku mereka saat ini. (Anwar et al., 2023) juga menjelaskan definisi budaya kerja adalah kebiasaan yang dilakukan berulang-ulang oleh pegawai dalam suatu organisasi, pelanggaran terhadap kebiasaan ini memang tidak ada sanksi tegas, namun

dari pelaku organisasi secara moral telah menyepakati bahwa kebiasaan tersebut merupakan kebiasaan yang harus ditaati dalam rangka pelaksanaan pekerjaan untuk mencapai tujuan.

Kepuasan kerja adalah sikap yang ditampilkan seseorang terhadap pekerjaannya, yang bersumber dari persepsinya terhadap lingkungannya bekerja. Kepuasan kerja digambarkan dalam sikap baik dan menyenangkan terhadap pekerjaan yang dijalani, bersumber dari penilaian setiap karakteristik pekerjaan (Dardiri & Sulhan, 2023). Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ini tanpa dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya (Dianto et al., 2023).

Alamiyah et al., (2024) Fasilitas kerja merujuk pada bentuk pelayanan yang disediakan bagi para pekerja, bertujuan untuk mendukung kinerja mereka dengan memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh karyawan dan meningkatkan efisiensi dalam menjalankan tugas-tugas mereka. Fasilitas merupakan bentuk kepuasan yang nyata. Dalam dunia kerja, komponen fasilitas yang disediakan dapat dipergunakan untuk kegiatan sehari-hari organisasi, mempunyai batasan waktu kegunaan pada umumnya, dan bermanfaat di masa iyang iakan idatang. Perusahaan menyediakan fasilitas sebagai bentuk pelayanan non-tunai kepada karyawan, yang dapat dinikmati baik secara individu maupun dalam kelompok.

PT. Borneo Auto Cemerlang (BAC) merupakan salah satu perusahaan dealer resmi kendaraan bermerek Isuzu di Indonesia. Perusahaan ini bergerak dalam bidang penjualan kendaraan komersial, perawatan, serta penyediaan suku cadang untuk berbagai jenis kendaraan Isuzu. Seiring dengan meningkatnya kebutuhan kendaraan niaga di berbagai daerah, PT. Borneo Auto Cemerlang terus memperluas jangkauan bisnisnya dengan membuka cabang-cabang baru di berbagai wilayah, salah satunya di Bengkulu. PT. Borneo Auto Cemerlang Cabang Bengkulu didirikan untuk melayani kebutuhan masyarakat Bengkulu akan kendaraan Isuzu, terutama di segmen kendaraan niaga seperti truk dan pick-up. Kehadiran cabang ini memberikan kemudahan bagi masyarakat Bengkulu untuk mengakses produk, layanan purna jual, dan suku cadang asli Isuzu, tanpa harus keluar daerah. Dengan jaringan layanan yang luas dan profesional, BAC Bengkulu berkomitmen untuk memberikan layanan terbaik bagi pelanggan. Cabang ini didukung oleh tenaga penjualan dan teknisi yang pelatihan, serta fasilitas modern untuk perawatan kendaraan. Layanan purna jual yang lengkap, termasuk perawatan rutin, perbaikan, dan ketersediaan suku cadang, memastikan kendaraan pelanggan selalu dalam kondisi optimal.

Berdasarkan hasil observasi dalam penelitian ini dapat dilihat dari ketidaksesuaian antara harapan karyawan dan kenyataan yang mereka alami di PT. Borneo Auto Cemerlang Cabang Bengkulu (Isuzu) terkait budaya kerja, kepuasan kerja, dan fasilitas kerja. Meskipun perusahaan memiliki program dan kebijakan untuk menciptakan lingkungan kerja yang positif, masih terdapat keluhan terkait penerapan budaya kerja yang tidak selalu sesuai dengan ekspektasi karyawan. Hal ini berdampak pada rendahnya kepuasan kerja sebagian karyawan, yang berimbas pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen.

Peristiwa ini menunjukkan adanya perbedaan antara apa yang seharusnya diterima oleh karyawan dan apa yang sebenarnya alami, yang dapat mempengaruhi motivasi dan produktivitas mereka dalam memberikan layanan terbaik kepada pelanggan. Selain itu, fasilitas kerja yang disediakan oleh perusahaan juga menjadi faktor penting dalam menentukan kualitas pelayanan. Beberapa karyawan mengeluhkan fasilitas yang kurang memadai atau tidak terawat dengan baik, yang dapat mengganggu kenyamanan dan efisiensi kerja.

Meskipun perusahaan telah melakukan upaya untuk menyediakan fasilitas yang memadai, ketidaksesuaian antara fasilitas yang ada dengan kebutuhan karyawan atau standar yang diharapkan menambah adanya kesenjangan. Peristiwa ini berpotensi mengurangi efektivitas dalam melaksanakan tugas-tugas operasional, yang pada gilirannya mempengaruhi

kualitas pelayanan yang diterima pelanggan. Oleh karena itu, perlu adanya upaya untuk memahami dan memperbaiki aspek-aspek ini guna mencapai keseimbangan antara kebijakan yang ditetapkan perusahaan dan kondisi yang dirasakan karyawan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa karyawan PT. Borneo Auto Cemerlang Cabang Bengkulu yang bernama Wahyudi, Rangga, Satria dan Yulianti mereka menyampaikan dari segi budaya kerja masih ada sejumlah karyawan mengungkapkan bahwa budaya kerja di perusahaan sudah terstruktur, namun belum sepenuhnya mendukung kolaborasi antar bagian. Beberapa dari mereka merasa ada komunikasi yang kurang terbuka antara atasan dan bawahan, sehingga informasi penting terkadang terlambat.

Dari kepuasan kerja masih banyak karyawan yang merasa belum sepenuhnya puas dengan sistem yang diberikan dan kompensasi yang diterapkan oleh perusahaan. Selain itu dari segi fasilitas kerja masih ada beberapa karyawan mengungkapkan fasilitas kerja yang disediakan oleh perusahaan, seperti ruang kerja dan peralatan, sudah memadai, namun masih bisa ditingkatkan. Salah satu keluhan umum adalah fasilitas teknologi yang kadang usang dan mempengaruhi kecepatan pelayanan kepada pelanggan. Dan dari kualitas pelayanan masih ada sejumlah karyawan merasa bahwa tekanan dari manajemen untuk memenuhi target seringkali menyebabkan penurunan kualitas pelayanan, karena mereka lebih fokus pada kuantitas dari pada kualitas interaksi dengan pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan PT. Borneo Auto Cemerlang Cabang Bengkulu (ISUZU), dapat disimpulkan beberapa permasalahan utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan di perusahaan tersebut. Pertama, komunikasi yang kurang efektif dalam budaya kerja menyebabkan miskomunikasi dan menurunnya koordinasi antar bagian, yang berdampak pada kualitas pelayanan. Kedua, rendahnya tingkat kepuasan kerja di kalangan karyawan disebabkan oleh sistem kompensasi yang dianggap kurang memadai serta minimnya peluang pengembangan diri, yang pada akhirnya mengurangi motivasi kerja. Ketiga, fasilitas kerja yang tidak memadai, seperti peralatan usang, menghambat kinerja karyawan dan menurunkan efisiensi dalam memberikan pelayanan.

METODE

Populasi

Populasi adalah wilayah yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai produktifitas dan kreatifitas tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2022) Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah karyawan PT. Borneo Auto Cemerlang Cabang Bengkulu (ISUZU) yang berjumlah 35 karyawan.

Sampel

Menurut (Sugiyono, 2020) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pegambilan jumlah sampel dari populasi memiliki aturan atau ada tekniknya. Teknik penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik "Total Sampling" yaitu karyawan PT. Borneo Auto Cemerlang Cabang Bengkulu (ISUZU) yang berjumlah 35 karyawan.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan untuk mendapatkan data yang relevan dengan permasalahan yang diteliti adalah melalui metode survey yang merupakan suatu cara memperoleh data primer pada objek penelitian dengan meninjau secara langsung objek penelitian. Data primer dapat diperoleh dengan cara.

1. Observasi, yaitu cara pengambilan data dengan pengamatan tanpa alat standar lain untuk keperluan tersebut.
2. Wawancara, yaitu mengumpulkan data dan keterangan melalui tanya jawaban langsung dengan pihak-pihak yang terkait.
3. Kuesioner, yaitu merupakan teknik pengambilan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk jawabnya (Sugiyono, 2011). Skala pengukuran data dalam penelitian ini adalah skala likert sebagai alat untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang variabel-variabel yang akan diuji, dan pada setiap jawaban akan diberi skor (Sugiyono, 2011) Skor yang akan diberi untuk setiap variabel seperti berikut:

Tabel 1.
Pemberian Skor Skala Likert

NO	Pertanyaan	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Netral (N)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Sugiyono (2011)

Uji Instrumen penelitian

Uji kuesioner dilakukan pada sampel khusus berjumlah 20 orang. Pengujian dilakukan pada karyawan PT. Arista Auto Prima Bengkulu. Untuk mencari kevalidan dan reliabilitas kuesioner dilakukan dengan teknik uji validitas dan uji reabilitas.

Uji Validitas

(Arikunto suharsimi, 2019) mendeskripsikan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu instrumen dapat dinyatakan valid jika setiap pertanyaannya mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang diukur instrument tersebut. Validitas menunjukkan sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Pengujian validitas membutuhkan bantuan penggunaan program IBM SPSS validitas sebuah item pertanyaan indikator dapat dilihat dalam output nilai sig hitung (2 tailed) pearson correlation pada baris total konstruk. Data dapat dikatakan valid jika nilai sig hitung < sig tabel atau jika r hitung lebih besar dari r tabel. Dalam penelitian ini menggunakan standar signifikansi 5% pada r_{tabel} .

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang mempunyai indikator dari variabel atau konstruk. Uji reliabilitas dapat dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS 24.0. Yang akan memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik Cronbach Alpha (α). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha > 0,60. Apabila alpha mendekati satu, maka reliabilitas datanya semakin terpercaya (Arikunto suharsimi, 2019).

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan salah satu cara yang digunakan oleh seorang penelitian untuk mengetahui sejauh mana suatu variabel mempengaruhi variabel lain. Tujuan analisis data adalah untuk menginterpretasikan dan menarik kesimpulan dari sejumlah data yang terkumpul. Agar data yang telah dikumpulkan dapat bermanfaat bagi penelitian, maka data yang harus diolah dan dianalisis terlebih dahulu sehingga dapat dijadikan sebagai dasar pengambilan keputusan.

Analisis kuantitatif adalah bentuk analisis yang menggunakan angka-angka dan perhitungan dengan metode statistik untuk menguji kebenaran hipotesis penelitian yang telah diajukan sebelumnya. Metode analisis ini digunakan pada data yang diperoleh dari hasil jawaban kuesioner dan dilakukan untuk menganalisis data yang berbentuk angka-angka dan perhitungan dengan metode statistik.

Data tersebut harus diklasifikasikan dalam kategori tertentu dengan menggunakan tabel-tabel tertentu untuk memudahkan dalam menganalisis, untuk itu akan digunakan program *software* SPSS (*statistical package for social science*). Yang berfungsi untuk menganalisis data, melakukan perhitungan statistik baik untuk statistik parametric maupun nonparametric dengan basis *windows* (Sugiyono, 2020) Dalam penelitian ini akan menggunakan program SPSS *for windows version 24*. Adapun alat analisis yang digunakan antara lain sebagai berikut.

Analisis Deskriptif

Perhitungan rata-rata dari responden dengan menggunakan rumus :

$$\text{Rumus} = X = \frac{\sum}{n}$$

Keterangan :

X = Rata-rata

$\sum$ = Jumlah Skor

N = Jumlah Sampel

Untuk menilai persepsi persepsi responden atas variabel penelitian, maka perlu ditentukan rentang interval dari kelas interval dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Interval kelas} = \frac{\text{bobot tertinggi} - \text{bobot terendah}}{\text{Jumlah Kelas}} = \frac{5-1}{5} = 0.8$$

Setelah besarnya interval diketahui, kemudian dibuat rentang skala sehingga dapat ditentukan kriteria penilaian persepsi responden terhadap variabel-variabel. Maka kriteria standar penilaian variabel dan indikator variabel adalah sebagai berikut:

Tabel 2.
Bobot Nilai Skor

No	Interval Skor	Kriteria
1.	1,00 – 1,80	Sangat Kurang Baik
2.	1,81 – 2,60	Kurang Baik
3.	2,61 – 3,40	Cukup Baik
4.	3,41 – 4,20	Baik
5.	4,21 – 5,00	Sangat Baik

Sumber: Sugiyono, 2011

Regresi Linier Berganda

Analisis linier berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh budaya kerja (X_1) kepuasan kerja (X_2) dan fasilitas kerja (X_3) terhadap kualitas pelayanan (Y). Yaitu menentukan sampai sejauh mana terdapat pengaruh antara variabel yang ada (Arikunto suharsimi, 2019) Regresi Berganda (Multiple Regression Analisis) dengan rumus regresi.

$$Y = \alpha + b_1 x_1 + b_2 x_2 + b_3 x_3 + e$$

Dari rumus diatas didapat bahwa:

Y = Kualitas Pelayanan

α = Konstanta

b = Koefisien Variabel X

X_1 = Budaya Kerja

X_2 = Kepuasan Kerja

X_3 = Fasilitas Kerja

e = Standard Error

Koefisien Determinasi (R^2)

Pengujian koefisien determinasi digunakan untuk mengukur, seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 dan 1. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menerangkan variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati 1 berarti variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Kelemahan R^2 adalah bisa terdapat jumlah variabel independen yang dimasukkan ke dalam model. Setiap tambahan satu variabel independen maka R^2 pasti akan meningkat walaupun belum tentu variabel yang ditambahkan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Oleh karena itu, digunakan nilai adjusted R^2 karena nilai adjusted R^2 dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan ke dalam model. Adapun rumus yang digunakan dalam menghitung koefisien determinasi adalah:

$$K_d = (R^2) \times 100\% \quad (\text{Sugiyono, 2011})$$

K_d = Nilai koefisien Determinasi

R^2 = Nilai koefisien korelasi

Pengujian Hipotesis

Uji – T (Uji Parsial)

Uji hipotesis ini dilakukan dengan cara membandingkan nilai t hitung dengan nilai t tabel tingkat keyakinan 95% atau $\alpha = 0,05$. Uji –t digunakan untuk menguji apakah variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap nilai variabel terikat dengan rumus hipotesis:

$$t = \frac{b_i}{s_{b_i}} \quad (\text{Sugiyono, 2011})$$

Keterangan :

t = nilai t-hitung

b_i = nilai koefisien regresi

s_{b_i} = standar *error*

1. Perumusan hipotesis:

Ho: Budaya kerja, kepuasan kerja dan fasilitas kerja tidak mempunyai pengaruh signifikan secara parsial terhadap kualitas pelayanan PT. Borneo Auto Cemerlang Cabang Bengkulu (ISUZU).

Ha: Budaya kerja, kepuasan kerja dan fasilitas kerja mempunyai pengaruh signifikan secara parsial terhadap kualitas pelayanan PT. Borneo Auto Cemerlang Cabang Bengkulu (ISUZU).

2. Kriteria pengujian:

- Jika nilai $t_{\text{sign}} < (\alpha=0.05)$ maka Ho ditolak dan Ha diterima, artinya secara parsial ada pengaruh signifikan variabel budaya kerja (X_1), kepuasan kerja (X_2) dan fasilitas kerja (X_3) terhadap variabel kualitas pelayanan (Y).
- Jika nilai $t_{\text{sign}} > (\alpha=0.05)$ maka Ho diterima dan Ha ditolak, artinya secara parsial tidak ada pengaruh signifikan variabel budaya kerja (X_1), kepuasan kerja (X_2) dan fasilitas kerja (X_3) terhadap variabel kualitas pelayanan (Y).

Uji – F(simultan)

Uji F digunakan untuk melihat secara bersama-sama signifikansi pengaruh variabel bebas yaitu budaya kerja (X_1), kepuasan kerja (X_2) dan fasilitas kerja (X_3) terhadap variabel

terikat yaitu kualitas pelayanan (Y). pada taraf keyakinan 95% atau $\alpha = 0.05$. Dengan rumus sebagai berikut.

$$f = \frac{R^2 / K}{(1-R) (n-k-1)} \quad (\text{Sugiyono, 2011})$$

Keterangan :

F = rasio

R = koefisien korelasi berganda

K = jumlah variabel bebas

N = jumlah sampel yang digunakan

1. Perumusan hipotesis:

Ho: Budaya kerja, kepuasan kerja dan fasilitas kerja tidak mempunyai pengaruh signifikan secara simultan terhadap kualitas pelayanan PT. Borneo Auto Cemerlang Cabang Bengkulu (ISUZU).

Ha: Budaya kerja, kepuasan kerja dan fasilitas kerja mempunyai pengaruh signifikan secara simultan terhadap kualitas pelayanan PT. Borneo Auto Cemerlang Cabang Bengkulu (ISUZU).

2. Kriteria pengujian:

- Jika nilai $F_{\text{sign}} < (\alpha=0.05)$ maka Ho diterima dan Ha ditolak, artinya secara simultan ada pengaruh signifikan variabel budaya kerja (X1), kepuasan kerja (X2) dan fasilitas kerja (X3) terhadap variabel kualitas pelayanan (Y).
- Jika nilai $F_{\text{sign}} > (\alpha=0.05)$ maka Ho ditolak dan Ha diterima, artinya secara simultan tidak ada pengaruh signifikan variabel budaya kerja (X1), kepuasan kerja (X2) dan fasilitas kerja (X3) terhadap variabel kualitas pelayanan (Y).

HASIL

Tanggapan Responden Terhadap Variabel Budaya Kerja (X₁)

Pada variabel budaya kerja penilaian dilakukan dengan empat Indikator. Adapun tanggapan responden terhadap variabel budaya kerja adalah indikator konsistensi (Saya selalu konsisten menerapkan disiplin, tanggung jawab, dan kolaborasi dalam lingkungan kerja setiap hari) memiliki nilai rata-rata tertinggi yaitu 4.03 dan indikator partisipasi (Saya selalu dilibatkan dalam perencanaan dan pengorganisasian kegiatan di tempat kerja) memiliki rata-rata terendah yaitu 3.89. Variabel budaya kerja (X₁) menghasilkan nilai rata-rata sebesar 3.98 Berdasarkan tabel 4.5 dan tabel 3.2 nilai rata-rata sebesar 3.98 berada di interval koefisien 3,41-4,20 dengan kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata pernyataan penilaian responden mengenai variabel budaya kerja adalah pada kategori baik.

Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Kerja (X₂)

Pada variabel kepuasan kerja penilaian dilakukan dengan empat Indikator. Adapun tanggapan responden terhadap variabel kepuasan kerja adalah indikator kondisi kerja yang mendukung (Saya senang karena pekerjaan saya didukung dengan fasilitas yang diberikan perusahaan) memiliki nilai rata-rata tertinggi yaitu 4.22 dan indikator pekerjaan yang secara mental menantang (Adanya target dalam pekerjaan menjadi hal yang menantang bagi saya dalam bekerja) memiliki rata-rata terendah yaitu 3.94. Variabel kepuasan kerja (X₂) menghasilkan nilai rata-rata sebesar 4.10. Berdasarkan tabel 4.6 dan tabel 3.2 nilai rata-rata sebesar 4.10 berada di interval koefisien 3,41-4,20 dengan kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata pernyataan penilaian responden mengenai variabel kepuasan kerja adalah pada kategori baik.

Tanggapan Responden Terhadap Variabel Fasilitas Kerja (X₃)

Pada variabel fasilitas kerja penilaian dilakukan dengan enam Indikator. Adapun tanggapan responden terhadap variabel fasilitas kerja adalah indikator prasarana (Tempat saya bekerja jauh dari kebisingan yang dapat mengganggu konsentrasi pekerjaan) memiliki nilai rata-rata tertinggi yaitu 4.17 dan indikator mesin dan peralatannya (Mesin dan peralatan yang digunakan dalam perusahaan berfungsi dengan baik) memiliki rata-rata terendah yaitu 3.85. Variabel fasilitas kerja (X₃) menghasilkan nilai rata-rata sebesar 4.01. Berdasarkan tabel 4.7 dan tabel 3.2 nilai rata-rata sebesar 4.01 berada di interval koefisien 3,41-4,20 dengan kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata pernyataan penilaian responden mengenai variabel fasilitas kerja adalah pada kategori baik.

Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

Pada variabel kualitas pelayanan penilaian dilakukan dengan lima Indikator. Adapun tanggapan responden terhadap variabel kualitas pelayanan adalah indikator ketanggapan (Saya selalu menangani keluhan pelanggan dengan cepat) memiliki nilai rata-rata tertinggi yaitu 4.14 dan indikator keandalan (Saya memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan) memiliki rata-rata terendah yaitu 3.77. Variabel kualitas pelayanan (Y) menghasilkan nilai rata-rata sebesar 3.93. Berdasarkan tabel 4.8 dan tabel 3.2 nilai rata-rata sebesar 4.01 berada di interval koefisien 3,41-4,20 dengan kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata pernyataan penilaian responden mengenai variabel kualitas pelayanan adalah pada kategori baik.

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda yang akan dibahas dalam penelitian ini sehingga penulis bisa menggambarkan mengenai tanggapan responden budaya kerja, kepuasan kerja dan fasilitas kerja terhadap kualitas pelayanan PT. Borneo Auto Cemerlang Cabang Bengkulu (ISUZU). Berdasarkan estimasi regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS Versi 24,0 For Windows, maka diperoleh tabel dibawah ini :

Tabel 3.
Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5.533	5.257		1.053	.301
Budaya Kerja	.684	.289	.400	2.371	.002
Kepuasan Kerja	.879	.239	.697	3.102	.000
Fasilitas Kerja	.382	.138	.386	2.767	.001

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: Output SPSS 24

Dari perhitungan hasil diatas didapatkan persamaan regresinya adalah sebagai berikut :

$$Y = 5.533 + 0.684 (X_1) + 0.879 (X_2) + 0.382 (X_3)$$

Berdasarkan persamaan regresi diatas, maka dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Nilai Konstanta 5.533 mempunyai arti bahwa apabila variabel budaya kerja (X₁), kepuasan kerja (X₂) dan fasilitas kerja (X₃) terhadap kualitas pelayanan (Y) sama dengan nol, maka variabel kualitas pelayanan akan tetap yaitu 5.533.
2. Koefisien Regresi X₁, sebesar 0.684 mempunyai makna jika nilai variabel budaya kerja (X₁) naik satu satuan maka nilai kualitas pelayanan (Y) akan naik sebesar 0.684 dengan asumsi variabel budaya kerja (X₁) dianggap tetap.

3. Koefisien Regresi X_2 , sebesar 0.879 mempunyai makna jika nilai variabel kepuasan kerja (X_2) naik satu satuan maka nilai kualitas pelayanan (Y) akan naik sebesar 0.879 dengan asumsi variabel kepuasan kerja (X_2) dianggap tetap.
4. Koefisien Regresi X_3 , sebesar 0.382 mempunyai makna jika nilai variabel fasilitas kerja (X_3) naik satu satuan maka nilai kualitas layanan (Y) akan naik sebesar 0.382 dengan asumsi variabel fasilitas kerja (X_3) dianggap tetap.

Hasil penelitian dalam penelitian yang paling dominan mempengaruhi variabel kualitas pelayanan (Y) adalah (X_2), Variabel kepuasan kerja adalah sebesar 0.879.

Koefisien Determinasi (R^2)

Untuk mengetahui besarnya presentase sumbangan pengaruh variabel bebas budaya kerja (X_1) kepuasan kerja (X_2) dan fasilitas kerja (X_3) terhadap variabel terikat kualitas pelayanan (Y) maka dari perhitungan computer menggunakan SPSS 24,0 didapatkan uji koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4.
Nilai Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.845 ^a	.616	.559	2.39808
a. Predictors: (Constant), Fasilitas Kerja, Budaya Kerja, Kepuasan Kerja				
b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan				

Sumber: Output SPSS 24,0

Berdasarkan tabel 4.9 dapat diketahui nilai koefisien determinasi Adjusted (R^2) diperoleh nilai sebesar 0.616 Nilai ini mempunyai arti bahwa variabel budaya kerja, kepuasan kerja dan fasilitas kerja terhadap variabel kualitas pelayanan memberikan sumbangan sebesar 0.616 atau 61.6% terhadap kualitas pelayanan PT. Borneo Auto Cemerlang Cabang Bengkulu (ISUZU), sedangkan sisanya sebesar 0.384 atau 38.4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam model penelitian ini.

Uji Hipotesis

Pengujian Hipotesis Dengan Uji T

Untuk menguji pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat digunakan uji t dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 5.
Hasil Pengujian Hipotesis dengan Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.533	5.257		1.053	.301
	Budaya Kerja	.684	.289	.400	2.371	.002
	Kapuasan Kerja	.879	.239	.697	3.102	.000
	Faslitas Kerja	.382	.138	.386	2.767	.001
a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan						

Sumber: Output SPSS 24

Melalui perhitungan yang dilakukan dengan menggunakan program SPSS, maka perbandingan antara jumlah sampel (n) = 35, jumlah variabel (k) = 4, $df = (n-k) = 35 - 3 = 32$ diperoleh $t_{tabel} = 1.69389$. Setiap variabel sebagai berikut:

1. Budaya kerja (X_1) yaitu $t_{hit} > t_{tabel}$ ($2.371 > 1.69389$) dan ($\text{sig } \alpha = 0.002 < 0.05$), hal tersebut menyatakan bahwa adanya pengaruh signifikan budaya kerja (X_1) terhadap kualitas pelayanan PT. Borneo Auto Cemerlang Cabang Bengkulu (ISUZU).
2. Kepuasan kerja (X_2) yaitu $t_{hit} > t_{tabel}$ ($3.102 > 1.69389$) dan ($\text{sig } \alpha = 0.000 < 0.05$), hal tersebut menyatakan bahwa adanya pengaruh signifikan kepuasan kerja (X_2) terhadap kualitas pelayanan PT. Borneo Auto Cemerlang Cabang Bengkulu (ISUZU).
3. Fasilitas Kerja (X_3) yaitu $t_{hit} > t_{tabel}$ ($2.767 > 1.69389$) dan ($\text{sig } \alpha = 0.001 < 0.05$), hal tersebut menyatakan bahwa adanya pengaruh signifikan fasilitas kerja terhadap kualitas pelayanan PT. Borneo Auto Cemerlang Cabang Bengkulu (ISUZU).

Pengujian Hipotesis Dengan Uji F

Dalam penelitian ini pengujian hipotesis dimaksudkan untuk mengukur besarnya pengaruh budaya kerja (X_1) kepuasan kerja (X_2) dan fasilitas kerja (X_3) terhadap kualitas pelayanan (Y) maka digunakan uji f. Pada penelitian ini diketahui jumlah sampel (n) adalah 35 dan jumlah parameter (k) adalah 4 sehingga di peroleh, $df_1 = k - 1 = 4 - 1 = 3$, $df_2 = n - k = 35 - 3 = 32$. Untuk menguji pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat digunakan uji F sebagai berikut :

Tabel 5.
Hasil Pengujian Hipotesis dengan Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	126.868	3	42.289	7.354	.000 ^b
	Residual	178.275	31	5.751		
	Total	305.143	34			
a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan						
b. Predictors: (Constant), Fasilitas Kerja, Budaya Kerja, Kepuasan Kerja						

Sumber: Output SPSS 24,0

Berdasarkan tabel uji hipotesis dengan uji F diatas diperoleh F_{hitung} sebesar 7.354 dengan nilai F_{tabel} sebesar 2.90 yaitu ($7.354 > 2.90$) dan ($\text{sig } \alpha = 0.000 < 0.05$), maka dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_4 diterima artinya secara simultan variabel budaya kerja (X_1) kepuasan kerja (X_2) dan fasilitas kerja (X_3) berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan PT. Borneo Auto Cemerlang Cabang Bengkulu (ISUZU).

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data mentah yang dilakukan pada karyawan PT. Borneo Auto Cemerlang Cabang Bengkulu (ISUZU) melalui penyebaran kuesioner terhadap 35 orang responden yang telah diuji sehingga dapat diketahui pengaruh budaya kerja (X_1) kepuasan kerja (X_2) dan fasilitas kerja (X_3) berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan PT. Borneo Auto Cemerlang Cabang Bengkulu (ISUZU).

Pengaruh Budaya Kerja (X_1) Terhadap Kualitas Pelayanan(Y)

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data yang dilakukan karyawan PT. Borneo Auto Cemerlang Cabang Bengkulu (ISUZU) melalui penyebaran kuesioner terhadap 35 orang responden yang telah di uji sehingga dapat diketahui pengaruh variabel budaya kerja (X_1) terhadap kualitas pelayanan (Y) pada PT. Borneo Auto Cemerlang Cabang Bengkulu (ISUZU).

Dari hasil uji terhadap variabel budaya kerja, menunjukan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2.371 > 1.69389$) dan ($\text{sig } \alpha = 0.002 < 0.05$), hal tersebut menyatakan adanya pengaruh variabel budaya kerja (X_1) secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y) pada PT. Borneo Auto Cemerlang Cabang Bengkulu (ISUZU).

Hasil penelitian pada variabel budaya kerja adalah terdapat pengaruh yang positif terhadap kualitas pelayanan pada PT. Borneo Auto Cemerlang Cabang Bengkulu (ISUZU). Artinya apabila budaya kerja meningkat kualitas pelayanan pada PT. Borneo Auto Cemerlang Cabang Bengkulu (ISUZU) akan meningkat. Hal ini dari hasil penelitian yang dilakukan bahwa budaya kerja sangat mendukung dalam peningkatan kualitas pelayanan bagi karyawan terutama dalam hal peningkatan produktivitas, efisiensi kerja, dan kepuasan karyawan. Dengan budaya kerja yang baik, karyawan merasa lebih termotivasi, terdorong, dan terfasilitasi untuk memberikan yang terbaik dalam pekerjaannya. Kondisi ini berdampak langsung pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Hal ini tergambar dalam penelitian (Herdina et al., 2024) pengaruh budaya kerja dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten karawang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya kerja dan kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

Pengaruh Kepuasan Kerja (X₂) Terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data yang dilakukan karyawan PT. Borneo Auto Cemerlang Cabang Bengkulu (ISUZU) melalui penyebaran kuesioner terhadap 35 orang responden yang telah di uji sehingga dapat diketahui pengaruh variabel kepuasan kerja (X₂) terhadap kualitas pelayanan (Y) pada PT. Borneo Auto Cemerlang Cabang Bengkulu (ISUZU).

Dari hasil uji terhadap variabel kepuasan kerja menunjukkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3.102 > 1.69389$) dan ($\text{sig} = 0.000 < 0.05$), hal tersebut menyatakan adanya pengaruh variabel kepuasan kerja (X₂) secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y) pada PT. Borneo Auto Cemerlang Cabang Bengkulu (ISUZU).

Hasil penelitian pada variabel kepuasan kerja adalah terdapat pengaruh yang positif terhadap kualitas pelayanan pada PT. Borneo Auto Cemerlang Cabang Bengkulu (ISUZU). Artinya apabila kepuasan kerja meningkat kualitas pelayanan pada PT. Borneo Auto Cemerlang Cabang Bengkulu (ISUZU) akan meningkat. Hal ini dari hasil penelitian yang dilakukan bahwa kepuasan kerja sangat mendukung dalam peningkatan kualitas pelayanan bagi karyawan terutama dalam hal peningkatan motivasi kerja, komitmen terhadap perusahaan, dan kemampuan beradaptasi terhadap kebutuhan pelanggan. Kepuasan kerja karyawan memiliki dampak signifikan dalam menciptakan suasana kerja yang produktif dan harmonis, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas pelayanan kepada konsumen. Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya cenderung memiliki motivasi yang lebih tinggi untuk memberikan layanan terbaik. Mereka akan menjalankan tugas dengan penuh semangat dan berusaha memenuhi, bahkan melebihi, ekspektasi pelanggan. Kepuasan kerja ini sering kali dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti lingkungan kerja yang kondusif, penghargaan atas kinerja, hubungan baik dengan rekan kerja dan atasan, serta peluang pengembangan diri.

Hal ini tergambar dalam penelitian (Pabe & Sugyanto, 2024) pengaruh komitmen, kepuasan kerja dan budaya organisasi terhadap kualitas layanan pada pt. perkebunan nusantara xiv (persero) pabrik gula. Hasil penelitian disimpulkan bahwa, komitmen, kepuasan kerja dan budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan. Secara parsial bahwa variabel budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada PTPN XIV (persero) Pabrik Gula Camming Kabupaten Bone dibuktikan dengan hasil signifikannya.

Pengaruh Fasilitas Kerja (X₃) Terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data yang dilakukan karyawan PT. Borneo Auto Cemerlang Cabang Bengkulu (ISUZU) melalui penyebaran kuesioner terhadap 35 orang responden yang telah di uji sehingga dapat diketahui pengaruh variabel fasilitas kerja (X₃) terhadap kualitas pelayanan (Y) pada PT. Borneo Auto Cemerlang Cabang Bengkulu (ISUZU).

Dari hasil uji terhadap variabel fasilitas kerja, menunjukkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2.767 > 1.69389$) dan ($\text{sig } \alpha = 0.001 < 0.05$), hal tersebut menyatakan adanya pengaruh variabel fasilitas kerja (X_3) secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y) pada PT. Borneo Auto Cemerlang Cabang Bengkulu (ISUZU).

Hasil penelitian pada variabel fasilitas kerja adalah terdapat pengaruh yang positif terhadap kualitas pelayanan pada PT. Borneo Auto Cemerlang Cabang Bengkulu (ISUZU). Artinya apabila fasilitas kerja meningkat kualitas pelayanan pada PT. Borneo Auto Cemerlang Cabang Bengkulu (ISUZU) akan meningkat. Hal ini dari hasil penelitian yang dilakukan bahwa fasilitas kerja sangat mendukung dalam peningkatan kualitas pelayanan bagi karyawan terutama dalam hal peningkatan efisiensi kerja, kenyamanan dalam bekerja, dan kemampuan memberikan pelayanan yang lebih profesional. Fasilitas kerja yang memadai dan sesuai kebutuhan menjadi salah satu faktor penting yang mendukung produktivitas karyawan, yang pada akhirnya berdampak langsung pada kualitas layanan yang diterima oleh konsumen. Fasilitas kerja yang baik, seperti peralatan teknis yang modern, ruang kerja yang nyaman, sistem teknologi yang terintegrasi, dan sarana pendukung lainnya, memungkinkan karyawan untuk bekerja lebih efektif. Dalam konteks PT. Borneo Auto Cemerlang Cabang Bengkulu (ISUZU), fasilitas seperti alat diagnostik kendaraan yang canggih, area servis yang tertata, dan akses yang cepat melalui sistem digital dapat meningkatkan kecepatan dan ketepatan pelayanan.

Hal ini tergambar dalam penelitian (Mursalin, 2021) pengaruh tata kelola arsip, tingkat pendidikan dan fasilitas kerja terhadap kualitas pelayanan pada kantor dinas perpustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan fasilitas kerja terhadap kualitas pelayanan pada kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Majene Terdapat pengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama (simultan).

Pengaruh Budaya Kerja (X_1), Kepuasan Kerja (X_2), dan Fasilitas Kerja (X_3) Terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data mentah yang dilakukan pada karyawan PT. Borneo Auto Cemerlang Cabang Bengkulu (ISUZU) melalui penyebaran kuesioner terhadap 35 orang responden yang telah diuji sehingga dapat diketahui pengaruh budaya kerja (X_1) kepuasan kerja (X_2) dan fasilitas kerja (X_3) berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan PT. Borneo Auto Cemerlang Cabang Bengkulu (ISUZU).

Budaya kerja (X_1) kepuasan kerja (X_2) dan fasilitas kerja (X_3) memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan (Y), hal ini terlihat pada uji F yang menyatakan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$, yaitu yaitu ($7.354 > 2.90$) dan ($\text{sig } \alpha = 0.000 < 0.05$), maka dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_4 diterima artinya secara bersamaan variabel budaya kerja (X_1) kepuasan kerja (X_2) dan fasilitas kerja (X_3) berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan PT. Borneo Auto Cemerlang Cabang Bengkulu (ISUZU).

Dari hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa budaya kerja, kepuasan kerja dan fasilitas kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Hal ini ditunjukkan dari Koefisien Korelasi dan Determinasi bahwa penelitian ini mempunyai nilai pengaruh sebesar $R = 0.845$ dan determinasi $R^2 = 0.616$ dimana dalam penelitian ini ada variabel yang tidak diteliti sebesar 0.384 atau 38.4%.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan tentang pengaruh budaya kerja, kepuasan kerja dan fasilitas kerja terhadap kualitas pelayanan PT. Borneo Auto Cemerlang Cabang Bengkulu (ISUZU). dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Budaya kerja memiliki pengaruh yang positif terhadap kualitas pelayanan PT. Borneo Auto Cemerlang Cabang Bengkulu (ISUZU). Hal ini menggambarkan bahwa budaya kerja yang baik dan kondusif dapat menciptakan lingkungan yang mendukung kinerja karyawan, yang

- pada gilirannya berkontribusi langsung pada peningkatan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Budaya kerja yang positif, seperti komunikasi yang terbuka, rasa saling menghargai, serta semangat kolaborasi dan inovasi, memungkinkan karyawan untuk bekerja dengan lebih efisien dan efektif, serta menjaga hubungan baik dengan pelanggan.
2. Kepuasan kerja memiliki pengaruh yang positif terhadap kualitas pelayanan PT. Borneo Auto Cemerlang Cabang Bengkulu (ISUZU). Hal ini menggambarkan bahwa kepuasan kerja karyawan merupakan faktor penting yang mendorong kinerja optimal dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan. Ketika karyawan merasa puas dengan pekerjaannya, baik dari aspek lingkungan kerja, pengakuan atas kinerja, maupun keseimbangan antara kehidupan kerja dan pribadi, mereka cenderung lebih termotivasi untuk memberikan layanan yang terbaik. Kepuasan kerja menciptakan suasana kerja yang lebih positif, dimana karyawan merasa dihargai, didukung, dan memiliki rasa memiliki terhadap perusahaan. Hal ini berdampak pada peningkatan loyalitas dan komitmen karyawan terhadap perusahaan, yang pada akhirnya diwujudkan dalam pelayanan yang lebih ramah, cepat, dan solutif kepada konsumen.
 3. Fasilitas kerja memiliki pengaruh yang positif terhadap kualitas pelayanan PT. Borneo Auto Cemerlang Cabang Bengkulu (ISUZU). Hal ini menggambarkan bahwa fasilitas kerja yang memadai dan mendukung dapat meningkatkan kinerja karyawan, yang berujung pada peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Ketika fasilitas kerja di PT. Borneo Auto Cemerlang Cabang Bengkulu (ISUZU) optimal, karyawan dapat bekerja dengan lebih efisien dan nyaman, sehingga mereka lebih mampu fokus pada tugas utama mereka, yaitu memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen.
 4. Secara bersama-sama budaya kerja, kepuasan kerja dan fasilitas kerja memiliki pengaruh yang positif terhadap kualitas pelayanan PT. Borneo Auto Cemerlang Cabang Bengkulu (ISUZU) dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adisel, S., & Onsardi, A. G. P. (2022). Hybrid Learning Implementation in Higher Education During the Covid 19 Pandemic in Indonesia: An Overview. *Educational Administration: Theory and Practice*, 131-141.
- Agusinta, L., Nugroho, A. E., Fachrial, P., & Suryawan, R. F. (2021). Model Kajian Kompetensi Pegawai, Efektivitas Peralatan Ground Support Equipment Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pt. Jasa Angkasa Semesta. *Jurnal Transportasi, Logistik, Dan Aviassi*, 1(1), 41–54. <https://doi.org/10.52909/jtla.v1i1.37>
- Alamiyah, M., Adji Kusuma, K., & Abadiyah, R. (2024). Lingkungan Kerja, Beban Kerja dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Diterbitkan oleh Politeknik Piksi Ganesha Indonesia. *Jurnal E-Bis:Ekonomi Bisnis*, 8(1), 135–148. <https://doi.org/10.37339/e-bis.v8i1.163>
- Andriani, C., & Onsardi, O. (2020). Pengaruh Kompensasi, Pelatihan Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Marketing. *(Jems) Jurnal Entrepreneur Dan Manajemen Sains*, 1(2).
- Anjani, R. (2019). Tata Kelola Adminitrasi Keuangan, Dan Pembangunan Desa Tepi Laut Kabupaten Bengkulu Utara. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bumi Raflesia*, 2 (2).
- Anwar, Perkasa, D. H., Harini, H., Parashakti, R. D., & Wuryandari, N. E. R. (2023). Budaya Kerja, Motivasi Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Kerja. *Journal of Management and Bussines (JOMB)*, 5, 1–14.
- Arini, E., Onsardi, O., & Indriani, R. (2023). Kompetensi Sumber Daya Manusia untuk Meningkatkan Kinerja Usaha Mikro Kecil Menengah. *Journal of Management and Bussines (JOMB)*, 5(1), 20-35.

- Arkat, F. (2020). The Effect Of Transformational Leadership Style And Work Spirit On Employee Performance At Raffles City Hotel Bengkulu Indonesia.
- Asmawi, M. (2017). The effect of compensation, empowerment, and job satisfaction on employee loyalty. *International Journal of Scientific Research and Management*, 5(12), 7590-7599.
- Cahyono, D., Qomariah, N., & Perusahaan, C. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ekonomi*, XX(Xx), 1–5.
- Cookson, M. D., & Stirk, P. M. R. (2019). Pengaruh Budaya Kerja Terhadap Kemampuan Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen*, 9–31.
- Dardiri, M., & Sulhan, M. (2023). Pengaruh Fasilitas Kerja, Lingkungan kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention pada Karyawan Produksi PT Intim Harmonis Food Sukorejo (Studi pada Karyawan Produksi PT Intim Harmonis Food Sukorejo). *Jurnal Manuhara :Pusat Penelitian Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, 1(4), 198–204. <https://doi.org/10.61132/manuhara.v1i4.218>
- Dewi. (2020). *Hubungan Antara Kemampuan Kerja Dengan Kualitas Pelayanan Pada Karyawan Bagian Tata Usaha Di Universitas Muhammadiyah Purwokerto*. 111.
- Dianto, D., Ikhwana, H., & Pratidina, S. W. (2023). Pengaruh Fasilitas Kerja Dan Gaji Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Medan Distribusindo Raya (Mdr)Di Kota Medan. *Jurnal Ilman: Jurnal Ilmu Manajemen*, 11(3), 48–55. <https://doi.org/10.35126/ilman.v11i3.536>
- Dymastara, E. S., & Onsardi, O. (2020). Analisis Reward Dan Punishment Terhadap Kinerja Karyawan PT. Sandabi Indah Lestari Bengkulu Utara. (*Jems) Jurnal Entrepreneur Dan Manajemen Sains*, 1(2).
- Elyanti, L. P. E. P., Ratnawili, R., & Juwita, S. (2022). Spirit Kerja Karyawan Masa Pandemi Covid 19. *Journal of Management and Bussines (JOMB)*, 4(2), 1373-1390.
- Fandanu, F., & Oktarina, N. (2020). Pengaruh Fasilitas Kerja, Lingkungan Kerja Dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Business and Accounting Education Journal*, 1(1), 54–64. <https://doi.org/10.15294/baej.v1i1.38924>
- Finthariasari, M., & Abdullah, D. (2023) Knowledge Management System Model for Higher Education to Increase Knowledge Stakeholders. *International Journal of Applied Engineering and Technology*, 5(1), 1-5.
- Finthariasari, M., & Hermawan, D. J. (2021) The Influence of Human Resource Management Practices on Employee Outcomes in Private and Public Banking in Indonesia. *Geographical Education (RIGEO)*, 11(9), 1-8.
- Firjatullah, J., Wolor, C. W., & Marsofiyati. (2023). Pengaruh Lingkungan Kerja, Budaya Kerja, dan Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Manuhara : Pusat Penelitian Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 01–10.
- Gayatri, G. D., & Onsardi, O. (2020). Pengaruh Pemberdayaan Dan Self Efficacy Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Pemasaran (Pt Mayora Kota Bengkulu). (*Jems) Jurnal Entrepreneur Dan Manajemen Sains*, 1(1), 1-9.
- Ghozali. (2013). Metode Penelitian Metode Penelitian. *Metode Penelitian Kualitatif*, 3(17), 43. [http://repository.unpas.ac.id/30547/5/BAB III.pdf](http://repository.unpas.ac.id/30547/5/BAB%20III.pdf)
- Gofur, A. (2018). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 3, 295–304. <https://doi.org/10.36226/jrmb.v3is1.147>
- Gunawan, I. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif. *At-Taqaddum*, 8(1), 29.

- Gunawan, R., & Onsardi, O. (2021). Pengaruh Kompensasi Dan Penempatan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Mandiri Tunas Finance Cabang Bengkulu. *Jurnal Manajemen Modal Insani Dan Bisnis (JMMIB)*, 1(2), 224-231.
- Hamsiah, S., Malik, I., & Parawu, H. E. (2022). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Di Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Gowa. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 3(1), 110–124. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/article/view/5374>
- Harahap, D. S., & Khair, H. (2017). Pengaruh Pencurian Terhadap Masyarakat Sekitar. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 69–88.
- Harahap, S. F., & Tirtayasa, S. (2020). Pengaruh Motivasi, Disiplin dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Kualanam. *Manager : Jurnal Ilmu Manajemen*, 2(4), 566. <https://doi.org/10.32832/manager.v2i4.3811>
- Hartin, V. F., Gaol, J. L., & Lubis, M. A. (2018). Pengaruh Etika Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Melalui Profesionalisme Kerja Pada Cv. Sentosa Deli Mandiri Medan. *Jurnal Prointegrita*, 6(3), 201–213. <https://doi.org/10.46930/jurnalprointegrita.v6i3.2437>
- Hendri. (2021). Pengaruh Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Selatan. *Jurnal Relevansi : Ekonomi, Manajemen Dan Bisnis*, 5(1), 9–15. <https://doi.org/10.61401/relevansi.v5i1.48>
- Herdina, F., Wanta, W., & Romli, A. D. (2024). Pengaruh Budaya Kerja Dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 7(3), 3986–3993. <https://doi.org/10.31539/costing.v7i3.7497>
- Herwanto, & Radiansyah, E. (2022). Pengaruh Budaya Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Cabang Windu Karsa Bakauheni Lampung Selatan. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(1), 1408–1418. <https://stiemuttaqien.ac.id/ojs/index.php>
- Inayatulloh, I., Onsardi, O., Suwarni, E., Mangruwa, R. D., Djajasinga, N. D., Darmawati, D., & Nuryadin, M. B. (2022). Increasing Efficiency and Transparency of Soft Loans for SME Businesses with Blockchain Technology. *International Journal of Applied Engineering and Technology* 4(2), pp. 33-37.
- Inayatulloh, R. N., Sonita, A., Onsardi, D., Fitriyanti, V., & Pancasilawati, A. (2022). Expert System Conceptual Model to Increase Lawyer Performance. *International Journal of Applied Engineering and Technology* 4(2), pp. 27-32
- Juliyanti, B., & Onsardi, O. (2021). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Kota Bengkulu. *Jurnal Manajemen Modal Insani Dan Bisnis (JMMIB)*, 1(2), 183-191.
- Lubis, N., & Onsardi, O. (2021). Pengaruh Kompensasi, Komitmen Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention Pada Pt. Bukit Angkasa Makmur Bengkulu (Studi Kasus Karyawan Produksi Pt. Bam Bengkulu). *(Jems) Jurnal Entrepreneur Dan Manajemen Sains*, 2(2), 196-208.
- Malik, D. (2024). Pengaruh Kompetensi , Budaya Kerja dan Sosialisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Babelan Kabupaten Bekasi. *Journal of International Multidisciplinary Research*, 2(1), 219–227.
- Maryati, & Khoiri.M. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Toko Online Time Universe Studio. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(1), 542–550.

- Maulidiah, E. P., Survival, S., & Budiantono, B. (2023). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Economina*, 2(3), 727–737. <https://doi.org/10.55681/economina.v2i3.375>
- Monde, M., Jhnly, P., & Rogahang. (2022). Pengaruh Fasilitas Kerja terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan PT PLN (Persero) Ratahan. *Productivity*, 3(2), 187–192.
- Mursalin, M. (2021). *Pengaruh Tata Kelola Arsip, Tingkat Pendidikan Dan Fasilitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Dinas Perpustakaan* 146–160. <http://repository.nobel.ac.id/id/eprint/351/>
- Nusi, K., Lukman, Suleman, N., & Abdullah, R. (2021). Hidrolisis Garam Description of S tudents ' Conceptual Understanding of Salt Hydrolysis Material. *Jurnal Inovasi Pendidikan Sains*, 12(1), 118–127.
- Onsardi, O. (2018). Loyalitas Karyawan pada Universitas Swasta di Kota Bengkulu. *COSTING: Journal of Economic, Bussines and Accounting*, 2(1), 1-13.
- Onsardi, O., & Finthariasari, M. (2022). Manajemen Sumber Daya Manusia (Strategi Meningkatkan Kinerja Karyawan).
- Pabe, R. R., & Sugyanto, A. (2024). Pengaruh Komitmen, Kepuasan Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Layanan Pada PT. Perkebunan Nusantara XIV (Persero) Pabrik Gula *Meraja Journal*, 7(1), 111–127.
- Pahlawan, A., & Onsardi, O. (2021). Pengaruh Motivasi Kerja, Iklim Organisasi Dan Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Marketing Pada Pt. Agung Toyota Bengkulu. *Jurnal Manajemen Modal Insani Dan Bisnis (JMMIB)*, 1(2), 153-163.
- Pebrian, R. A., Syarifudin, A., & ... (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Balai Diklat Keagamaan Kota Palembang. *Jurnal Ilmu Sosial* ..., 1(3), 621–625. <http://jurnal.minartis.com/index.php/jishs/article/view/882%0Ahttp://jurnal.minartis.com/index.php/jishs/article/download/882/813>
- Purwaganda, S., & Kuswandi, A. (2024). Pengaruh Kebijakan Standar Pelayanan Minimal Pengaduan Konsumen dan Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Governance*, 12(1), 1–12.
- Putra, H. R., Pebrianto, Y., & Sudartono, T. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Surat Keterangan Ahli Waris di Kantor Kecamatan Banjaran Kabupaten Bandung. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 3(3), 1984–1903. <http://journal.yrpiiku.com/index.php/msej>
- Putra, Y. C. (2023). *Pengaruh Fasilitas Kerja, Karakteristik Individu Dan Kepuasan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan*. 19(5), 1–23.
- Rangkuti, A. E., Thasya, B., & Yanti, A. (2021). Pengaruh Fasilitas Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Wilayah DJBC Sumatera Utara. *Konferensi Nasional Sosial Dan Engineering Politeknik Negeri Medan 2021*, 553–564.
- Ristiana, R. (2019). *Pengaruh Budaya Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Rsud Sekarwangi Unit Instalasi Farmasi, Cibadak Sukabumi*. 5–10.
- Saputra, F., Putri, G. A. M., Puspitasari, D., & Danaya, B. P. (2024). Pengaruh Pengembangan Karier dan Budaya Kerja terhadap Loyalitas Karyawan dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening pada PT Graha Sarana Duta Cabang STO Gambir. *Jurnal Ekonomi, Akuntansi Dan Manajemen*, 2(1), 168–186. <https://doi.org/10.30640/trending.v2i1.1937>
- Sari, L. A., Onsardi, O., & Ekowati, S. (2020). Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Kepribadian Terhadap Kinerja Karyawan PT. BNI. Syariah Bengkulu. *Jurnal Manajemen Modal Insani Dan Bisnis (Jmmib)*, 1(1), 79-88.

- Sari, M., Onsardi, O., & Arianto, T. (2020). Pengaruh Rotasi Dan Mutasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PTPN 7 Cabang Bengkulu. *Jurnal Manajemen Modal Insani Dan Bisnis (Jmmib)*, 1(1), 109-116.
- Sugiyono. (2022). Metode Penelitian. *Alfabeta, Bandung*.
- Sulastri, S., & Onsardi, O. (2020). Pengaruh Stres Kerja, dan Beban Kerja, terhadap Kinerja Karyawan. *Journal of Management and Bussines (JOMB)*, 2(1), 83-98.
- Suryantoro, H., Firdaos, M. R., Irawan, T. T., & Wihartika, D. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Di Toko Pulaubeku Bogor. *Jurnal Manajemen Pratama*, 1(2), 275–291. <https://namara-feb.unpak.ac.id/index.php/namara/index>
- Taek1, A. J., Kurniawati, M., Timuneno, T., & Rolland Fanggidae. (2024). Pengaruh Karakteristik Individu Dan Budaya Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada Bank Btn Kc Kupang. ... *Jurnal Ekonomi Dan ...*, 2012, 1–14. <https://ejurnal.undana.ac.id/index.php/glory/article/view/12959%0Ahttps://ejurnal.undana.ac.id/index.php/glory/article/download/12959/6290>
- Tupadela, J., & Onsardi, O. (2020). Pengaruh Pengembangan Karir Dan Promosi Jabatan Terhadap Semangat Kerja Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Bengkulu. (*Jems*) *Jurnal Entrepreneur Dan Manajemen Sains*, 1(2).
- Vahera, D., & Onsardi, O. (2021). Analisis Gaya Kepemimpinan, Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *Jurnal Manajemen Modal Insani Dan Bisnis (Jmmib)*, 2(1), 58-67.
- Yandi, A., & Trimerani, R. (2023). Indikator Fasilitas dan Kinerja Karyawan di PT.Karya Makmur Langgeng Kalimantan Barat Working Facilities And Employee Performance Indicators At PT. Works Of Prosperous Langgeng West Kalimantan. *Jurnal Ilmiah Management Agribisnis (JIMANGIS)*, 4(1), 2776-107X.
- Yasanti, & Tika, L. (2019). Faktor-faktor Budaya Kerja. *Pergulatan Hidup Buruh Perempuan*, 17–57. [http://repository.unpas.ac.id/30139/5/BAB 2.pdf](http://repository.unpas.ac.id/30139/5/BAB%202.pdf)
- Yonata, C. F., Ediyanto, & Tulhusnah, L. (2022). Pengaruh Budaya Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Asn Dengan Lingkungan Kerja Sebagai Variabel Moderasi Pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Situbondo. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneur (JME)*, 20(1), 22–36.
- Yulandri, Y., & Onsardi, O. (2020). Pengaruh Kompensasi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *BUDGETING: Journal of Business, Management and Accounting*, 1(2), 203-213.