

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI KERJA
DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJADI
BPS KOTA DEPOK**

SKRIPSI

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Ujian
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Jurusan Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Oleh:

**JOULANDA ANSYE RORING
NIM: 2411806829**



**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2022**



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI KERJA DAN
LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA
DI BPS KOTA DEPOK**

Oleh:

Nama : JOULANDA ANSYE RORING
NIM : 2411806829
Jurusan : Manajemen

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok Pada Tanggal 18 Agustus 2022

Dosen Pembimbing,

Agustini, S.Kom, MM

Menyetujui,
Ketua Jurusan Manajemen

Altatit Dianawati, S.Si., MM

Mengesahkan,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr.Sri Gambir Melati Hatta, SH



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI KERJA DAN
LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA
DI BPS KOTA DEPOK**

Oleh:

Nama : JOULANDA ANSYE RORING
NIM : 2411806829
Jurusan : Manajemen

Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 18 Agustus 2022
Waktu : 13.00-14.20

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Skripsi

Ketua : Mega Indah Edityawati, SE, MM (.....)

Anggota : Catik Yustina Mart, SE, MM (.....)

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Altatit Dianawati, S.Si., MM

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : JOULANDA ANSYE RORING

NIM 2411806829

Jurusan : Manajemen

Nomor KTP 3276054304740004

Alamat : Kampung Sawah RT 001 RW 004 Jatimulya Cilodong, Depok.

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Di Bps Kota Depok ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (*plagiat*).
2. Memberikan ijin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk meyimpan, mengalihmediakan atau mengalihformatkan, mengelola, mendistribusikan dan mempublikasikan skripsi ini melalui internet dan atau media lain bagi kepentingan akademis bak dengan maupun tanpa sepengetahuan saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi dalam bentuk apapun sesuai dengam aturan yang berlaku termasuk dicopot gelar kesarjanaan saya apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya.

Depok, 18 Agustus 2022

JOULANDA ANSYE RORING

ABSTRAK

JOULANDA ANSYE RORING. NIM 2411806829. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja di BPS Kota Depok.

Manusia merupakan salah satu unsur yang terpenting didalam suatu organisasi. Tanpa peran manusia meskipun berbagai faktor yang dibutuhkan itu telah tersedia, organisasi tidak akan berjalan. Setiap organisasi selalu mengharapkan pegawainya mempunyai prestasi, karena dengan memiliki pegawai yang berprestasi akan memberikan sumbangan yang optimal.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan, lokasi kerja dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja di BPS Kota Depok. Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kuantitatif. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian survei dimana penelitian survei bertujuan untuk penelahaan (*explorative*), deskriptif, penjelasan (*explanatory* atau *confirmatory*), evaluasi, prediksi atau peramalan, penelitian operasional dan pengembangan indikator- indikator sosial. Model analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili), dengan pertimbangan jumlah populasi di objek penelitian adalah 42 orang.

Variabel independen berupa kualitas pelayanan, lokasi kerja dan lingkungan kerja secara bersama-sama memengaruhi variabel dependen kepuasan kerja staf BPS Kota Depok sebesar 54% sedangkan sisanya sebesar 46% dipengaruhi oleh variabel lainnya seperti misalnya kompensasi, gaya kepemimpinan dan lain sebagainya. Sedangkan hasil uji F menunjukkan bahwa secara simultan variabel kualitas pelayanan, lokasi kerja serta lingkungan kerja secara serempak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dengan hasil analisis yaitu nilai $F_{hitung} (14.883) > F_{tabel} (2,852)$. Ini berarti bahwa variabel independen yang terdiri dari kualitas layanan, lokasi kerja dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja staf BPS Kota Depok. Secara parsial kualitas pelayanan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja staf BPS Depok karena $t_{hitung} \text{ kualitas pelayanan} \text{ adalah } (1,095) < t_{tabel} (2,024)$. Secara parsial lokasi kerja dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasankerja staf BPS Depok dimana $t_{hitung} \text{ lokasi kerja} \text{ adalah } (2,268) > t_{tabel} (2,024)$, lingkungan kerja $(2,025) > t_{tabel} (2,024)$. Nilai t_{tabel} pada tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$) adalah 2,024. Variabel independen yang mempunyai nilai *Standaridized Coefficient Beta* paling besar adalah variabel Lokasi Kerja yaitu sebesar 0,400 yang berarti bahwa variabel lokasi kerja merupakan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan kerja staf BPS Kota Depok.

Kata kunci : kualitas pelayanan, lokasi kerja, lingkungan kerja, kepuasan kerja.

ABSTRACT

JOULANDA ANSYE RORING. NIM 2411806829. *The Influence of Service Quality, Work Location, and Work Environment on Work Satisfaction at BPS Kota Depok.*

Humans are one of the most important elements in an organization. Without the human role, though the various factors needed are already available, the organization would not run. Every organization expects its employees to have achievements, since having qualified employees contributes optimally. In addition, having employees with organizational performance can increase its performance. Because often the organization faces the problem of human resources. Human resource problems pose a unique challenge to an organization.

The aim of this study is to know whether the quality of service, the work location and work environment are significant to the work satisfaction in the BPS Depok City. The kind of research used was a quantitative study. The research method used in this study is the survey study, which data is collected from samples on the population to represent the entire population. Surveying studies mean study for study (explorative), descriptive, explanatory or explanatory), evaluation, prediction or prediction, operational research and development of social indicators. The data analysis model used is a linear, linear regression analysis. For that to be the sample taken from the population must really be arepresentative, considering that the population in the research object is 42 people, the researcher used that number to sample the research.

Independent variables of the quality of service, the work location and the working environment jointly affect the dependency of the staff's 54% as the rest of 46% are affected by other variables not included in the research, such as compensation, leadership style and so on. Whereas test f results suggest that simultaneously variable quality of service, the work location and work environment simultaneously have a positive and significant impact on the decision to purchase with analysis found at fcalculate (14.883) > Ftablel (2,852). This means that independent variables made up of the quality of services, the work location and work environment make a significant difference to the working satisfaction of the BPS Depok City. Partially the quality of service does not significantly affect the job satisfaction of the BPS staff because the t count (1,095) < t tabel (2,024) and its value above 0.05. and its value above 0.05. Partially the work location and work environment significantly affect the job satisfaction of the BPS staff as work location t count (2,268) > t tabel (2,024) and the work environment makes a significant difference to the customer's job satisfaction because thet count (2,025) > t tabel (2,024) and its value above 0.05. The value t table at a level of 5% significance (value = 0.05) is 2,024. The most standard independent variabel of coefficient beta is a variable of service quality of 0.400 Which means that the work location variable is the most dominant variable affecting the customer's job satisfaction of BPS Depok city population.

Key words: service quality, work location, work environment, job satisfaction.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah swt, Tuhan Yang Mahaesa peneliti panjatkan karena berkat rahmat, taufik, hidayah serta inayah-Nya, peneliti dapat menyelesaikan proposal skripsi ini tepat pada waktunya. Selawat serta salam juga peneliti haturkan untuk junjungan kita semua, Nabi Muhammad saw dengan harapan kita semua mendapatkan syafaatnya di hari pembalasan nanti.

Penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja pada BPS Kota Depok. ini disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Sungguh banyak rintangan dan tantangan yang di hadapi dalam proses pengumpulan data sampai menyelesaikan proposal skripsi ini, tetapi itu semua harus peneliti hadapi dengan ketabahan, kerendahan hati juga semangat yang tak kunjung pudar demi meraih cita-cita masa depan.

Dalam proses penelitiannya, tentunya peneliti dibantu oleh banyak pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih yang kepada:

1. Bapak H. Nurdin Rifa'i, SE., MAP selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, SH selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
3. Ibu Altatit Dianawati S.Si., MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang terus berusaha untuk memajukan Prodi ini hingga kini telah mendapatkan Akreditasi B.
4. Agustini, S.kom, MM, selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah dengan sabar bersedia membimbing dan mengarahkan peneliti dari awal hingga peneliti selesai menyusun proposal skripsi.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Jurusan Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi mengajar penulis hingga penulis bisa menjadi seorang Sarjana Ekonomi seperti sekarang ini.

6. Para Pegawai di BPS Kota Depok yang telah melayani peneliti dengan sepenuh hati.
7. Rekan-rekan mahasiswa angkatan 2018 yang telah bersama-sama penulis menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama tiga tahun dengan penuh suka cita.
8. Mufti Swaghara, MBA selaku Pimpinan BPS Kota Depok yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian.
9. Ayahanda GF. Roring serta Ibunda Fitje Rolos tercinta, Suami tercinta Eko Libri Ardi yang telah memberikan doa dan dukungan kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan proposal skripsi ini dengan baik.
10. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dorongan yang luar biasa selama proses pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak memerlukan penyempurnaan. Oleh sebab itu penulis selalu mengharapkan saran dan kritik dari para pembaca semuanya. Harapannya, di masa yang akan datang nanti penulis mampu menulis dengan lebih baik lagi. Akhir kata sekali lagi penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga dan semoga kita semua selalu diberikan kesuksesan. Amiin.

Depok, 18 Agustus 2022

Penulis,

JOULANDA ANSYE RORING

NIM: 241180684

DAFTAR ISI

LEMBARJUDUL	i
LEMBARAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAN.....	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	3
1.3. Pembatasan Masalah	4
1.4. Perumusan Masalah.....	4
1.5. Tujuan Penelitian.....	4
1.6. Manfaat Penelitian	5
1.7. Sistematika Penelitian	5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori	7
2.1.1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	7
2.1.2. Kualitas Pelayanan	8
2.1.3. Lokasi Kerja	10
2.1.4. Lingkungan Kerja.....	11
2.1.5. Kepuasan Kerja	15
2.2. Penelitian Terdahulu.....	17
2.3. Kerangka Konseptual	20
2.4. Hipotesis.....	21

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	22
3.2. Jenis Penelitian	22
3.3. Populasi dan Sampel.....	22
3.3.1. Populasi	22
3.3.2. Sampel.....	23
3.4. Teknik Pengumpulan data	24
3.5. Definisi Operasi Variabel	25
3.5.1. Variabel Bebas	25
3.5.2. Variabel Terikat.....	27
3.6. Teknik Analisis Data	29
3.6.1. Skala dan Angka Penafsiran.....	30
3.6.2. Persamaan Regresi	31
3.6.3. Uji Kualitas Data	32
3.6.4. Uji Asumsi Klasik	34
3.6.5. Uji Hipotesis.....	36

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian	40
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	40
4.1.2. Karakteristik Responden.....	44
4.1.3. Tanggapan Responden	46
4.1.4. Hasil Uji Kualitas Data	53
4.1.5. Hasil Uji Asumsi Klasik	55
4.1.6. Hasil Uji Hipotesis	59
4.2 Pembahasan.....	62

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan	64
5.2. Saran	64

DAFTAR PUSTAKA	66
----------------------	----

LAMPIRAN	67
----------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.1. Jadwal Pelaksanaan Penelitian	22
Tabel 3.2. Definisi Operasional Variabel.....	29
Tabel 3.3. Angka Penafsiran Tabel	31
Tabel 4.1. Karakteristik Responden	45
Tabel 4.2. Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan.....	46
Tabel 4.3. Tanggapan Responden Variabel Lokasi Kerja.....	48
Tabel 4.4. Tanggapan Responden Variabel Lingkungan Kerja	49
Tabel 4.5. Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Kerja.....	51
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	53
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi Kerja	53
Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas Variabel Lingkungan Kerja.....	54
Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja.....	54
Tabel 4.10. Hasil Uji Reliabilitas	55
Tabel 4.11. Uji Normalitas Kolomogorov-Smirnov	57
Tabel 4.12. Hasil Uji Multikolinieritas (<i>Tolerance</i> dan VIF)	57
Tabel 4.13. Uji F Seluruh Data	59
Tabel 4.14. Hasil Uji T (Parsial)	60
Tabel 4.15. Hasil Uji Koefisien.....	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual	20
Gambar 4.1. Struktur Organisasi	43
Gambar 4.2. Hasil Uji Normalitas (Histogram)	56
Gambar 4.3. Hasil Uji Heteroskedastisitas (Pola Scatteplot).....	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan	67
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	68
Lampiran 3. Tabulasi Data	72
Lampiran 4. Hasil Output SPSS.....	74
Lampiran 5. Kartu Bimbingan	78
Lampiran 6. Riwayat Hidup	79
Lampiran 7. Tabel , Tabel r dan t.....	80