BAB II
TINJAUAN PUSAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengawasan kegiatan-kegiatan pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan pegawai agar tercapai tujuan- tujuan individu, organisasi, dan masyarakat (Flippo, 1976:31). Dikatakan juga oleh Tjiptono (2016:2), adanya manajemen sumber daya manusia sangat penting bagi organisasi dalam mengelola, mengatur, mengurus, dan menggunakan sumber daya manusia sehingga bisa berfungsi secara efektif, produktif, serta efisien untuk mencapai tujuan organisasi.

Jadi Manajemen Sumber Daya Manusia ialah pendekatan strategis serta berhubungan untuk mengelola aset paling berharga milik organisasi yaitu orang-orang yang bekerja di dalam organisasi baik secara individu maupun tim dalam rangka memberikan sumbangan untuk mencapai visi organisasi.

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) meliputi kemampuan dan potensi yang dimiliki pimpinan dan pegawai dalam sebuah organisasi. Pegawai tidak boleh diperlakukan sebagai mesin dan perlu disadari bahwa pegawai adalah mempunyai potensi dan bakat yang terus dapat dikembangkan untuk kepentingan organisasi. Setelah dikembangkan maka pimpinan perlu menciptakan suasana yang kondusif untuk dapat mengaplikasikan kemampuannya dalam organisasi. Tugas Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah untuk mengelola manusia seefektif mungkin agar diperoleh suatu satuan sumber daya manusia yang saling memberi manfaat.

Sebelum menguraikan secara lebih mendalam tentang ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia, peneliti akan menyampaikan hal-hal yang mendasar atau konsep inti Manajemen Sumber Daya Manusia. Pola pikir MSDM sendiri merupakan sebuah bidang studi yang mempelajari bagaimana peranan serta hubungan manusia yang ada dalam membantu pencapaian tujuan dari organisasi maupun perusahaan. Pada prinsipnya, fungsi manajemen sumber daya manusia ini mencakup beberapa aktivitas yang secara signifikan memengaruhi keseluruhan area kerja suatu perusahaan yang terdiri atas perencanaan, pengangkatan dan pemberhentian pegawai, pengupahan tunjangan,

penilaian kinerja, penghargaan dan pengembangan karir, pelatihan dan pengembangan, keselamatan dan kesehatan kerja, kepemimpinan, serta produktivitas.

2.1.2. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kata “kualitas” mengandung banyak definisi dan makna karena orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan, seperti kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan, melakukan segala sesuatu yang membahagiakan (Tjiptono, 2016:2).

Feigenbaum (Nasution, 2018:41), menyatakan bahwa kualitas adalah kepuasan masyarakat sepenuhnya (full public satisfaction). Suatu pelayanan berkualitas apabila dapat memberi kepuasan sepenuhnya kepada masyarakat, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat atas suatu produk/jasa. Garvin dan Davis (Nasution, 2017:41), menyatakan bahwa kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan jasa/produk, manusia/tenaga kerja, prosesdan tugas serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan public atau masyarakat.

Menurut Gronroos (Jasfar, 2016:15), jasa merupakan suatu fenomena yang rumit. Kata jasa mempunyai banyak arti dan ruang lingkup, dari pengertian yang paling sederhana, yaitu hanya berupa pelayanan dari seseorang kepada orang lain, bisa juga diartikan sebagai mulai dari pelayanan yang diberikan oleh manusia, baik yang dapat dilihat (explisit service) maupun yang tidak dapat dilihat, yang hanya bisa dirasakan (implisit service) sampai pada fasilitas-fasilitas pendukung yang harus tersedia dalam penjualan jasa dan benda-benda lainnya.

Menurut Kotler (Nasution, 2016:6), jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya intangiable (tidak berwujud fisik) dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, produksi jasa mungkin berkaitan dengan produk fisik atau tidak.

Pelayanan juga diartikan dengan jasa. Kualitas jasa merupakan suatu pembahasan yang sangat kompleks karena penilaian kualitas pelayanan berbeda dengan kualitas produk, terutama sifatnya yang tidak nyata (intangiable) dan produksi

serta konsumsi berjalan secara simultan. Sehingga, kualitas pelayanan adalah bagaimana tanggapan pelangggan terhadap jasa yang dikonsumsi atau dirasakannya (Jasfar, 2016:47).

Zeithamal dan Bitner (Arif, 2017:120), mengemukakan arti kualitas jasa atau pelayanan merupakan penyampaian jasa yang baik atau sangat baik, jika dibanding dengan ekspektasi pelanggan. Wyckof (Arief, 2017:118), mengungkapkan bahwa pengertian kualitas pelayanan sebagai tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian akan kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Sedangkan menurut Parasuraman (Arief, 2017:118), kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan berkualitas dan memuaskan.

2. Dimensi kualitas pelayanan/ jasa

Menurut Parasuraman (Jasfar, 2017:51), terdapat lima dimensi kualitas Indikator Kualitas Pelayanan/Jasa di antaranya adalah :

a. *Realibility* (kehandalan)

Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (accurately) dan kemampuan untuk dipercaya (dependably), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (on time), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan tiap waktu.

b. *Responsiviness* (daya tanggap)

Kemauan atau keinginan para pegawai untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen. Membiarkan konsumen menunggu, terutama tanpa alasan yang jelas akan menimbulkan kesan negatif yang tidak seharusnya terjadi. Kecuali apabila kesalahan ini ditanggapi dengan cepat, maka menjadi suatu yang berkesan dan menjadi pengalaman yang menyenangkan.

c. *Assurance* (jaminan)

Meliputi pengetahuan, kemampuan, ramah tamah, sopan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel untuk menghilangkan keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko.

d. Emphaty (empati)

Meliputi sikap kontak personel maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan.

2.1.3. Lokasi Kerja

Teori lokasi adalah ilmu yang menyelidiki tata ruang kegiatan ekonomi ilmu yang menyelidiki lokasi sumber yang langka, serta hubungannya dengan atau pengaruhnya terhadap lokasi berbagai macam usaha/ kegiatan lain baik ekonomi maupun sosial. Lokasi berbagai kegiatan seperti rumah tangga, pertokoan, pabrik, pertanian,pertambangan, sekolah, dan tempat ibadah tidaklah asal saja/acak beradadi lokasi tersebut, melainkan menunjukkan pola dan susunan (mekanisme) yang dapat diselidiki dan dapat dimengerti (Tarigan, 2017:122).

Lokasi merupakan tempat melayani masyarakat/ konsumsen, dapat pula diartikan sebagai tempat untuk memajangkan barang-barang dagangannya. Konsumen dapat melihat langsung barang yang diproduksi atau yang di jual baik jenis, jumlah, maupun harganya. Dengan demikian, masyarakat dapat lebih mudah memilih dan bertransaksi atau melakukan pembelanjaan terhadap jasa/pelayanan yang ditawarkan secara langsung. (Kasmir, 2016:140).

Menurut Kotler pengertian lokasi adalah kegiatan organisasi yang membuat produk tersedia bagi sasaran. Tempat merupakan saluran distribusi yaitu serangkaian organisasi yang saling tergantung dan saling terlihat dalam proses untuk menjadikan produk atau jasa siap untuk digunakan aau dikonsumsi. Lokasi berarti berhubungan dengan dimana perusahaan harus bermarkas dan melakukan operasi. (Kotler, 2017:148).

1. Indikator Lokasi Kerja

Berdasarkan indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini mengadaptasi dari teori pendapat para ahli seperti yang diutarakan oleh (Jasfar, 2017:51) diantaranya :

a. Ketenangan

Ketenangan di ruangan kerja perlu diperhatikan oleh perusahaan sebab dapat menambah akan konsentrasi atau keseriusan pekerja pada saat melakukan pekerjaan. Hal ini bermanfaat secara langsung bagi kemajuan perusahaan.

b. Kebersihan

Lokasi kerja yang bersih dapat menimbulkan rasa senang, sehingga dapat memengaruhi semangat dan gairah kerja para pegawai.

c. Pertukaran udara (ventilasi)

Pertukaran udara yang cukup terutama dalam ruangan kerja sangat diperlukan, apalagi di dalam ruangan tersebut penuh pegawai. Pertukaran udara yang cukup ini akan menyebabkan kesegaran fisik para pegawai. Sebaliknya pertukaran udara yang kurang akan dapat menimbulkan rasa pengap, sehingga mudah menimbulkan kelelahan para pegawai.

d. Penerangan

Perusahaan harus mengusahakan penerangan yang cukup, tetapi tidak menyilaukan, sebab bila hal ini terpenuhi maka pekerjaan dapat dilaksanakan dengan baik dan lebih teliti.

e. Keamanan

Perusahaan yang memberikan jaminan keamanan dalam bekerja dapat menimbulkan rasa tenang bagi para pegawai dalam melakukan pekerjaan.

2.1.4. Lingkungan Kerja

1. Pengertian Lingkungan Kerja

Sebagaimana yang telah diketahui bahwa suatu organisasi atau pemerintahan tidak lepas dari lingkungan kerja dalam suatu pemerintahan sangatlah penting. Karena lingkungan kerja yang bersih akan membuat para pegawai nyaman saat ada di lingkungan kerja.

Pengertian Lingkungan Kerja Menurut Sedarmayanti (2017:48) adalah semua yang terdapat di sekitar tempat bekerja, dan yang dapat memengaruhi pegawai secara langsung maupun tidak langsung. Sedangkan menurut Suwono dalam Sudaryo (2017:48) adalah tempat kinerja pegawai yang melakukan

aktivitasnya. Lingkungan juga turut memengaruhi semangat dan emosi kerja pada pegawai.

Lingkungan kerja merupakan keadaan sekitar tempat seseorang bekerja dan melakukan pekerjaannya. Lingkungan kerja mencakup keadaan tempat bekerja, suasana tempat bekerja, hubungan antar sesama dalam bekerja dan semua hal yang menyangkut dan memengaruhi seseorang dalam melaksanakan pekerjaanya. Lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif akan menjadi motifasi bagi seseorang dalam menjalankan tugasnya dengan baik dan juga dapat memicu ketenangan dalam menjalankan tugas yang telah dibebankan kepadanya.

Sebab itu perhatian sebuah institusi ataupun organisasi untuk menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif sangatlah diperlukan. Karena seorang pegawai menaruh perhatian yang besar terhadap lingkungan kerja mereka, baik dari segi kenyamanan pribadi maupun kemudahan untuk melakukan pekerjaanya dengan baik. Mereka lebih menyukai lingkungan fisik yang aman, nyaman, bersih dan memiliki tingkat gangguan yang minim. Selain itu bagi sebagian besar pegawai bekerja juga dapat memenuhi kebutuhan untuk berinteraksi sosial. Oleh karena itu, tidak mengherankan bahwa memiliki rekan-rekan kerja yang ramah dapat mendukung kepuasan kerja.

2. Jenis Lingkungan Kerja

Menurut Sedarmayanti (2017:48) secara garis besar jenis lingkungan kerja terbagi menjadi dua yaitu lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik.

a. Lingkungan kerja fisik

Lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat disekitar tempat kerja yang dapat memengaruhi pegawai baik secara langsung maupun tidak langsung. Lingkungan kerja langsung yaitu yang berhubungan secara langsung dengan pegawai seperti ukuran ruang kerja, meja, kursi, komputer dan sebagainya. Sedangkan lingkungan kerja tidak langsung atau perantara yaitu lingkungan sekitar yang dapat

memengaruhi kondisi pegawai misalnya sirkulasi udara, pencahayaan, kebisingin, getaran, bau tidak sedap, warna dan lain-lain.

b. Lingkungan kerja non fisik

Lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi berkaitandengan hubungan kerja yang terjadi di lingkungan kerja seperti hubungan sesama rekan kerja, hubungan bawahan dengan atasan maupun sebaliknya.

3. Indikator Lingkungan Kerja

Berdasarkan indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini mengadaptasi dari teori pendapat para ahli seperti yang diutarakan oleh Budi W.Soetjipto diantaranya :

a. Dimensi fisik. Dimensi fisik diukur dengan menggunakan tujuh indikator yaitu:

1) Pencahayaan.

Pencahayaan yang cukup tetapi tidak menyilaukan akan membantu menciptakan kinerja pegawainya.

2) Sirkulasi udara.

Sirkulasi udara yang baik akan menyehatkan badan. Sirkulasi udara yang cukup dalam ruangan kerja sangat diperlukan apabila ruangan tersebut penuh dengan pegawai.

3) Kebisingan.

Kebisingan mengganggu konsentrasi, siapapun tidak senang mendengarkan suara bising, karena kebisingan merupakan gangguan terhadap seseorang.

4) Warna.

Warna dapat berpengaruh terhadap jiwa manusia, sebenarnya bukan warna saja yang diperhatikan tetapi komposisi warna pun harus pula diperhatikan. Apabila warna dari suatu ruangan mempunyai komposisi

yang menarik atau mempunyai karakter, perubahan yang positif pun akan timbul baik perubahan mood atau secara sikap.

5) Kelembaban udara.

   Kelembaban adalah banyaknya air yang terkandung dalam udara, biasanya dinyatakan dalam persentase. Kelembaban ini berhubungan atau dipengaruhi oleh temperatur udara.

6) Fasilitas.

   Fasilitas merupakan suatu penunjang untuk pegawai dalam menjalankan aktivitas dalam bekerja.

b. Dimensi non fisik. Dimensi non fisik diukur dengan menggunakan tiga indikator:

   1) Hubungan yang harmonis.

      Merupakan bentuk hubungan dari suatu pribadi ke pribadi yang lain dalam suatu organisasi. Apabila tercipta hubungan yang harmonis dapat menguntungkan pihak perusahaan karena pegawai dapat mengembangkan diri tanpa perlu terbatasi dengan yang lainnya.

   2) Kesempatan untuk maju.

      Merupakan suatu peluang yang dimiliki oleh seorang pegawai yang berprestasi dalam menjalankan pekerjaannya agar mendapatkan hasil yang lebih.

   3) Keamanan dalam pekerjaan.

      Adalah keamanan yang dapat dimasukkan ke dalam lingkungan kerja. Dalam hal ini terutama keamanan milik pribadi bagi pegawai. Baik keamanan meliputi internal maupun eksternal harus selalu terkoordinasi secara baik oleh pihak keamanan perusahaan.

4. Manfaat Lingkungan Kerja

Manfaat lingkungan kerja adalah menciptakan gairah kerja, sehingga produktivitas dan prestasi kerja meningkat. Sementara itu manfaat yang

diperoleh karena bekerja dengan orang-orang yang termotivasi adalah pekerjaan dapat terselesaikan dengan tepat, yang artinya pekerjaan diselesaikan dengan standar yang benar dan skala yang ditentukan. Prestasi kerjanya akan dipantau oleh individu yang bersangkutan, dan tidak menimbulkan terlalu banyak pengawasan serta semangat juangnya akan tinggi.

2.1.5. Kepuasan Kerja

1. Pengertian Kepuasan Kerja

Luthans (dalam Chasanah, 2018:13) merumuskan kepuasan kerja adalah suatu keadaan emosi seseorang yang positif maupun menyenangkan yang dihasilkan dan penilaian suatu pekerjaan atau pengalaman kerja. Definisi lain tentang kepuasan kerja dikemukakan oleh Wexley dan Yukl (dalam Muhaimin, 2017:3), yang mengatakan is the way an employee feel about hisor her job, it is a generalized attitude toward the job based on evaluation of different aspect of the job. A person'sattitude toward his job reflect plesant and unpleasant experiences in the job and his expectation about future experiences (kepuasan kerja sebagai perasaan seseorang terhadap pekerjaannya, kepuasan kerja secara umum merupakan sikap terhadap pekerjaan yang didasarkan pada evaluasi terhadap aspek-aspek yang berbeda bagi pekerjaan. Sikap seseorang terhadap pekerjaannya tersebut mengambarkan pengalaman- pengalaman menyenangkan atau tidak menyenangkan dalam pekerjaan dan harapan- harapan mengenai pengalaman mendatang). Churchill, Ford, & Walker (dalam Triyanto. 2019:2), kepuasan kerja adalah semua karakteristik dari pekerjaan itu sendiri dan lingkungan kerja dimana salesmen menemukan rewarding, fulfilling, and satisfying, atau frustasing and unsatisfying.

Kepuasan kerja menurut Hasibuan (2018:202) adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja. Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan, dan kombinasi luar dan dalam pekerjaan. Menurut Robbins (dalam Sopiah. 2018:170), kepuasan kerja merupakan sikap umum seorang pegawai terhadap pekerjaannya. Jadi kepuasan kerja yang diperoleh oleh individu merupakan gambaran dari pekerjaan yang dilakukan.

Jewell & Siegell (dalam Idrus. 2017:96) mengungkapkan bahwa kepuasan kerja merupakan sikap yang timbul berdasarkan penilaian terhadap situasi kerja. Lebih lanjut diungkapkan oleh Jewell & Siegell, mengingat kepuasan kerja adalah sikap, dan karenanya merupakan konstruksi hipotesis sesuatu yang tidak dilihat, tetapi ada atau tidak adanya diyakini berkaitan dengan pola perilaku tertentu.

Locke (Munandar. 2018:350) berpendapat tenaga kerja yang puas dengan pekerjaannya merasa senang dengan pekerjaannya. Menurut Locke, perasaan-perasaan yang berhubungan dengan kepuasan atau ketidakpuasan kerja cenderung lebih mencerminkan penaksiran dari tenaga kerja tentang pengalaman-pengalaman
kerja pada waktu sekarang dan lampau daripada harapan-harapan untuk masa yang akan datang.

Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual. Setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai-nilai yang berlaku pada dirinya. Ini disebabkan karena adanya perbedaan pada masing-masing individu. Semakin banyak aspek-aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu tersebut, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan dan sebaliknya (As'ad. 2018:103-104).

Dari definisi-definisi yang telah disebutkan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan perilaku individu sebagai hasil pengalaman terhadap pekerjaannya. Semakin positif pengalaman kerja individu, maka semakin positif dia memandang pekerjaannya.

Indikator dari kepuasan kerja antara lain:

a. Tingkat gaji

   Kepuasan terhadap pemberian gaji ini tidak hanya mencukup nominal gaji yang didapatkan akan tetapi lebih kepada kepuasan seorang pegawai pada kebijakan administrasi penggajian, adanya berbagai macam tunjangan, serta kepuasan terhadap tingkat kenaikan gaji.

b. Kepemimpinan

Kepuasan terhadap gaya kepemimpinan atasan ini ternyata memberikan pengaruh yang cukup besar terhadap kepuasan kerja pegawai. Terdapat berbagai macam tipe gaya kepemimpinan dimana atasan yang memengaruhi kepuasan kerja diantaranya atasan yang berorientasi terhadap kinerja pegawai dan atasan yang mengutamakan partisipasi pegawainya.

c. Rekan kerja yang mendukung

Rekan kerja merupakan salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan kerja pegawai. Komunikasi yang berjalan dengan baik antar sesama pegawai mampu meningkatkan kepuasan kerja dalam diri seorang pegawai, apalagi jika rekan kerjanya memiliki kesamaan dalam bersikap sehingga akan menciptakan suasana kerja yang menyenangkan dan membentuk tali persahabatan antar pegawai. Perasaan senang dan rasa persahabatan yang timbul tersebut sangat berkaitan dengan kepuasan kerja pegawai.

d. Kondisi kerja yang mendukung

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa pegawai lebih menyukai lingkungan fisik yang nyaman atau tidak berbahaya. Selain itu, sebagian besar pegawai lebih menyukai bekerja relatif dekat dengan rumah, dengan fasilitas yang relatif modern dan bersih, serta dengan peralatan yang memadai.

e. Fasilitas kerja

Dalam suatu pencapaian tujuan perusahaan, diperlukan alat atau sarana pendukung yang digunakan dalam aktivitas sehari-hari di perusahaan tersebut, fasilitas yang digunakan bermacam-macam bentuk, jenis maupun manfaatnya, disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan perusahaan.

1.2. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang berhubungan dengan keputusan pembelian relatif banyak dilakukan. Namun demikian penelitian tersebut memiliki variasi yang berbeda seperti penggunaan variabel indepeden, lokasi penelitian, jumlah responden yang

berbeda dan lain sebagainya, beberapa penelitian terdahulu yang berhubungan dengan keputusanpembelian dapat disajikan di bawah ini.

Faradia dan Satrio (2016) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh lingkungan kerja dan lokasi kerja Terhadap Kepuasan pegawai pada PT. BFI Finance Depok. Jumlah sampel yang digunakan 100 masyarakat dengan menggunakan teknik analisis regresi linear berganda. Hasil uji koefisien determinasi menunjukan bahwa 57,7% faktor-faktor lingkungan kerja dapat dijelaskan oleh variabel lokasi kerja dan lokasi kerja. Sedangkan sisanya 42,3% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model yang diteliti. Hasil uji F menunjukan bahwa secara simultan variabel lingkungan kerja dan motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

Pelealu, Mandey dan Jorie (2016) melakukan penelitian dengan judul pengaruh kualitas pelayanan, motivasi kerja terhadap kepuasan kerja di Bank BNI Cabang Cibinong. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 135 responden dengan menggunakan teknik analisis regresi berganda. Hasil uji koefisien determinasi menunjukan bahwa 37% faktor- faktor kepuasan kerja dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dan motivasi kerja sedangkan sisanya sebesar 63% disebabkan oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil uji F menunjukan secara simultan variabel kualitas pelayanan dan motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Hasil uji t menunjukan bahwa variabel kualitas pelayanan dan motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja

Muhamad Yusuf Farhan (2018) melakukan penelitian dengan judul kompensasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja di kantor DISDUKCAPIL Kota Bogor. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 responden dengan menggunakan teknik analisis regresi linear berganda. Hasil uji koefisien determinasi menunjukan bahwa 60,0% faktor-faktor kepuasan kerja dapat dijelaskan oleh variabel lingkungan kerja, motivasi kerja dan kinerja pegawai. Sedangkan sisanya 40,0% dipengaruhi oleh faktor lain diluar model. Hasil uji F menunjukan bahwa secara simultan variabel lingkungan kerja dan motivasi kerja, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Hasil uji t menunjukan bahwa variabel kompensasi kerja dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

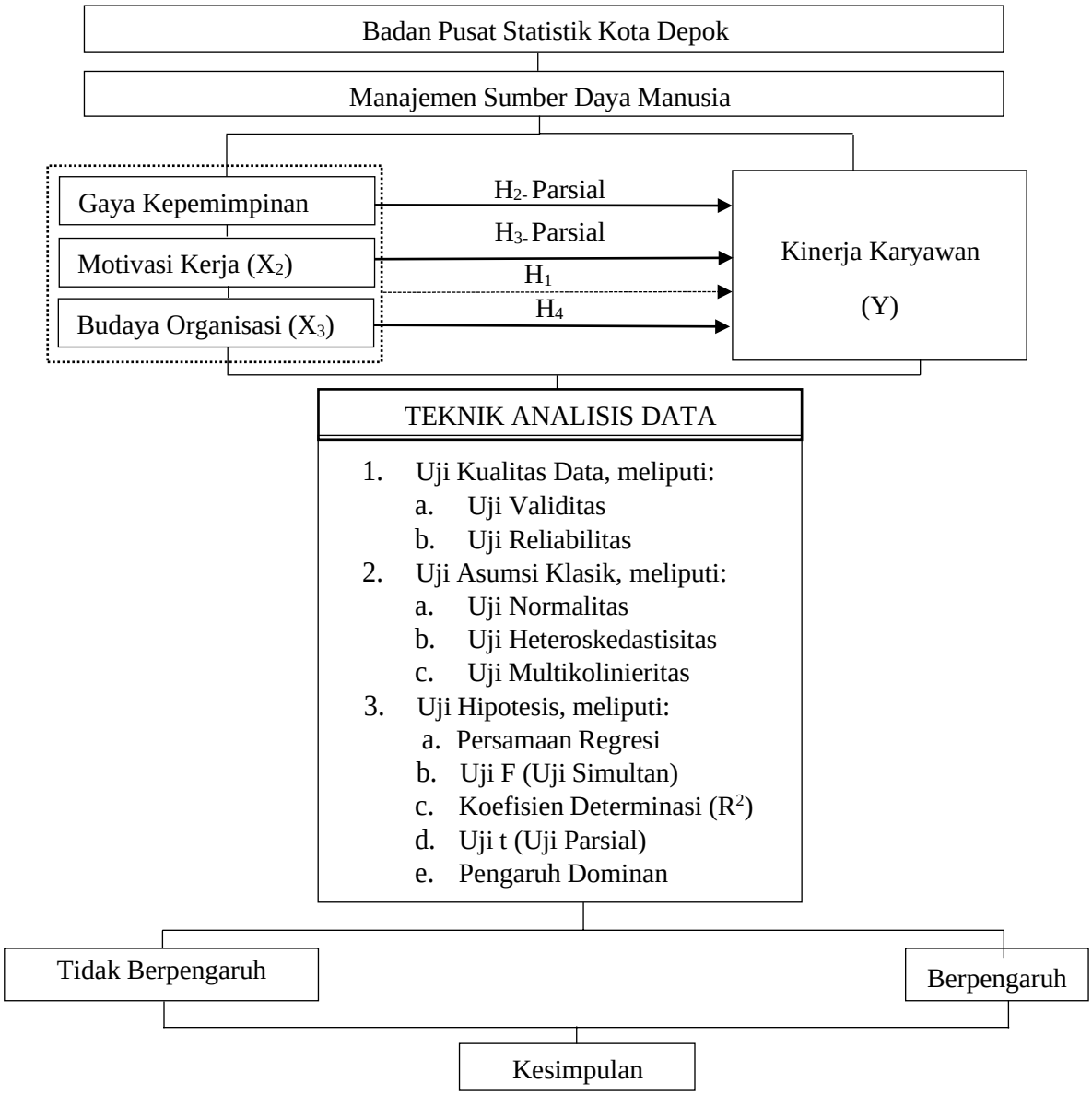
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu

PENELITI	JUDUL	VARIABEL	ANALISIS	HASIL
Faradia dan Satrio (2016)	Pengaruh Lingkungan Kerja dan Lokasi Kerja Terhadap Kepuasan Pegawaidi PT. BFI FinanceDepok	Lingkungan Kerja, LokasiKerja	Analisis Regresi Linear Berganda	1. Uji koefisien determinasi 57,7 2. Uji F, semua variabel X berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja 3. Uji t, semua variabel X berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja
Pelealu, Mandey dan Jorie(2016)	Pengaruh Kualitas pelayanan Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja di Bank BNI Cabang Cibinong	Motivasi Kerja, KepuasanKerja	Analisis Regresi Linear Berganda	1. Uji koefisien determinasi67,7 2. Uji F, semua variabel X berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja 3. Uji t, semua variabel X berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja
Muhamad Yusuf Farhan (2018)	Pengaruh Kompensasi Kerja,dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja diKantor DISDUKCAPIL Kota Bogor	Lingkungan Kerja, Motivasi Kerja, KinerjaPegawai	Analisis Regresi Linear Berganda	1. Uji koefisien determinasi67,7 2. Uji F, semua variabel X berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja 3. Uji t, semua variabel X berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja

Sumber : Kampus Terkait (2022)

1.3. Kerangka Konseptual

Kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana hubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Di bawah ini adalah gambaran kerangka konseptual yang digunakan dalam penelitian ini :



Sumber : Peneliti (2022)

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual Penelitian

1.4. Hipotesis

Sesuai dengan deskripsi teoritis serta kerangka pemikiran yang telah penulis sampaikan di atas, maka hipotesis penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Hipotesis 1

   Ho : $\beta_i = 0$, berarti secara simultan Kualitas Pelayanan, Lokasi Kerja dan Lingkungan Kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja di BPS Kota Depok.

   H1 : $\beta_i \neq 0$, berarti secara simultan Kualitas Pelayanan, Lokasi Kerja dan Lingkungan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja di BPS Kota Depok.

2. Hipotesis 2

   Ho : $\beta_1 = 0$, berarti secara parsial Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja di BPS Kota Depok.

   H1 : $\beta_1 \neq 0$, berarti secara parsial Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja di BPS Kota Depok.

3. Hipotesis 3

   Ho : $\beta_2 = 0$, berarti secara parsial Lokasi Kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja di BPS Kota Depok.

   H1 : $\beta_2 \neq 0$, berarti secara parsial Lokasi kerja berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja di BPS Kota Depok.

4. Hipotesis 4

   Ho : $\beta 3 = 0$, berarti secara parsial Lingkungan Kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja di BPS Kota Depok.

   H1 : $\beta 3 \neq 0$, berarti secara parsial Lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja di BPS Kota Depok.