

**PENGARUH LINGKUNGAN KERJA, MOTIVASI, DAN DISIPLIN KERJA
TERHADAP KEPUASAN KERJA DAN KINERJA KARYAWAN PT. KERETA API
INDONESIA DAOP 8 SURABAYA**

Mochammad Lutfi Hamim

Jurusan Manajemen STIE MAHARDHIKA Surabaya

e-mail : Lutfihamim50@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang pengaruh lingkungan kerja, motivasi, dan disiplin kerja terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan PT. Kereta Api Indonesia Daop 8 Surabaya. Penelitian ini dikategorikan sebagai jenis penelitian *explanatory research* dengan desain penelitian menggunakan pendekatan kausal komparatif. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah karyawan PT. Kereta Api Indonesia DAOP 8 Surabaya sebanyak 150 orang. Pada pengambilan sampel, penulis mengambil sampel sebanyak 60 orang. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis jalur berbasis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. Kereta Api Indonesia DAOP 8 Surabaya. (2) Motivasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. Kereta Api Indonesia DAOP 8 Surabaya. (3) Disiplin berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. Kereta Api Indonesia DAOP 8 Surabaya. (5) Lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Kereta Api Indonesia DAOP 8 Surabaya. (6) Motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Kereta Api Indonesia DAOP 8 Surabaya. (7) Disiplin berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Kereta Api Indonesia DAOP 8 Surabaya. (8) Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Kereta Api Indonesia DAOP 8 Surabaya.

Kata kunci: Lingkungan kerja, Motivasi, Disiplin Kerja, Kepuasan Kerja, Kinerja

ABSTRACT

This study discusses the influence of the work environment, motivation, and work discipline on job satisfaction and employee performance of PT. Daop 8 Indonesia Railway

Surabaya. This research is categorized as an explanatory research type with a research design using a comparative causal approach. The population used in this study were employees of PT. Indonesian Railways DAOP 8 Surabaya as many as 150 people. In sampling, the authors took a sample of 60 people. The method of data analysis in this study uses path analysis based on multiple linear regression. The results of this study indicate that: (1) The work environment has a significant effect on employee job satisfaction at PT. Indonesian Railroad DAOP 8 Surabaya. (2) Motivation has a significant effect on employee job satisfaction at PT. Indonesian Railroad DAOP 8 Surabaya. (3) Discipline has a significant effect on employee job satisfaction at PT. Indonesian Railroad DAOP 8 Surabaya. (5) The work environment has a significant effect on the performance of employees at PT. Indonesian Railroad DAOP 8 Surabaya. (6) Motivation has a significant effect on the performance of employees at PT. Indonesian Railroad DAOP 8 Surabaya. (7) Discipline has a significant effect on the performance of employees at PT. Indonesian Railroad DAOP 8 Surabaya. (8) Job satisfaction has a significant effect on the performance of employees at PT. Indonesian Railroad DAOP 8 Surabaya

Keywords: Work environment, Motivation, Work Discipline, Job Satisfaction, Performance

PENDAHULUAN

Transportasi berperan dalam memperlancar mobilitas manusia, barang dan jasa. Sehingga posisinya menjadi penting dalam menunjang pembangunan untuk suatu negara terutama didalam hal meningkatkan pertumbuhan laju perekonomiannya. Transportasi juga berperan sebagai penunjang ekonomi dan pendorong pertumbuhan ekonomi suatu daerah yang memiliki potensi, selain juga sebagai suatu sarana pemerataan pembangunan serta hasil-hasilnya.

Kereta api merupakan salah satu sarana transportasi darat yang cukup merakyat. sehingga memiliki pangsa pasarnya (pelanggan) sendiri. Hal ini disebabkan karena harga tiket yang relatif dapat dijangkau oleh berbagai golongan semua ekonomi dengan menyediakan berbagai pilihan harga tiket sesuai dengan sarana dan prasarana serta pelayanan yang ditawarkan. Selain itu juga waktu tempuh yang relatif lebih lebih cepat dibandingkan dengan transportasi darat lainnya. Tetapi tidak dapat dipungkiri bahwa persaingan

jasa transportasi semakin ketat, bukan saja di transportasi darat tetapi juga transportasi udara. Sebagai contoh harga tiket pesawat udara yang hampir sama dengan harga tiket kereta api kelas eksekutif membuat masyarakat cenderung lebih memilih transportasi udara tersebut karena waktu tempuh yang memang lebih cepat. Maka oleh karena itu agar perusahaan dapat bertahan maka peningkatan daya bersaing harus segera dilakukan. PT. KAI akhirnya mengambil suatu kebijakan dalam hal menurunkan harga tiket kelas eksekutif tanpa mengesampingkan usaha-usaha peningkatan mengenai mutu kualitas pelayanannya. Contoh kebijakan diatas walaupun telah diberlakukan tapi belum tentu dapat menjamin pelanggan jasa angkutan kereta api untuk tidak beralih ke jasa angkutan publik lainnya. Mengingat pelayanan yang diberikan selama ini masih menuntut adanya peningkatan dan perbaikan dibeberapa sektor atau bidang yang dirasa masih kurang efektif, contoh seperti jadwal keberangkatan serta kedatangan kereta api yang tidak tepat waktu, informasi tentang penyediaan tiket dan kemudahan memperolehnya terutama di hari-hari libur nasional seperti Hari Raya, libur sekolah, keamanan di tiap-tiap stasiun dan keselamatan dan kenyamanan

selama perjalanan yang disebabkan penuh sesaknya penumpang kereta api.

Seiring dengan kemajuan teknologi, terutama di era globalisasi dan informasi ini masyarakat menuntut adanya pelayanan yang cepat, aman dan mudah. PT. KAI sebagai pihak yang bertanggung jawab atas pelayanan jasa angkutan kereta api di Indonesia harus dapat memberikan pelayanan yang mengutamakan kepentingan publik tanpa mengesampingkan kepentingan perusahaan untuk memperoleh keuntungan.

Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan salah satunya adalah penggunaan sistem informasi, karena informasi yang akurat, relevan dan berkualitas sangat dibutuhkan oleh pengguna jasa layanan yang memang menginginkan pelayanan yang cepat, mudah dan aman, serta diperlukan juga oleh unit organisasi lainnya dalam pelaksanaan operasional tugas mereka.

Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika

(Prawirosentono, dalam Lijan Poltak Sinambela, 2016). Secara teoritik banyak faktor yang turut mempengaruhi kinerja karyawan dalam suatu organisasi, antara lain; Lingkungan kerja, kepuasan kerja, motivasi kerja, dan disiplin kerja.

Lingkungan kerja dapat menciptakan hubungan kerja yang mengikat antara orang-orang yang ada didalam lingkungannya. Oleh karena itu, hendaknya diusahakan agar lingkungan kerja harus baik dan kondusif karena lingkungan kerja yang baik dan kondusif menjadikan karyawan merasa betah dan nyaman berada di ruangan serta bersemangat melaksanakan tugas-tugasnya sehingga kinerja karyawan juga akan meningkat.

Kepuasan kerja karyawan adalah suatu fenomena yang perlu dicermati oleh pimpinan perusahaan. Kepuasan kerja karyawan berhubungan erat dengan kinerja karyawan. Seseorang yang puas dalam pekerjaannya akan memiliki motivasi, komitmen pada perusahaan dan partisipasi kerja yang tinggi sehingga akan terus memperbaiki kinerja mereka.

Motivasi adalah dorongan, upaya dan keinginan yang ada di dalam diri manusia yang mengaktifkan, memberi daya serta mengarahkan perilaku untuk melaksanakan tugas-tugas dengan baik dalam lingkup pekerjaannya. Menurut Vaithzal Rivai

(2009) dalam bukunya (Mulyadi,2015:91) motivasi adalah suatu keahlian dalam mengarahkan karyawan dan perusahaan agar mau bekerja secara berhasil, sehingga keinginan karyawan dan tujuan perusahaan sekaligus tercapai.

Motivasi sangat penting untuk peningkatan kinerja karyawan dalam perusahaan, tanpa motivasi dari karyawan untuk bekerja pada perusahaan, maka tujuan perusahaan yang telah ditetapkan tidak akan tercapai.

Disiplin kerja adalah suatu sikap hormat dan kesadaran karyawan terhadap peraturan yang dibuat oleh organisasi/perusahaan. Menurut Edy sutrisno (2014) dalam bukunya (Mulyadi,2015:62) Disiplin kerja adalah kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan mentaati segala norma peraturan yang berlaku di organisasi. Dengan disiplin karyawan baik maka akan mempercepat tujuan perusahaan, sedangkan dengan disiplin yang tidak baik maka akan menjadi penghalang dan menghambat untuk mencapai tujuan perusahaan. Setiap perusahaan selalu menginginkan kinerja yang baik dari setiap karyawannya termasuk PT. Kereta Api Indonesia Daop 8 Surabaya, karena dengan kinerja yang baik maka perusahaan akan dapat mencapai tujuan dengan efektif dan efisien. PT.

Kereta Api Indonesia Daop 8 Surabaya merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa layanan transportasi. Persaingan jasa transportasi yang semakin tajam mengharapakan perubahan yang lebih baik terhadap kinerja perusahaan yang bergerak di bidang transportasi. Jika dilihat kondisi saat ini kinerja karyawan cukup baik, namun dengan meningkatnya persaingan serta kemajuan teknologi yang berkembang pesat, maka setiap perusahaan dituntut untuk meningkatkan kinerjanya . Oleh karena itu peningkatan kinerja pada PT. Kereta Api Indonesia Daop 8 Surabaya harus selalu dilakukan. Faktor lingkungan kerja, kepuasan kerja, motivasi dan disiplin kerja mempunyai peranan penting dalam meningkatkan kinerja. Dengan lingkungan yang baik, dan adanya kepuasan kerja serta motivasi dan disiplin yang baik maka akan berdampak baik pada suatu kinerja, dengan demikian perusahaan akan dapat lebih mudah dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang diuraikan di atas maka peneliti tertarik mengadakan penelitian dengan judul : “PENGARUH LINGKUNGAN KERJA, MOTIVASI, DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA DAN KINERJA

KARYAWAN PT. KERETA API INDONESIA DAOP 8 SURABAYA”.

Berdasar uraian yang telah disampaikan diatas, maka pokok masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah lingkungan kerja, berpengaruh terhadap kepuasan karyawan PT. Kereta Api Indonesia Daop 8 Surabaya?
2. Apakah motivasi kerja, berpengaruh terhadap kepuasan karyawan PT. Kereta Api Indonesia Daop 8 Surabaya?
3. Apakah disiplin kerja, berpengaruh terhadap kepuasan karyawan PT. Kereta Api Indonesia Daop 8 Surabaya?
4. Apakah lingkungan kerja, berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Kereta Api Indonesia Daop 8 Surabaya?
5. Apakah motivasi kerja, berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Kereta Api Indonesia Daop 8 Surabaya?
6. Apakah disiplin kerja, berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Kereta Api Indonesia Daop 8 Surabaya?
7. Apakah kepuasan kerja, berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Kereta Api Indonesia Daop 8 Surabaya?

TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Marwansyah (2010:3) Manajemen sumber daya manusia dapat diartikan sebagai pendayagunaan sumber

daya manusia di dalam organisasi, yang dilakukan melalui fungsi-fungsi perencanaan sumber daya manusia, rekrutmen dan seleksi, pengembangan sumber daya manusia, perencanaan dan pengembangan karir, pemberian kompensasi dan kesejahteraan, keselamatan dan kesehatan kerja, dan hubungan industrial. Menurut Yani (2012) dalam bukunya (Mulyadi,2015:2) Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah dapat diartikan Ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja secara efektif dan efisien sehingga tercapai tujuan organisasi atau perusahaan. Menurut Mangkunegara (2013) dalam (Mulyadi,2015:2) Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah suatu pengelolaan dan pendayagunaan sumber daya yang ada pada individu (Pegawai). Sinambela (2016:9) mengemukakan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah pengelolaan sumber daya manusia sebagai sumber daya atau aset yang utama, melalui penerapan fungsi manajemen maupun fungsi operasional sehingga tujuan organisasi yang telah ditetapkan dapat tercapai dengan baik. Mathis dan Jackson (2012:5) Manajemen sumber daya manusia dapat diartikan sebagai ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar

efektif dan efisien dalam penggunaan kemampuan manusia agar dapat mencapai tujuan di setiap perusahaan. Dengan kata lain secara lugas Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) memiliki pengertian sebagai kegiatan perencanaan, pengadaan, pengembangan, pemeliharaan dan penggunaan sumber daya manusia dalam upaya mencapai tujuan individu ataupun organisasi. Jadi, manajemen sumber daya manusia adalah ilmu sekaligus seni yang mengatur sumber daya manusia di dalam suatu organisasi untuk menggunakan bakatnya secara efektif dan efisien demi mencapai tujuan organisasi yang memiliki tiga tujuan utama, yaitu:

1. Memperbaiki tingkat produktivitas.
2. Memperbaiki kualitas kehidupan kerja.
3. Meyakinkan organisasi telah memenuhi aspek-aspek legal.

Lingkungan kerja dalam suatu perusahaan perlu diperhatikan, hal ini disebabkan karena lingkungan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap para karyawan. Lingkungan kerja yang kondusif dapat meningkatkan kinerja karyawan, sedangkan lingkungan kerja yang tidak memadai akan dapat menurunkan kinerja karyawan. Kondisi lingkungan kerja dikatakan baik apabila manusia dapat melaksanakan kegiatan

secara optimal, sehat, aman dan nyaman. Lingkungan kerja menurut Diana (2013) lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang berada di sekitar karyawan yang mempengaruhi dirinya dalam menjalankan dan menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan kepadanya dalam suatu wilayah. Saydam dalam (Sari Kusuma Dewi dan Agus Frianto,2013:1056) mengemukakan bahwa lingkungan kerja adalah keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang ada disekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan itu sendiri. Sedangkan menurut Ahyani dalam (Sari Kusuma Dewi dan Agus Frianto,2013:1056) juga mengemukakan bahwa lingkungan kerja adalah suatu lingkungan dimana para karyawan tersebut melaksanakan tugas dan pekerjaannya sehari-hari. Sehingga dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada disekitar karyawan yang dapat mempengaruhi karyawan dalam menjalankan tugas yang telah dibebankan oleh suatu organisasi (perusahaan). Diana (2013:20) mengemukakan bahwa secara garis besar, lingkungan kerja dipengaruhi oleh faktor-faktor sebagai berikut :

1. Fasilitas kerja, lingkungan kerja yang kurang mendukung pelaksanaan pekerjaan ikut menyebabkan kinerja

yang buruk seperti kurangnya alat kerja, ruang kerja yang pengap, ventilasi yang kurang serta prosedur yang tidak jelas.

2. Gaji dan Tunjangan, gaji yang tidak sesuai dengan harapan pekerja akan membuat pekerja setiap saat melirik pada lingkungan kerja yang lebih menjamin.
3. Hubungan Kerja, kelompok kerja dengan kekompakan dan loyalitas yang tinggi akan meningkatkan produktivitas kerja, karena antara satu pekerja dengan pekerja lainnya akan saling mendukung pencapaian tujuan atau hasil.

Setiap perusahaan/ organisasi pasti menginginkan untuk mencapai tujuan organisasi, maka untuk mencapai tujuan tersebut, sumber daya manusia mempunyai peranan yang sangat penting bagi sebuah perusahaan. Karena sumber daya manusia sebagai penggerak agar bisa sesuai dengan apa yang dikehendaki oleh perusaha/ organisasi, maka pimpinan manajemen memahami tentang motivasi karena motivasi yang menentukan sikap dan perilaku karyawan/ pekerja untuk melaksanakan tugasnya dengan semangat. Motivasi adalah suatu dorongan baik dari orang lain maupun dari diri sendiri untuk mengerjakan suatu pekerjaan dengan sadar dan semangat untuk mencapai target

tertentu. Biasanya seorang pekerja/karyawan untuk mencapai sesuatu pasti ada faktor-faktor yang mendorong atau memberi semangat faktor tersebut. Kebutuhan atau keinginan seseorang tidak akan sama antara yang satu dengan yang lain. Keinginan dan kebutuhan yang beragam itu terjadi karena proses mental dan karakteristik yang terjadi pada diri seorang pekerja/karyawan. Proses mental merupakan proses pembentukan persepsi pada diri seseorang, proses ini pada hakekatnya proses belajar seseorang terhadap segala sesuatu yang dilihat dan dialaminya dari lingkungan dan sekitarnya. Dengan sikap yang berbeda-beda itu, maka motivasi untuk melakukan aktivitas dalam memanfaatkan sesuatu yang dihadapinya juga akan berbeda pula. Motivasi kerja menurut Edy Sutrisno (2014) dalam (Mulyadi,2015:88) Motivasi adalah suatu faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu aktifitas tertentu, oleh karena itu motivasi sering kali diartikan pula sebagai faktor pendorong perilaku seseorang. Setiap aktifitas yang dilakukan oleh seseorang pasti memiliki suatu faktor yang mendorong aktivitas tersebut. Abraham spering dalam (Mulyadi,2015:89) mendefinisikan Motivasi adalah sebagai suatu kecenderungan untuk beraktivitas, dimulai

dari dorongan dari alam diri (*drive*) dan diakhiri dengan penyesuaian diri. Penyesuaian diri dikatakan untuk memuaskan diri.

Menurut William J. Station dalam (Anwar Prabu Mangkunegara,2011) dalam bukunya (Mulyadi,2015:89) mendefinisikan bahwa motivasi adalah kebutuhan yang distimulasi yang berorientasi kepada tujuan individu dalam mencapai rasa puas. Berdasarkan para ahli maka dapat disimpulkan bahwa motivasi adalah kondisi yang menggerakkan pegawai agar mampu mencapai tujuan yang diinginkan. Motivasi dapat diartikan pula sebagai energi untuk membangkitkan dorongan dalam diri (*drive arousal*). Motivasi dengan berbagai psikologis dalam diri seseorang akan dipengaruhi oleh beberapa faktor. Menurut Edy sutrisno (2014) dalam bukunya (Mulyadi,2015:96) Mengemukakan bahwa faktor-faktor tersebut dapat dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu faktor intern dan faktor ekstern.

1. Faktor intern :

- a. Keinginan untuk hidup
- b. Keinginan untuk dapat memiliki
- c. Keinginan untuk mendapatkan penghargaan.
- d. Keinginan untuk memperoleh pengakuan
- e. Keinginan untuk berkuasa

2. Faktor ekstern

- a. Kondisi lingkungan kerja
- b. Kompensasi yang memadai
- c. Supervisi yang bijak
- d. Adanya jaminan
- e. Status dan tanggung jawab
- f. Peraturan yang fleksibel

Didalam kehidupan seseorang atau manusia tidak lepas dari kebutuhan dan ketentuan-ketentuan yang akan mengatur seseorang dan akan membatasi semua kegiatan yang akan dijalani. Namun peraturan tersebut walaupun dibuat sebaik mungkin kalau tidak dibarengi dengan sanksi atau denda bagi siapa yang melanggarnya. Banyak peraturan baik itu perusahaan, peraturan rumah tangga, atau peraturan pemerintah yang pada dilanggar karena tidak disertai dengan denda atau sanksi bagi siapa yang melanggarnya.

Disiplin kerja seperti yang dikemukakan Mulyadi (2015:67) mengungkapkan bahwa disiplin adalah merupakan sikap hormat yang tertanam pada diri karyawan terhadap peraturan perusahaan. Apabila semua karyawan tidak mau melaksanakan atau sering melanggar peraturan perusahaan maka karyawan tersebut menunjukkan sikap yang tidak baik. Akan tetapi sebaliknya apabila semua

karyawan tunduk atau mau dan sadar untuk melaksanakan peraturan perusahaan yang ada maka sikap karyawan menunjukkan sikap yang baik. Singodimejo dalam (Edy sutrisno,2015:86) mengatakan Disiplin kerja adalah sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan menaati norma-norma peraturan yang berlaku disekitarnya. Dengan disiplin karyawan yang baik akan mempercepat tujuan perusahaan, sedangkan dengan disiplin yang merosot akan menjadi penghalang dan menghambat untuk mencapai tujuan perusahaan. Menurut Keith Davis dalam (Anwar Prabu Mangkunegara,2013) dalam bukunya (Mulyadi,2015:48) Disiplin kerja adalah sebagai pelaksanaan manajemen untuk memperteguh pedoman-pedoman organisasi. Maka dapat disimpulkan bahwa Disiplin kerja adalah sebagai alat yang bisa digunakan oleh semua kalangan pimpinan (manajer) untuk berkomunikasi antara pimpinan dengan karyawan agar semua kalangan tersebut bisa mengubah perilaku, mengubah kesadaran, dan karyawan bersedia untuk mentaati serta melaksanakan peraturan penuh dengan kesadaran tanpa adanya tekanan dari pihak pimpinan, oleh sebab itu dengan kesadaran yang tinggi oleh semua kalangan maka tujuan organisasi akan bisa dicapai dengan mudah. Mulyadi (2015:54) mengemukakan

ada beberapa faktor yang mempengaruhi disiplin kerja antar lain :

1. Faktor pengaruh pemberian kompensasi
2. Faktor keteladanan pimpinan dalam perusahaan
3. Faktor adanya aturan atau tolok ukur yang pasti dijadikan sebagai pegangan
4. Faktor adanya pengawasan dari pimpinan
5. Faktor yang mendukung tegaknya disiplin, misalnya ada rasa saling menghormati antara atasan dan bawahan.

Kepuasan kerja sendiri menurut Handoko dalam (Edy sutrisno, 2015:75) merupakan keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para karyawan memandang pekerjaan mereka. Menurut Greenberg dan Baron dalam (Lijan Poltak Sinambela, 2016:302), Kepuasan kerja adalah sikap positif atau negatif yang dilakukan individu terhadap pekerjaannya. Sedangkan Robbins dalam (Wibowo,2016:415) mengemukakan kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima. Dari berbagai definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan

kerja merupakan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya yang dihasilkan oleh usahanya sendiri (internal) dan yang didukung oleh hal-hal yang dari luar dirinya (eksternal), atas keadaan kerja, hasil kerja, dan kerja itu sendiri.kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ini tampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya. Karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai kepuasan psikologis dan akhirnya akan timbul sikap atau tingkah laku negatif dan pada gilirannya akan menimbulkan frustrasi, sebaliknya karyawan yang terpuaskan akan dapat bekerja dengan baik, penuh semangat, aktif, dan dapat berprestasi lebih baik dari karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja. Lijan Poltak Sinambela (2016:309) menyatakan bahwa terdapat enam faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja antara lain :

1. Faktor psikologis
2. Faktor sosial
3. Faktor fisik
4. Faktor finansial
5. Mutu pengawasan
6. Faktor hubungan antar pegawai

Menurut Smit, Kendal dan Hulin (dalam Vannecia, Edy M.Susanto, dan Roy, 2013) ada beberapa dimensi kepuasan kerja yang dapat digunakan untuk mengungkapkan karakteristik penting mengenai pekerjaan, dimana orang dapat meresponnya. Dimensi tersebut adalah :

1. Pekerjaan itu sendiri (*work it self*), setiap pekerjaan memerlukan suatu ketrampilan tertentu sesuai dengan bidangnya masing-masing. Sukar tidaknya suatu pekerjaan serta perasaan seseorang bahwa keahlian dibutuhkan dalam melakukan pekerjaan tersebut, akan meningkatkan atau mengurangi kepuasan kerja.
2. Atasan (*supervision*), atasan yang baik berarti mau menghargai pekerjaan bawahannya. Bagi bawahan, atasan bisa dianggap sebagai figur ayah/ibu/teman dan sekaligus atasannya.
3. Teman sekerja (*workers*), merupakan faktor yang berhubungan dengan hubungan antar pegawai dengan atasannya dan pegawai lainnya, baik yang sama maupun yang berbeda jenis pekerjaannya.
4. Promosi (*promotion*), merupakan faktor yang berhubungan dengan ada tidaknya kesempatan untuk

memperoleh peningkatan karir selama bekerja.

5. Gaji/upah (*pay*), merupakan faktor pemenuhan kebutuhan hidup pegawai yang dianggap layak atau tidak.

Selain dimensi dalam kepuasan kerja, dampak kepuasan dan tidak kepuasan kerja pada pegawai juga penting. Berikut adalah beberapa perilaku kepuasan dan ketidakpuasan kerja :

1. Kepuasan Kerja dan Kinerja

Davis dan Newstrom dalam (Lijan Poltak Sinambela,2016), mengemukakan bahwa sebagian besar manajer berasumsi bahwa kepuasan kerja yang tinggi selamanya akan menimbulkan prestasi yang tinggi, tetapi asumsi ini tidak benar, bukti yang memberi kesan menjadi lebih akurat bahwa produktivitas itu mungkin meninggalkan kepuasan. Pegawai yang tidak puas bisa jadi adalah pegawai yang berproduksi tinggi, sedang, atau rendah dan mereka akan terus cenderung meneruskan tingkat prestasi yang menimbulkan kepuasan bagi mereka. Dalam hal apapun, tingkat kepuasan kerja pegawai dapat menimbulkan komitmen lebih besar, tetapi dapat juga hal tersebut akan menimbulkan komitmen yang kecil

yang kemudian mempengaruhi upaya dan akhirnya berpengaruh pada kinerja.

2. Kepuasan Kerja dan Kemangkiran

Stephen Robbins dalam (Lijan poltak sinambela,2016:314) mengemukakan bahwa dijumpai suatu hubungan yang secara konsisten positif antara kepuasan dan kemangkiran, tetapi korelasi itu sedang saja, biasanya koefisien korelasinya kurang dari 0,40. Sementara tentu masuk akal bahwa pegawai yang tidak puas lebih besar kemungkinan tidak kerja, faktor-faktor lain mempunyai dampak pada hubungan itu dan mengurangi koefisien korelasi. Ketidakpuasan pegawai tidak terlalu mempengaruhi keluarnya pegawai, tetapi ketidakpuasan pegawai akan berakibat pada kemangkiran.

3. Kepuasan kerja dan keluar masuknya pegawai

Kepuasan juga dihubungkan secara negatif dengan keluar masuknya pegawai. Keluar masuknya (*turn over*) pegawai dari suatu organisasi lebih kuat karena ketidakpuasan dibandingkan dengan kemangkiran. Pergantian pegawai cukup merugikan, terutama apabila tingkat pergantian itu dalam beberapa bidang.

4. Kepuasan kerja dan pencurian

Dampak dari ketidakpuasan yang tidak kalah penting yang harus diperhatikan dari pimpinan adalah pencurian. Terjadinya gejala pencurian memang tidaklah hanya dipengaruhi oleh ketidakpuasan pegawai, tetapi oleh banyak faktor misalnya karena faktor putus asa atas perlakuan organisasi yang dipandang tidak adil. Hal itu dilakukan karena sebagai cara membalas perlakuan yang tidak adil yang mereka terima dari pengawas atau pimpinan organisasi.

Dalam mencapai tujuan perusahaan, baik perusahaan kecil maupun perusahaan yang sudah besar sangat membutuhkan hasil kinerja seorang pegawai. Karena dengan hasil kinerja yang baik, perusahaan akan bisa meningkatkan keuntungan, dan meningkatnya prestasi kerja dan produktivitas kerja. Rivai dan Basri dalam (Lijan Poltak Sinambela, 2016:482) menyatakan bahwa kinerja karyawan adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang atau keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama. Hasibuan (2012:105) mengungkapkan kinerja

merupakan hasil kerja seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan serta waktu. Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2013) dalam (Mulyadi,2015:63) istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual permormanse* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Menurut Davis dalam Anwar Prabu Mangkunegara (2013) dalam buku (Mulyadi,2015:63) faktor-faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah:

1. Faktor Kemampuan (*ability*)

Secara psikologis, Kemampuan (*ability*) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) diatas rata-rata (IQ 110-120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan

2. Faktor Motivasi (*motivation*)

Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi (*situation*) motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja).

Pengukuran kinerja dapat dilakukan dengan menggunakan dimensi Menurut Mondy, Noe, premeaux dalam (Donni Juni Priansa,2016:271) sebagai berikut :

1. Kuantitas Pekerjaan (*Quantity of work*)

Kuantitas pekerjaan berhubungan dengan volume pekerjaan dan produktivitas kerja yang dihasilkan oleh pegawai dalam kurun waktu tertentu.

2. Kualitas Pekerjaan (*Quality of work*)

Kualitas pekerjaan berhubungan derngan pertimbangan ketelitian, presisi, kerapian, dan kelengkapan di dalam menangani tugas-tugas yang ada di dalam organisasi.

3. Kemandirian (*Dependability*)

Kemandirian berkenaan dengan pertimbangan derajat kemampuan pegawai untuk bekerja dan mengemban tugas secara mandiri dengan meminimalisir bantuan orang lain. Kemandirian juga menggambarkan kedalaman komitmen yang dimiliki pegawai.

4. Inisiatif (*Initiative*)

Inisiatif berkenaan dengan pertimbangan kemandirian,

fleksibilitas berfikir, dan kesediaan untuk menerima tanggung jawab.

5. *Adaptabilitas (Adaptability)*

Adaptabilitas berkenaan dengan kemampuan untuk beradaptasi, mempertimbangkan kemampuan untuk beraksi terhadap mengubah kebutuhan dan kondisi-kondisi.

6. *Kerjasama (Cooperation)*

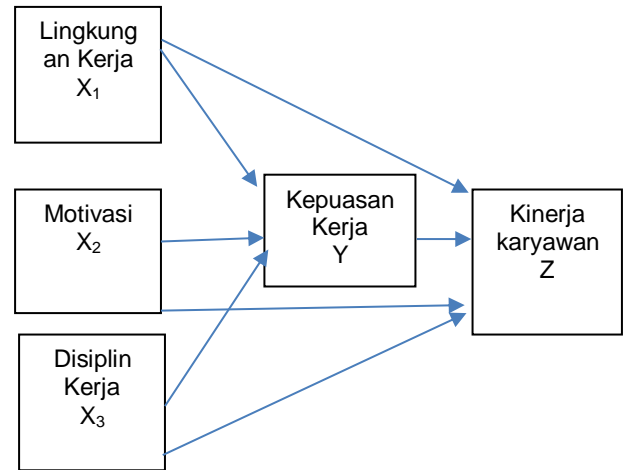
Kerjasama berkaitan dengan pertimbangan kemampuan untuk bekerjasama, dan dengan orang lain. Apakah assignments, mencakup lembur dengan sepenuh hati.

Maka pengertian kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Sehingga dapat disimpulkan Kinerja (prestasi kerja) merupakan hasil kerja yang dicapai oleh pekerja atau karyawan secara kualitas dan kuantitas yang sesuai dengan tugas dan tanggung jawab mereka.

Berikut merupakan gambaran kerangka konseptual dalam penelitian ini.

Kerangka Konseptual :



Gambar 1 Kerangka konseptual

Sumber : diolah

METODE PENELITIAN

Berdasarkan masalah yang diteliti, jenis penelitian yang dipilih adalah metode deskriptif kuantitatif. Menurut Juliansyah Noor (2015:38) menjelaskan bahwa metode kuantitatif adalah metode untuk mengkaji teori-teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antar variabel. Penelitian deskriptif merupakan penelitian berupa pengumpulan data untuk mengetes pertanyaan penelitian atau hipotesis yang berkaitan dengan keadaan dan kejadian sekarang. Menurut Nazir (1985) dalam (Deni Darmawan,2014:38) tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk membuat deskripsi, gambaran/lukisan secara sistematis, faktual, akurat mengenai fakta-

fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki.

Dalam penelitian populasi digunakan untuk menyebutkan seluruh elemen/anggota dari suatu wilayah yang menjadi sasaran penelitian atau merupakan keseluruhan dari obyek/subyek penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan PT. Kereta Api Indonesia Daop 8 Surabaya yang berjumlah 150 orang/karyawan.

Penelitian ini juga mengambil sampel pada karyawan PT. Kereta Api Indonesia Daop 8 Surabaya. Sampel merupakan bagian dari populasi, pengambilan sampel sebagai proses memilih sejumlah elemen secukupnya dari populasi.

Teknik sampling dalam penelitian ini menggunakan teknik *random sampling* yaitu, cara pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama untuk diambil pada setiap elemen populasi, maka peneliti dalam menetapkan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + (N \times e^2)}$$

$$n = \frac{150}{1 + 150 \cdot 0,1^2}$$

$$n = \frac{150}{1 + 1,5} = 60$$

Dengan tingkat kesalahan (eror level) 10 %, sehingga jumlah yang dijadikan sampel yaitu 60 orang di mana :

n = Jumlah elemen/anggota sampel

N = Jumlah elemen/anggota populasi

e = Eror level (tingkat kesalahan)
(catatan: umumnya digunakan 1% atau 0,01 atau 5% atau 0,05, dan 10% atau 0,1 (catatan dipilih oleh peneliti).

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan instrumen :

0. Wawancara (*interview*)
1. Kuesioner (angket)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi data akan disajikan berupa data yang telah diperoleh dari hasil penelitian tentang pengaruh lingkungan kerja, motivasi, dan disiplin kerja terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan PT. Kereta Api Indonesia Daop 8 Surabaya.

Berikut adalah hasil dari analisis data yang mewakili semua nilai dalam penelitian ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil Analisis Jalur

Hub.Atr Variabel	Un. Std Coefficients		Std. Coefficients	Nilai Sig	Ket
	B	Std. Error	β		
X1→ Z	1,6 67	0,607	0,666	0,00 8	P1
X2→ Z	1,3 21	0,410	0,715	0,00 2	P2
X3→ Z	2,0 09	0,555	0,738	0,00 1	P3
X1→ Y	1,1 44	0,538	0,317	0,03 8	P4
X2→ Y	0,6 54	0,301	0,347	0,03 4	P5
X3→ Y	0,8 32	0,311	0,458	0,01 0	P6
Z→Y	1,2 11	0,602	0,220	0,04 9	P7

Sumber: Data diolah (2019)

Berdasarkan tabel 1 diatas dapat diuraikan bahwa pengaruh lingkungan kerja didapatkan nilai t hitung sebesar 2,746 dengan signifikansi sebesar 0,008 (kurang dari 0,05) yang berarti lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, sehingga hipotesis pertama yang berbunyi ”lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop VIII Surabaya” diterima pada taraf kepercayaan 95% dengan kontribusi sebesar 66,6%. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin kondusif lingkungan kerja di suatu perusahaan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan kerja karyawannya.

Pada pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja didapatkan nilai thitung

sebesar 3,222 dengan signifikansi sebesar 0,002 (kurang dari 0,05), yang berarti motivasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, sehingga hipotesis kedua yang berbunyi ”motivasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop VIII Surabaya” diterima pada taraf kepercayaan 95% dengan kontribusi sebesar 71,5%. Hasil ini menunjukkan bahwa tingginya motivasi karyawan berdampak pada tingginya kepuasan kerja karyawan.

Pada pengaruh disiplin terhadap kepuasan kerja didapatkan nilai t hitung sebesar 3,620 dengan signifikansi sebesar 0,001 (kurang dari 0,05), yang berarti motivasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, sehingga hipotesis ketiga yang berbunyi ”disiplin berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop VIII Surabaya” diterima pada taraf kepercayaan 95% dengan kontribusi sebesar 73,8%. Hasil ini menunjukkan bahwa tingginya tingkat kedisiplinan karyawan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan kerja karyawan.

Pada pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja dalam penelitian ini didapatkan nilai nilai t hitung sebesar

2,126 dengan signifikansi sebesar 0,038 (kurang dari 0,05), artinya lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Dengan demikian hipotesis keempat yang berbunyi "lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop VIII Surabaya" dapat diterima pada taraf kepercayaan 95% dengan kontribusi sebesar 31,7%. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tingginya kualitas lingkungan kerja karyawan akan berdampak pada tingginya kinerja yang dicapai oleh karyawan.

Pada pengaruh motivasi terhadap kinerja dalam penelitian ini didapatkan nilai t hitung sebesar 2,173 dengan signifikansi sebesar 0,034 (kurang dari 0,05), artinya motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Dengan demikian hipotesis kelima yang berbunyi "motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop VIII Surabaya" diterima pada taraf kepercayaan 95% dengan kontribusi sebesar 34,7%. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi motivasi karyawan akan berdampak pada tingginya kinerja karyawan.

Pada pengaruh disiplin terhadap kinerja dalam penelitian ini didapatkan nilai t hitung sebesar 2,675 dengan

signifikansi sebesar 0,010 (kurang dari 0,05), artinya disiplin berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Dengan demikian hipotesis keenam yang berbunyi "disiplin berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop VIII Surabaya" diterima pada taraf kepercayaan 95% dengan kontribusi sebesar 45,8%. Hasil ini menunjukkan bahwa tingginya tingkat kedisiplinan karyawan akan membawa dampak positif terhadap tingginya kinerja karyawan.

Pada pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja didapatkan nilai t hitung sebesar 2,012 dengan signifikansi sebesar 0,049 (kurang dari 0,05), artinya kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Dengan demikian hipotesis ketujuh adalah "kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop VIII Surabaya" diterima pada taraf kepercayaan 95% dengan kontribusi sebesar 22%. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan kerja karyawan maka akan semakin tinggi pula kinerjanya.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, maka

dapat dikemukakan simpulan yaitu sebagai berikut :

1. Lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. Kereta Api Indonesia DAOP 8 Surabaya. Kondisi lingkungan yang dikatakan baik adalah salah satu faktor positif dari kepuasan kerja.
2. Motivasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. Kereta Api Indonesia DAOP 8 Surabaya. Karyawan yang termotivasi adalah karyawan yang puas dengan pekerjaan yang dijalankan.
3. Disiplin berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. Kereta Api Indonesia DAOP 8 Surabaya. Disiplin kerja menjadi jembatan yang baik dalam meningkatkan pengaruh kepuasan kerja.
4. Lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Kereta Api Indonesia DAOP 8 Surabaya. Lingkungan kerja yang baik secara tidak langsung akan membuat dan mendukung kinerja yang baik pula, sehingga hasil kerja pun akan lebih baik lagi.
5. Motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di PT.

Kereta Api Indonesia DAOP 8 Surabaya. Karyawan yang memiliki motivasi tinggi akan muncul dalam dirinya sendiri sebagai komitmen yang berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

6. Disiplin berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Kereta Api Indonesia DAOP 8 Surabaya. Dengan disiplin yang tinggi dan konsisten akan membuat kinerja karyawan lebih efektif dan hasil kerja pun akan lebih maksimal.

Saran

Berdasarkan rumusan kesimpulan tersebut, maka diajukan saran-saran sebagai berikut:

1. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 8 Surabaya dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan agar mendasarkan pada tingginya disiplin kerja karyawan khususnya pada aspek keteladanan pimpinan, adanya aturan yang pasti dijadikan sebagai pegangan, ketegasan pimpinan dalam mengambil keputusan, adanya pengawasan dari pimpinan, pendukung tegaknya disiplin.
2. Perusahaan perlu membentuk suatu peningkatan kinerja perusahaan senantiasa mengacu pada kondusifitas

lingkungan kerja, penumbuhan motivasi kerja, peningkatan kedisiplinan karyawan, dan peningkatan kepuasan kerja karyawan.

3. Seiring bergantinya zaman dan kemajuan teknologi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 8 Surabaya menciptakan trobosan yang efektif demi untuk mengikuti kemajuan teknologi, misal dibuatnya aplikasi yang dapat mempermudah pembelian tiket dan informasi tentang kereta. Alangkah lebih baiknya karyawan pun diberi wadah untuk menyampaikan gagasan- gagasan dan ide-ide sehingga karyawan lebih termotivasi untuk menciptakan trobosan baru demi kinerja dan kemajuan karyawan yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

Almustofa, Resa, 2014. *Pengaruh Lingkungan Kerja, Motivasi Kerja, Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Pada Pegawai Perum Bulog Divisi Regional Jakarta), Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang*. Semarang.

Darmawan, Deni, S.Pd., M. Si. *Cetakan Ke-2 2014. Metode Penelitian Kuantitatif*.

PT REMAJA ROSDAKARYA. Bandung.

Dewi, Sari Kusuma, dan Agus Frianto. 2013. *Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi*. Universitas Negeri Surabaya. Jurnal Ilmiah Manajemen. Vol 1. No 4 juli 2013. Hal : 1055-1065.

Febri Furqon Artadi. 2015. *Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. MERAPI AGUNG LESTARI*. Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta.

Hasibuan, malayu S.P. *Cetakan ke-16 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara. Jakarta

Junaidi. *Download Tabel r lengkap*. <http://junaidichaniago.wordpress.com> Diakses pada tanggal 27 Januari 2020

- Download Tabel F lengkap.*
<http://junaidichaniago.wordpress.com> Diakses pada tanggal 27 Januari 2020
- Download Tabel t untuk df = 1-200.*
<http://junaidichaniago.wordpress.com> Diakses pada tanggal 27 Januari 2020
- Tabel Durbin-Watson lengkap.*
<http://junaidichaniago.wordpress.com> Diakses pada tanggal 27 Januari 2020
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. *Cetakan ke-7 2014. Evaluasi Kinerja SDM.*
 PT. Refika Aditama. Bandung.
- Mulyadi, S.E., M.M. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* IN MEDIA Bogor.
- Noor, Juliansyah, S.E., MM. *Cetakan ke-5 2015. Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Disertai, & Karya Ilmiah.* PRENADAMEDIA GROUP. Jakarta.
- Nursiyono, Joko Ade, S.ST Dan Pray P.H. Nadeak, S.ST. 2016. *Setetes Ilmu Regresi Linier.* Media Nusa Creative. Malang.
- Priansa, Donni Juni. 2016. *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia.* Afabeta. Bandung.
- Saputra, Agus Tunggal, dkk, 2106. *Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Loyalitas Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan PT.SUN STAR MOTOR CABANG NEGARA, Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja, Indonesia* E-Journal Bisma Universitas Pendidikan Ganesha Jurusan Manajemen
 Volume 4 Tahun 2016. Hal:1-8.
- Sinambela, Lijan Poltak, 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Membangun Tim Kerja Yang Solid Untuk Meningkatkan Kinerja.* Bumi Aksara. Jakarta.
- Siregar, Syofian, M.M. *Cetakan Ke-3 2015. Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS.* PRENADAMEDIA GROUP. Jakarta.

Soegandhi, Vannecia Marchelle, dkk. 2013. *Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Loyalitas Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pada Karyawan PT. Surya Timur Sakti JATIM*. Universitas Kristen Petra. Agora. Vol 1. No 1, (2013).

Sofyan, Diana Khariani. 2013. *Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai BAPPEDA*. Malikusaleh Industrial Engineering Journal. Vol 2 No.1. Hal: 18-23.

Sutrisno. Edy, M.SI. *Cetakan Ke-7 2015. Manajemen Sumber Daya Manusia*.

Kencana Prenadamedia Group.
Jakarta.

Thalib, Jamil, SE, MS. 2015. *The Impact Of Dicipline, Motivation and Leadership in Makassar Lantamal VI Office – Indonesia. Academic Journal Of Interdisciplinary Studies MC SER Publishing, Rome-Italy. Vol 4 No 2 July 2015*.

Tumilaar, Brigita Ria. 2015. *The Effect Of Dicipline,*

Leadership, And Motivation On Employee Performance At BPJS Ketenagakerjaan SULUT. Junal EMBA. Vol 3. No 2 Juni 2015. Hal: 787-797.

Wibowo, S.E., M.Phil. *Edisi Ke-5, Cetakan Ke-10 2016. Manajemen Kinerja*.

PT. Rajagrafindo Persada,
Jakarta.

“Pelayanan Pelanggan” dikutip dari https://kai.id/corporate/passanger_service/0 diakses pada tanggal 27 Januari 2020