

BAB II

STUDI PUSTAKA

2.1 Deskripsi Konseptual

Untuk mendukung penyusunan laporan ini maka perlu dikemukakan hal-hal atau teori yang berkaitan dengan masalah tersebut dari ruang lingkup pembahasan sebagai dasar penyusunan laporan ini. Studi pustaka digunakan untuk mencari teori dan konsep yang berkaitan dengan variabel yang diteliti sebagai bahan referensi. Studi pustaka dapat diperoleh dari buku, jurnal, dan referensi lainnya. Dalam konsep teoritis ini akan dijelaskan teori yang sudah digunakan dalam penelitian. Sebelum melakukan penelitian lebih lanjut, penelitian perlu menyusun kerangka teori sebagai dasar berpikir untuk menggambarkan dari sudut mana titik fokus penelitian pada masalah yang dipilih (Nusi et al., 2021). Materi yang akan disampaikan untuk menyikapi hal tersebut adalah budaya kerja, kepuasan kerja dan fasilitas kerja terhadap kualitas pelayanan PT. Borneo Auto Cemerlang Cabang Bengkulu (ISUZU).

2.1.1 Kualitas Pelayanan

2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

(Purwaganda & Kuswandi, 2024) Kualitas pelayanan diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi masyarakat (pelanggan) penerima layanan. Pelangganlah

yang mengkonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan, sehingga merekalah yang seharusnya menilai dan menentukan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan (service quality) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut- atribut pelayanan suatu perusahaan.

kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas layanan dipersepsikan ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk (Maulidiah et al., 2023). Kualitas Pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan Kualitas Pelayanan prima. Kualitas Pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan karena mempengaruhi kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen akan muncul apabila kualitas Kualitas Pelayanan yang diberikan dengan baik (Hartin et al., 2018).

Menurut Tjiptono (H. R. Putra et al., 2022) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan harus sesuai dengan ekspektasi jika ingin mencapai kepuasan masyarakat. Jika kualitas pelayanan tidak bisa melampaui ekspektasi masyarakat maka dipastikan tidak akan menciptakan kepuasan masyarakat.

Dari beberapa definisi di atas penulis dapat menyimpulkan Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan layanan yang diharapkan oleh pelanggan, yang diukur berdasarkan kemampuan layanan tersebut dalam memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Penilaian kualitas pelayanan sepenuhnya ditentukan oleh persepsi pelanggan sebagai penerima layanan, bukan oleh penyedia layanan. Kualitas pelayanan dianggap baik jika layanan yang diterima pelanggan sesuai atau melebihi ekspektasi mereka, dan dianggap buruk jika tidak mencapai harapan tersebut.

2.1.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Menurut (Dewi, 2020) menyebutkan beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kepada pelanggan. Beberapa faktor tersebut yaitu:

1. Motivasi kerja karyawan

Karyawan yang memiliki motivasi kerja yang tinggi maka akan menampilkan performansi kerjanya yang terbaik yaitu dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan.

2. Sistem kerja dan sistem pelayanan di perusahaan tersebut

Sistem kerja dan sistem pelayanan yang konsisten, dinamis, dan fleksibel akan memudahkan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

3. Suasana kerja di perusahaan

Suasana kerja yang kondusif dan nyaman diperlukan untuk mendukung karyawan dalam melayani pelanggan dengan pelayanan yang berkualitas.

4. Kemampuan kerja karyawan

Kemampuan kerja adalah kapasitas seseorang untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan yang terdiri dari kemampuan intelektual dan fisik (Robbins, 1996). Pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan dapat diberikan jika karyawan memiliki kemampuan kerja yang maksimal. memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan.

5. Perlengkapan dan fasilitas

Perlengkapan dan fasilitas yang lengkap dapat mendukung pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

6. Prosedur kerja di perusahaan tersebut

Prosedur kerja merupakan rangkaian urutan tata kerja yang telah ditetapkan untuk melaksanakan tugas dengan menggunakan metode kerja yang terencana, jelas, dan mudah dipahami. Prosedur kerja yang tidak membebani para karyawannya mendukung karyawan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan.

2.1.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler dan Keller (2016) dalam (Cahyono et al., 2020), mengemukakan terdapat lima indikator kualitas pelayanan antara lain:

1. Keandalan (Reliability) Keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan, terpercaya, akurat serta konsisten.

2. Ketanggapan (Responsiveness) Ketanggapan adalah suatu kemampuan untuk memberikan pelayanan ke pelanggan dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan pelanggan.
3. Jaminan (Assurance) Jaminan adalah mengukur kemampuan dan kesopanan karyawan serta sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki karyawan.
4. Empati (Empathy) Empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen.
5. Berwujud (Tangibles) Berwujud adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan yang baik yang digunakan untuk memberikan pelayanan kepada konsumen.

Menurut (Maryati & Khoiri.M, 2021) terdapat beberapa indikator kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. Tangible/fakta langsung adalah sebuah adanya kualitas pelayanan yang dapat berupa sarana fisik dalam pe Kantoran, komputerisasi sebuah administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. Realibility/keandalan adalah adanya sebuah kemampuan dan keandalan yang dapat untuk menyediakan sebuah pelayanan yang dapat terpercaya.
3. Responsiveness/ kemampuan tanggapan adalah kesanggupan yang dapat untuk membantu dan juga menyediakan sebuah pelayanan dengan baik dan tepat dan serta adanya tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. Assurance/tanggung adalah terhadap sebuah kemampuan dan keramahan serta sopan dalam santun pegawai dapat meyakinkan bahwa kepercayaan terhadap konsumen.

5. Empathy/empati adalah sikap yang tegas akan tetapi sebuah perhatian yang dapat kita harapkan.

Menurut (Maryati & Khoiri.M, 2021) terdapat beberapa indikator kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. Tangible/fakta langsung adalah sebuah adanya kualitas pelayanan yang dapat berupa sarana fisik dalam pekantoran, komputerisasi sebuah administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. Realibility/keandalan adalah adanya sebuah kemampuan dan keandalan yang dapat untuk menyediakan sebuah pelayanan yang dapat terpercaya.
3. Responsiveness/ kemampuan tanggapan adalah kesanggupan yang dapat untuk membantu dan juga menyediakan sebuah pelayanan dengan baik dan tepat dan serta adanya tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. Assurance/tanggung adalah terhadap sebuah kemampuan dan keramahan serta sopan dalam santun pegawai dapat meyakinkan bahwa kepercayaan terhadap konsumen.
5. Empathy/empati adalah sikap yang tegas akan tetapi sebuah perhatian dari seorang pegawai terhadap konsumen.

Jadi berdasarkan tiga model indikator di atas maka penulis memutuskan untuk memakai indikator kualitas pelayanan menurut (Cahyono et al., 2020).

2.1.2 Budaya Kerja

2.1.2.1 Pengertian Budaya Kerja

(Yonata et al., 2022) Budaya kerja merupakan falsafah hidup yang menggambarkan nilai-nilai, kebiasaan, dan kekuatan yang mendorong kelompok masyarakat atau organisasi, yang kemudian tercermin dalam perilaku mereka. Budaya kerja adalah suatu kebiasaan yang seringkali dilakukan atau dikerjakan di sebuah perusahaan. Oleh karena itu, budaya kerja di buat untuk merubah sikap dan perilaku agar yang awalnya kurang baik menjadi lebih baik.

(Herwanto & Radiansyah, 2022) Budaya kerja adalah sekumpulan norma, nilai, kebiasaan, dan perilaku yang diterapkan dan dipegang oleh individu atau kelompok dalam suatu organisasi yang memengaruhi cara mereka bekerja, berkomunikasi, dan berinteraksi. Budaya kerja mencerminkan bagaimana suatu organisasi mengelola pekerjaannya, berinteraksi dengan karyawan, serta mempengaruhi produktivitas dan suasana kerja.

(Firjatullah et al., 2023) menyatakan bahwa budaya kerja berperan penting terhadap seorang karyawan dan juga perusahaan. Budaya kerja menyangkut sistem kerja yang berasal dari pimpinan ataupun rekan kerja yang dilandasi oleh pandangan hidup yang nantinya akan membuat karyawan memiliki rasa kenyamanan ataupun rasa tidak ada tekanan saat bekerja. Tidak jauh berbeda dengan lingkungan kerja, budaya kerja yang baik membuat para karyawan bekerja dengan nyaman, dan mampu membantu perusahaan tersebut untuk mencapai tujuannya.

(Taek1 et al., 2024) menjelaskan bahwa budaya kerja adalah suatu falsafah yang didasari oleh pandangan hidup sebagai nilai-nilai yang menjadi sifat, kebiasaan, dan kekuatan pendorong, membudaya dalam kehidupan suatu kelompok masyarakat atau organisasi yang tercermin dari sikap menjadi perilaku, kepercayaan, cita-cita, pendapat dan tindakan yang terwujud sebagai kerja atau bekerja. Suatu keberhasilan kerja berakar pada nilai-nilai yang dimiliki dan perilaku yang menjadi kebiasaan. Secara praktis budaya kerja bermakna dari pola nilai, sikap, perilaku, niat dan hasil pekerjaan, termasuk instrumen, sistem kerja, teknologi dan bahasa yang digunakan yang ditanamkan secara terus menerus sehingga membentuk sebuah budaya kerja yang nantinya di harapkan dapat memajukan kinerja perusahaan.

2.1.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Budaya Kerja

Luthans dalam (Yasanti & Tika, 2019) mengemukakan bahwa Faktor-faktor utama yang menentukan kekuatan budaya kerja adalah.

1. Kebersamaan

Kebersamaan adalah sejauh mana anggota organisasi mempunyai nilai-nilai inti yang dianut secara bersama. Derajat kebersamaan dipengaruhi oleh unsur orientasi dan imbalan. Orientasi dimaksudkan pembinaan kepada anggota-anggota organisasi khususnya anggota baru maupun melalui program-program latihan. Melalui program orientasi, anggota-anggota baru organisasi diberi nilai-nilai budaya yang perlu dianut secara bersama oleh anggota-anggota organisasi. Di samping orientasi kebersamaan, juga dipengaruhi oleh imbalan dapat berupa kenaikan gaji, jabatan (promosi), hadiah-hadiah,

tindakan- tindakan lainnya yang membantu memperkuat komitmen nilai-nilai inti budaya kerja.

2. Intensitas

Intensitas adalah derajat komitmen dari anggota-anggota perusahaan kepada nilai-nilai inti budaya kerja. Derajat intensitas bisa merupakan suatu hasil dari struktur imbalan. Oleh karena itu, pimpinan perusahaan perlu memperhatikan dan mentaati struktur imbalan yang diberikan kepada anggota-anggota perusahaan guna menanamkan nilai-nilai budaya kerja.

2.1.2.3 Indikator Budaya Kerja

Menurut Nurhadijah (2017) dalam (Yulfitasari et al., 2022) indikator-indikator budaya kerja adalah sebagai berikut:

1. Inovasi dan Pengambilan Resiko

Tingkat daya pendorong karyawan untuk bersikap inovatif dan berani mengambil resiko.

2. Perhatian Terhadap Detail

Tingkat tautan terhadap karyawan untuk mampu memperlihatkan ketepatan, analisis, dan perhatian terhadap detail.

3. Konsistensi

Organisasi cenderung memiliki budaya kuat yang konsisten, terkoordinasi dan terintegrasi secara baik. Norma-norma perilaku didasarkan pada nilai-nilai inti. Para pemimpin dan bawahan mencapai kesepakatan meskipun dengan sudut pandang yang berbeda.

4. Perlibatan

Organisasi memberdayakan karyawan, mengorganisir, tim dan pengembangan SDM nya, semua tingkat organisasi merasa bahwa mereka memiliki kontribusi yang akan mempengaruhi pekerjaan dan tujuan organisasinya

Adapun yang menjadi indikator budaya kerja menurut Taliziduhu dalam (Cookson & Stirk, 2019) yaitu:

1. Kebiasaan

Kebiasaan dalam budaya kerja merujuk pada perilaku yang dilakukan secara konsisten dan terus-menerus oleh individu atau kelompok dalam lingkungan kerja. Kebiasaan ini terbentuk dari aktivitas berulang yang dianggap efektif dan produktif dalam menjalankan tugas. Kebiasaan kerja ini bisa mencakup cara berkomunikasi, menjalankan prosedur, atau pendekatan terhadap masalah yang dihadapi sehari-hari.

2. Sikap

Sikap adalah pola perilaku atau kecenderungan respon yang diambil seseorang dalam situasi tertentu di tempat kerja. Sikap positif dalam budaya kerja akan mencakup hal-hal seperti keterbukaan terhadap inovasi, tanggung jawab, disiplin, dan kerjasama. Sebaliknya, sikap negatif bisa menghambat efektivitas kerja dan dinamika organisasi.

3. Peraturan

Peraturan adalah pedoman formal yang mengatur tata cara kerja dan hubungan antarindividu di tempat kerja. Peraturan ini bisa berupa kebijakan

perusahaan, standar operasi, hingga prosedur keamanan yang harus dipatuhi. Peraturan membantu menciptakan keteraturan, keadilan, dan menjaga keberlangsungan sistem kerja yang efisien dan aman.

4. Nilai-nilai

Nilai-nilai mencakup prinsip dan keyakinan dasar yang dianut oleh organisasi atau individu dalam menjalankan pekerjaannya. Nilai-nilai ini seringkali terkait dengan etika kerja, integritas, profesionalisme, komitmen, dan keunggulan. Nilai-nilai tersebut menjadi pedoman moral yang memengaruhi keputusan dan perilaku sehari-hari di lingkungan kerja.

Menurut Taliziduhu Ndraha dalam (Subandrio & Avila, 2022) ada beberapa indikator budaya kerja, adalah:

1. Sikap terhadap pekerjaan

Kesukaan akan kerja dibandingkan dengan kegiatan lain, seperti bersantai atau semata-mata memperoleh kepuasan dari kesibukan pekerjaannya sendiri atau merasa terpaksa melakukan sesuatu hanya untuk kelangsungan hidupnya.

2. Perilaku pada waktu bekerja

Bertanggung jawab, berhati-hati, teliti, cermat, kemauan yang kuat mempelajari tugas dan kewajiban, suka membantu sesama karyawan atau sebaliknya.

3. Disiplin kerja

Dapat di defenisikan, sebagai sikap menghormati, menghargai, patuh, dan taat terhadap peraturan yang sudah ditetapkan

Jadi berdasarkan tiga model indikator di atas maka penulis memutuskan untuk memakai indikator budaya kerja menurut (Yulfitasari et al., 2022).

2.1.3 Kepuasan Kerja

2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Kerja

Menurut (Ristiana, 2019) kepuasan kerja yaitu sebagai serangkaian perasaan senang atau tidak senang dan emosi seorang karyawan yang berkenaan dengan pekerjaannya sehingga merupakan penilaian karyawan terhadap perasaan menyenangkan atau tidak terhadap pekerjaan. Menurut Sunyoto (2012) dalam (Yonata et al., 2022) Kepuasan kerja adalah suasana hati yang positif atau negatif yang dirasakan oleh seorang pegawai terhadap tugasnya. Pegawai yang merasa bahagia dengan pekerjaannya akan cenderung memberikan kontribusi terbaik bagi perusahaan. Sebaliknya, pegawai yang kurang puas dengan pekerjaannya mungkin menunjukkan kinerja yang kurang baik.

Menurut (Cookson & Stirk, 2019) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai suatu sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya dimana dalam pekerjaan tersebut seseorang dituntut untuk berinteraksi dengan rekan sekerja dan atasan, mengikuti aturan dan kebijaksanaan organisasi, memenuhi standar produktivitas.

Menurut (D. S. Harahap & Khair, 2017) Kepuasan kerja merupakan sesuatu yang bersisi banyak dimana dari sisi yang satu memuaskan dan dari sisi yang lain kurang memuaskan. Kepuasan kerja biasanya hanya meratakan hasil dari perbandingan dengan beberapa keadaan dan tidak ada yang mutlak dan tidak

terbatas. Dengan kepuasan kerja seorang karyawan dapat merasakan pekerjaannya apakah menyenangkan atau tidak menyenangkan untuk dikerjakan. Berbagai macam sikap seseorang terhadap pekerjaannya mencerminkan pengalaman yang menyenangkan dalam pekerjaannya serta harapan-harapannya terhadap pengalaman masa depan.

Robbins (2008) dalam (Gofur, 2018) menyatakan kepuasan kerja sebagai suatu sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Pekerjaan menuntut interaksi dengan rekan kerja, atasan, peraturan dan kebijakan organisasi, standar kinerja, kondisi kerja dan sebagainya. Seorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap positif terhadap kerja itu, sebaliknya seseorang tidak puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap negatif terhadap kerja itu.

2.1.3.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Kerja Banyak faktor yang memengaruhi Kepuasan Kerja karyawan. Faktor-faktor itu sendiri dalam peranannya memberikan kepuasan kepada karyawan bergantung kepada pribadi masing-masing karyawan. Faktor-faktor yang memberikan kepuasan menurut (Sutrisno, 2019) adalah:

1. Faktor individual, meliputi umur, kesehatan, dan harapan.
2. Faktor sosial, meliputi hubungan kekeluargaan, pandangan pekerja, kebebasan berpolitik, dan hubungan kemasyarakatan.
3. Faktor utama dalam pekerjaan, meliputi upah, pengawasan, ketentraman kerja, kondisi kerja, dan kesempatan untuk maju. Selain itu, juga penghargaan terhadap kecakapan, hubungan sosial didalam pekerjaan, ketepatan dalam

menyelesaikan konflik antar manusia, perasaan diperlakukan adil baik yang menyangkut pribadi maupun tugas.

2.1.3.3 Indikator Kepuasan Kerja

Menurut Robbins (2015) dalam (Y. C. Putra, 2023) Indikator-indikator yang menentukan kepuasan kerja adalah sebagai berikut:

1. Pekerjaan yang secara mental menantang

Karyawan cenderung lebih menyukai pekerjaan yang memberi mereka kesempatan untuk menggunakan ketrampilan dan kemampuan mereka dan menawarkan beragam tugas, kebebasan, dan umpan balik. Pekerjaan yang terlalu kurang banyak menantang akan menciptakan frustrasi dan perasaan gagal. Pada kondisi tantangan yang sedang, kebanyakan karyawan akan mengalami kesenangan dan kepuasan.

2. Gaji dan Upah yang layak

Bila upah dilihat sebagai adil yang didasarkan pada tuntutan pekerjaan tingkat ketrampilan individu dan standar pengupahan komunitas, kemungkinan besar akan dihasilkan kepuasan.

3. Kondisi kerja yang mendukung

Karyawan peduli akan lingkungan kerja baik untuk kenyamanan pribadi maupun untuk mempermudah mengerjakan tugas yang baik. Studi-studi membuktikan bahwa karyawan lebih menyukai keadaan sekitar aman, tidak berbahaya dan tidak merepotkan. Disamping ini, kebanyakan karyawan lebih menyukai bekerja dekat dengan rumah, dalam fasilitas yang bersih dan relatif modern, dan dengan alat-alat yang memadai.

4. Rekan kerja yang mendukung

Bagi kebanyakan karyawan, bekerja juga mengisi kebutuhan akan interaksi sosial. Oleh karena itu, tidaklah mengejutkan apabila mempunyai rekan kerja yang ramah dan mendukung akan mengarah kepuasan kerja yang meningkat. Perilaku atasan juga merupakan determinan utama dari kepuasan kerja.

Indikator kepuasan kerja menurut Luthans (2011) dalam (Yonata et al., 2022) yaitu :

1. Pekerjaan

Pekerjaan itu sendiri adalah indikator utama kepuasan kerja. Ketika karyawan merasa bahwa pekerjaannya menarik, menantang, dan bermakna, mereka cenderung lebih puas. Aspek ini mencakup variasi tugas, tanggung jawab, serta kesempatan untuk menggunakan keterampilan dan kemampuan pribadi. Pekerjaan yang memberikan rasa pencapaian pribadi dan peluang pengembangan diri juga meningkatkan kepuasan kerja.

2. Gaji

Gaji atau kompensasi merupakan faktor penting dalam kepuasan kerja. Karyawan cenderung puas apabila mereka merasa bahwa gaji yang diterima adil, sesuai dengan upaya yang dikeluarkan, dan sebanding dengan apa yang ditawarkan di industri atau pasar kerja. Gaji juga mencerminkan penghargaan organisasi terhadap kontribusi karyawan, sehingga aspek ini berperan signifikan dalam membangun kepuasan kerja.

3. Kesempatan Promosi

Kesempatan promosi adalah peluang bagi karyawan untuk naik jabatan atau mendapatkan tanggung jawab yang lebih besar di tempat kerja. Promosi tidak hanya memberikan peningkatan gaji, tetapi juga status dan pengakuan. Jika organisasi menyediakan jalur karier yang jelas dan adil, karyawan akan merasa lebih puas dan termotivasi untuk bekerja lebih baik karena ada perspektif perkembangan yang nyata.

4. Pengawasan

Pengawasan atau manajemen yang efektif sangat mempengaruhi kepuasan kerja. Pengawasan yang baik meliputi pemberian arahan yang jelas, dukungan, dan bimbingan yang memadai kepada karyawan. Hubungan yang harmonis antara atasan dan bawahan juga penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan produktif. Kepuasan karyawan cenderung tinggi jika mereka merasa pengawasnya kompeten, adil, dan mendukung.

5. Rekan Kerja

Rekan kerja juga memengaruhi kepuasan kerja karena interaksi sosial di tempat kerja bisa memengaruhi suasana hati dan semangat kerja. Hubungan yang positif dan harmonis dengan rekan kerja, adanya dukungan tim, dan rasa kebersamaan dapat meningkatkan kepuasan karyawan. Sebaliknya, konflik atau ketidakharmonisan dalam tim dapat menurunkan motivasi dan kenyamanan kerja.

Menurut (Hasibuan, 2014) dalam (S. F. Harahap & Tirtayasa, 2020) menyatakan bahwa indikator kepuasan kerja yaitu

1. Menyenangi pekerjaannya
yaitu seseorang menyenangi pekerjaannya karena ia bisa mengerjakannya,
2. Mencintai pekerjaannya
mencakup kesediaan untuk terus belajar, mengembangkan diri, dan berusaha memberikan yang terbaik dalam setiap aspek pekerjaan. Hal ini membuat individu lebih resilient menghadapi tantangan dan lebih produktif dalam jangka panjang.
3. Moral kerja
yaitu kesepakatan batinlah yang muncul dari dalam diri seseorang atau sekelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu sesuai dengan mutu yang di tetapkan.
4. Kedisiplinan
yaitu kondisi yang tercipta dan terbentuk melalui proses dari serangkaian perilaku yang menunjukkan nilai-nilai ketaatan, kepatuhan, kesetiaan, keteraturan dan ketertiban,
5. Prestasi kerja
yaitu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan dan kesungguhan serta waktu.

Jadi berdasarkan tiga model indikator di atas maka penulis memutuskan untuk memakai indikator kepuasan kerja menurut Robbins (2015) dalam (Y. C. Putra, 2023).

2.1.4 Fasilitas Kerja

2.1.4.1 Pengertian Fasilitas Kerja

Fasilitas kerja adalah sebagai sarana yang diberikan perusahaan untuk mendukung jalannya nada perusahaan dalam mencapai tujuan yang ditetapkan oleh pemegang kendali. (Dardiri & Sulhan, 2023) berpendapat bahwa fasilitas kerja yang mereka terima belumlah memadai dalam menunjang pekerjaan mereka, untuk itu dibutuhkan Tindakan dari pihak manajemen untuk meningkatkan fasilitas kerja karyawan. (Alamiyah et al., 2024) 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.

(Dianto et al., 2023) Fasilitas kerja merupakan faktor yang tidak dapat dipisahkan dari dunia kerja dan merupakan hal yang paling penting bagi karyawan untuk menyelesaikan tugas-tugasnya. Penggunaan fasilitas yang efektif akan mampu mempermudah peaksanaan aktivitas kerja karyawan. Tersedianya fasilitas berupa sarana dan prasarana penunjang kerja yang lengkap maka

karyawan akan terdorong untuk meningkatkan produktivitasnya dan tujuan dari perusahaan dapat tercapai secara efektif dan efisien.

Menurut Priyatmono (2017: 34) dalam (Rangkuti et al., 2021) fasilitas kerja merupakan sarana pendukung dalam aktivitas perusahaan berbentuk fisik, dan digunakan dalam kegiatan normal perusahaan, memiliki jangka waktu kegunaan yang relatif permanen dan memberikan manfaat untuk masa yang akan datang. Berdasarkan pengertian fasilitas kerja di atas dapat disimpulkan bahwa fasilitas kerja adalah segala sesuatu yang digunakan dan dipakai dalam bentuk sarana dan prasarana yang dapat menunjang pelaksanaan pekerjaan pegawai yang diberikan oleh instansi sehingga dapat memperlancar penyelesaian tugas dan akan berdampak positif dalam peningkatan kinerja dan produktivitas pegawai di dalam instansi.

2.1.4.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Fasilitas Kerja

Menurut Robbins (2014) dalam (Monde et al., 2022) menyatakan ada beberapa faktor yang mempengaruhi fasilitas kerja, yaitu:

1. Fasilitas alat kerja

Fasilitas alat kerja mengacu pada peralatan dan sarana fisik yang digunakan oleh karyawan untuk menjalankan tugas mereka. Ini mencakup perangkat seperti komputer, mesin, alat tulis, dan teknologi lainnya yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan efisien. Fasilitas alat kerja yang memadai dan berfungsi baik akan meningkatkan produktivitas, meminimalkan kesalahan, serta membantu karyawan dalam bekerja dengan lebih cepat dan efektif.

2. Fasilitas kelengkapan kerja

Fasilitas kelengkapan kerja mencakup berbagai sumber daya pendukung yang diperlukan untuk menjalankan aktivitas kerja dengan optimal. Ini bisa berupa ruang kerja yang nyaman, akses internet yang stabil, penerangan yang baik, hingga ketersediaan bahan baku atau material yang dibutuhkan. Kelengkapan fasilitas ini memastikan bahwa karyawan dapat bekerja tanpa hambatan, sehingga dapat menjalankan tugas secara lancar dan efisien.

3. Fasilitas sosial

Fasilitas sosial meliputi sarana dan prasarana yang mendukung interaksi sosial antar karyawan, seperti ruang istirahat, kantin, atau area rekreasi di tempat kerja. Fasilitas sosial membantu menciptakan lingkungan kerja yang lebih nyaman dan harmonis, serta meningkatkan kesejahteraan karyawan. Ketersediaan fasilitas sosial yang baik dapat mempererat hubungan antar karyawan, mengurangi stres, dan meningkatkan kepuasan kerja.

2.1.4.3 Indikator-Indikator Fasilitas Kerja

Menurut (Sofyandi, 2016) dalam (Rangkuti et al., 2021) indikator fasilitas kerja di dalam sebuah perusahaan terdiri dari :

1. Mesin dan peralatannya

Yang merupakan keseluruhan peralatan yang digunakan untuk mendukung proses produksi yang ada di perusahaan.

2. Prasarana

Yaitu fasilitas pendukung yang digunakan untuk memperlancar aktivitas perusahaan, diantaranya adalah jembatan, jalan, pagar dan lainnya.

3. Perlengkapan kantor

Yaitu fasilitas yang mendukung aktivitas kegiatan yang ada di perkantoran, seperti perabot kantor (meja, kursi, lemari, dan lainnya), peralatan laboratorium dan peralatan elektronik (komputer, mesin fotocopy, printer, dan alat hitung lainnya).

4. Peralatan inventaris

Yaitu peralatan yang dianggap sebagai alat-alat yang digunakan dalam perusahaan seperti inventaris kendaraan. Inventaris kantor, inventaris pabrik, inventaris laboratorium, inventaris gudang dan lainnya

5. Tanah dan bangunan

Tanah yaitu aset yang terhampar luas baik yang digunakan di tempat bangunan, maupun yang merupakan lahan kosong yang digunakan untuk aktivitas perusahaan. Sedangkan bangunan yaitu fasilitas yang mendukung aktivitas sentral kegiatan perusahaan utama seperti perkantoran dan pergudangan.

6. Alat transportasi

Yaitu semua jenis peralatan yang digunakan untuk membantu terlaksananya aktivitas perusahaan seperti kendaraan (truk, traktor, mobil, motor, dan lainnya).

Menurut (Sofyandi, 2016) dalam (Hendri, 2021) indikator fasilitas kerja dalam perusahaan terdiri dari:

1. Mesin dan peralatan

Merujuk pada perangkat teknis atau mesin yang digunakan untuk mendukung produksi dan operasi perusahaan. Ini termasuk mesin-mesin industri dan peralatan yang berfungsi untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas

2. Prasarana

Prasarana mencakup infrastruktur fisik yang mendukung aktivitas bisnis, seperti jaringan listrik, sistem pembuangan, air bersih, dan akses internet. Prasarana yang memadai penting untuk kelancaran operasional sehari-hari.

3. Perlengkapan kantor

Perlengkapan kantor seperti meja, kursi, komputer, dan alat tulis merupakan fasilitas dasar yang menunjang karyawan dalam menyelesaikan tugas-tugas administratif dan pekerjaan lainnya.

4. Peralatan inventaris, tanah dan bangunan

Fasilitas ini mencakup aset perusahaan seperti gedung, tanah, dan barang inventaris yang digunakan sebagai tempat kerja dan penyimpanan. Aset ini mendukung operasional perusahaan secara jangka panjang.

5. Alat transportasi.

Alat transportasi mencakup kendaraan yang digunakan oleh perusahaan untuk mendukung mobilitas, baik untuk pengiriman barang maupun perjalanan bisnis. Fasilitas ini penting untuk memastikan logistik dan distribusi berjalan lancar.

Menurut Sabri dan Susanti (2021) dalam (Yandi & Trimerani, 2023), indikator fasilitas kerja antara lain:

1. Sesuai dengan kebutuhan

Fasilitas kerja harus sesuai dengan kebutuhan karyawan dan pekerjaan yang dilakukan, sehingga dapat mendukung aktivitas operasional secara efektif.

2. Mampu mengoptimalkan hasil kerja

Fasilitas kerja yang baik membantu meningkatkan produktivitas dan kualitas hasil kerja, memungkinkan karyawan bekerja lebih maksimal.

3. Mudah dalam penggunaan

Fasilitas harus mudah digunakan, sehingga tidak menghambat pekerjaan dan bisa digunakan oleh karyawan tanpa memerlukan pelatihan khusus yang berlebihan.

5. Mempercepat proses kerja

Fasilitas yang efisien mempercepat alur kerja, memungkinkan tugas-tugas diselesaikan dengan lebih cepat dan efektif.

6. Penempatan ditata dengan benar

Penataan fasilitas yang baik memudahkan akses dan penggunaan, serta menciptakan lingkungan kerja yang tertib dan nyaman.

Jadi berdasarkan tiga model indikator di atas maka penulis memutuskan untuk memakai indikator fasilitas kerja menurut Menurut Assauri, Sofyan dalam (Rangkuti et al., 2021).

2.2 Pengaruh Antar Variabel

2.2.1 Pengaruh Budaya Kerja (X1) Terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

Menurut (Anwar et al., 2023) mendefinisikan budaya kerja adalah suatu filsafah yang didasari oleh pandangan hidup sebagai nilai-nilai yang menjadi sifat, kebiasaan dan kekuatan pendorong, membudaya dalam kehidupan suatu kelompok masyarakat atau organisasi, kemudian tercermin dari sikap menjadi perilaku, kepercayaan, cita-cita, pendapat dan tindakan yang terwujud sebagai “kerja atau bekerja”. Menurut Arianto (2018:83) dalam (Hartin et al., 2018) Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan.

Dalam penelitian (Malik, 2024) pengaruh kompetensi , budaya kerja dan sosialisasi terhadap kualitas pelayanan pada pelayanan administrasi terpadu kecamatan (paten) babelan kabupaten bekasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif kompetensi terhadap kualitas pelayanan pada pelayanan administrasi terpadu kecamatan (paten) babelan kabupaten bekasi terdapat pengaruh positif budaya kerja terhadap kualitas pelayanan pada pelayanan administrasi terpadu kecamatan (paten) babelan kabupaten bekasi sebesar.

Dalam Penelitian (Hamsiah et al., 2022) pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan di dinas tenaga kerja dan transmigrasi kabupaten gowa. Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa budaya organisasi

mempengaruhi kualitas pelayanan dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini. Oleh karena itu, hipotesis dalam penelitian diterima karena didukung oleh nilai signifikansi.

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.

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

Menurut (Agusinta et al., 2021) kepuasan kerja adalah suatu keadaan emosi seseorang yang positif maupun menyenangkan yang dihasilkan dalam suatu pekerjaan atau pengalaman kerja. Kepuasan kerja merupakan suatu cara pandang seseorang baik yang bersifat positif maupun yang bersifat negatif tentang pekerjaannya. Sedangkan menurut (Maryati & Khoiri.M, 2021) Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan atau keefektifan suatu layanan yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pelanggannya. Ini menggambarkan sejauh mana layanan yang diberikan memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan melibatkan evaluasi atas berbagai aspek seperti kecepatan, ketepatan, keandalan, keramahan, dan kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan.

Dalam penelitian (Agusinta et al., 2021) model kajian kompetensi pegawai, efektivitas peralatan ground support equipment dan kepuasan kerja terhadap

kualitas pelayanan pt. jasa angkasa semesta. Hasil kompetensi pegawai memberikan kontribusi terhadap kepuasan kerja disebabkan oleh kemampuan-kemampuan yang dimiliki pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan karena mampu memenuhi target dan tujuan perusahaan yang telah ditentukan kepuasan tersendiri oleh para pegawai.

Dalam penelitian (Pebrian et al., 2023) pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai di balai diklat keagamaan kota Palembang. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat Pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan, kepuasan terhadap kinerja pegawai Balai Diklat Kota Palembang dengan kategori menunjukkan hasil yang sangat kuat dimana pencapaian target permasalahan kinerja dan kepuasan pegawai sudah mencapai nilai yang maksimal.

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.

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

Menurut (Fandanu & Oktarina, 2020) Fasilitas kerja adalah segala sesuatu yang digunakan, dipakai, ditempati, oleh pegawai baik dalam hubungan

lingkungan dengan pekerjaan maupun untuk kelancaran pekerjaan. Manusia akan mampu melaksanakan kegiatannya dengan baik, sehingga dicapai suatu hasil yang optimal, apabila di antaranya ditunjang oleh suatu kondisi lingkungan yang sesuai. Suatu kondisi lingkungan dikatakan baik atau sesuai apabila manusia dapat melaksanakan kegiatannya secara optimal, sehat, aman dan nyaman.

Sedangkan Tjiptono (2019) dalam (Maulidiah et al., 2023), kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas layanan dipersepsikan ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk.

Dalam penelitian (Fandanu & Oktarina, 2020) pengaruh fasilitas kerja, lingkungan kerja dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Hasil penelitian menunjukkan kompetensi pegawai, sarana prasarana, dan budaya organisasi secara simultan berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai kompetensi pegawai, sarana prasarana, budaya organisasi, dan kinerja pegawai secara simultan berpengaruh positif terhadap pengelolaan kearsipan.

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).

2.3 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Penelitian	Judul	Hasil Penelitian
1.	(Cookson & Stirk, 2019)	Pengaruh Budaya Kerja Terhadap Kemampuan Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening	Hasil yang didapatkan di dalam penelitian ini membuktikan bahwa ada pengaruh pada budaya kerja terhadap kemampuan karyawan baik secara parsial maupun secara simultan.
2.	(Firjatullah et al., 2023)	Pengaruh Lingkungan Kerja, Budaya Kerja, dan Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan	Dari penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja yang baik, budaya kerja yang positif, dan penyesuaian beban kerja dapat secara signifikan meningkatkan kinerja karyawan. Perusahaan ataupun sebuah instansi perlu memperhatikan faktor-faktor ini untuk mencapai produktivitas dan kepuasan kerja yang optimal di tengah persaingan antar instansi yang ketat.
3.	(Saputra et al., 2024)	Pengaruh Pengembangan Karier dan Budaya Kerja terhadap Loyalitas Karyawan dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening pada PT Graha Sarana Duta Cabang STO Gambir	Hasil penelitian menunjukkan Budaya kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan di PT Graha Sarana Duta Cabang STO Gambir; dan 5) Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan di PT Graha Sarana Duta Cabang STO Gambir.

No	Nama Penelitian	Judul	Hasil Penelitian
	(S. F. Harahap & Tirtayasa, 2020)	Pengaruh Motivasi, Disiplin dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Kualanamu	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial dapat disimpulkan bahwa motivasi, disiplin, dan kepuasan kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan dapat disimpulkan bahwa motivasi, disiplin dan kepuasan kerja secara simultan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja.
5.	(Gofur, 2018)	Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai	Temuan dari penelitian ini bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara stress kerja terhadap kepuasan kerja, dimana kedua variabel memiliki korelasi yang kuat dan positif. Besarnya pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja
6.	(Yonata et al., 2022)	Pengaruh Budaya Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Asn Dengan Lingkungan Kerja Sebagai Variabel Moderasi Pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Situbondo	Hasil uji hipotesis yang dimoderatori oleh variabel Lingkungan Kerja berpengaruh negatif dalam memoderasi Budaya Kerja terhadap Kinerja namun tidak signifikan, variabel Lingkungan Kerja berpengaruh positif dalam memoderasi Kepuasan Kerja terhadap Kinerja namun tidak signifikan.
7.	(Y. C. Putra, 2023)	Pengaruh Fasilitas Kerja, Karakteristik Individu Dan Kepuasan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan	Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa variabel fasilitas kerja, karakteristik individu dan kepuasan kerja secara parsial dan secara simultan berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan.

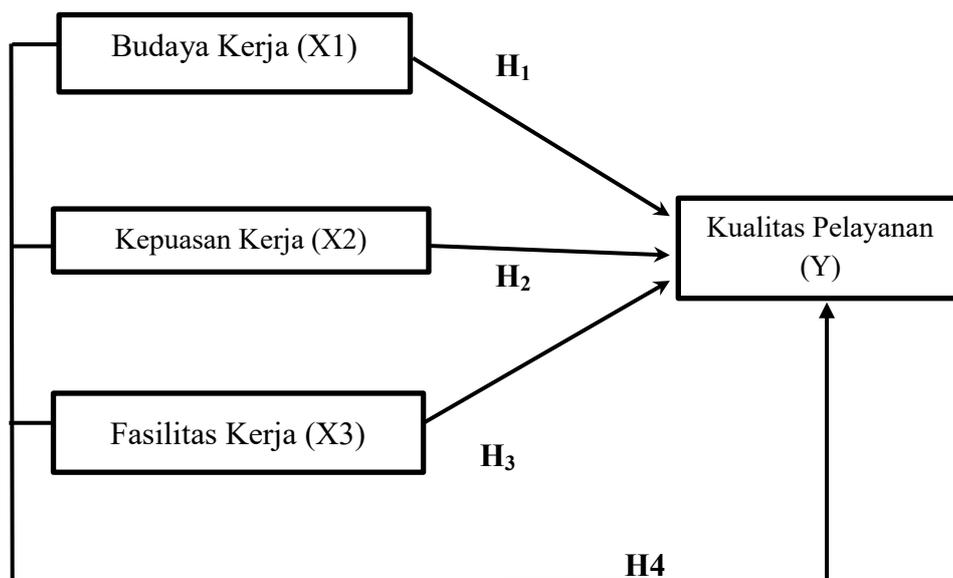
No	Nama Penelitian	Judul	Hasil Penelitian
8.	(Rangkuti et al., 2021)	Pengaruh Fasilitas Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Wilayah DJBC Sumatera Utara	Dari hasil koefisien determinasi (R ²) diperoleh nilai R Square sama dengan Berarti variabel kinerja pegawai dapat dijelaskan oleh variabel fasilitas kerja dan lingkungan kerja, sedangkan sisanya dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
9.	(Hendri, 2021)	Pengaruh Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Selatan	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial dapat di simpulkan bahwa fasilitas kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Selatan. Kata Kunci: Fasilitas Kerja, Pengawasan, Kinerja
10.	(Maryati & Khoiri.M, 2021)	Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Toko Online Time Universe Studio	Terlihat dari hasil penelitian bahwa kualitas produk, kualitas pelayanan dan promosi masing-masing berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pembelian Toko Online Time Universe Studio.
11.	(Ristiana, 2019)	Pengaruh Budaya Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Rsud Sekarwangi Unit Instalasi Farmasi, Cibadak Sukabumi	Hasil Penelitian menunjukkan bahwa variabel budaya kerja dan kepuasan kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan RSUD Sekarwangi, baik secara parsial maupun simultan. Persentase menunjukkan bahwa sebesar variabel kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh variabel budaya kerja dan kepuasan kerja

No	Nama Penelitian	Judul	Hasil Penelitian
12.	(Malik, 2024)	Pengaruh Kompetensi, Budaya Kerja dan Sosialisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Babelan Kabupaten Bekasi	Berdasarkan hal tersebut, maka disarankan untuk meningkatkan kompetensi pegawai, memiliki budaya kerja yang berintegritas dan meningkatkan kualitas pelayanan dengan sarana dan prasarana yang sesuai dengan standar pelayanan.

2.4 Kerangka Konseptual

Berdasarkan kajian teori, penelitian ini akan mengkaji mengenai rangsangan budaya kerja, kepuasan kerja dan fasilitas kerja yang dapat mempengaruhi konsumen dalam kualitas pelayanan, sehingga kerangka konseptual dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 2.1
Kerangka Konseptual



Keterangan:

X_1 = Variabel Budaya Kerja

X_2 = Variabel Kepuasan Kerja

X_3 = Variabel Fasilitas Kerja

Y = Variabel Kualitas Pelayanan

→ = Menunjukkan Pengaruh Variabel Terhadap Variabel Terpengaruh.

2.5 Definisi Operasional

Berdasarkan telah yang ada, penulis merasa perlu menyusun secara ringkas suatu konsep operasional variabel yang menjelaskan variabel-variabel penilaian yang digunakan yaitu sebagai berikut:

Tabel 2.2
Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Alat Ukur
Budaya Kerja (X_1)	Budaya kerja adalah serangkaian nilai, norma, sikap, dan perilaku yang dijalankan secara konsisten oleh anggota organisasi dalam kegiatan sehari-hari untuk mencapai tujuan bersama.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inovasi dan pengambilan resiko 2. Perhatian terhadap detail 3. Konsistensi 4. Perlibatan <p>Nurhadijah (2017)</p>	Koesioner
Kepuasan Kerja (X_2)	Kepuasan kerja adalah perasaan positif atau tingkat kepuasan yang dirasakan karyawan terhadap pekerjaan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pekerjaan yang secara mental menantang 2. Gaji dan Upah yang layak 3. Kondisi kerja yang mendukung 4. Rekan kerja yang mendukung <p>Robbins (2015)</p>	Koesioner

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Alat Ukur
Fasilitas Kerja (X3)	Fasilitas kerja adalah berbagai sarana dan prasarana yang disediakan oleh organisasi atau perusahaan untuk mendukung karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka secara efisien dan nyaman.	1. Mesin dan peralatannya 2. Prasarana 3. Perlengkapan kantor 4. Peralatan inventaris 5. Tanah dan bangunan 6. Alat transportasi (Sofyandi, 2016)	Koesioner
Kualitas Pelayanan (Y)	Kualitas pelayanan adalah tingkat kepuasan pelanggan yang diukur melalui aspek-aspek spesifik dari layanan yang diberikan oleh suatu organisasi atau individu.	1. Keandalan 2. Ketanggapan 3. Jaminan 4. Empati 5. Berwujud Kotler dan Keller (2016)	Koesioner

2.6 Hipotesis Penelitian

Menurut (Gunawan, 2019), hipotesis adalah suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul. Berdasarkan kerangka berfikir diatas, maka dapat ditarik rumusan atau dugaan sementara yang diambil sebagai hipotesis sebagai berikut:

H₁ : Diduga budaya kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap kualitas pelayanan PT. Borneo Auto Cemerlang Cabang Bengkulu (ISUZU).

H₂ : Diduga kepuasan kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap kualitas pelayanan PT. Borneo Auto Cemerlang Cabang Bengkulu (ISUZU).

H₃ : Diduga fasilitas kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap kualitas pelayanan PT. Borneo Auto Cemerlang Cabang Bengkulu (ISUZU).

H₄ : Diduga budaya kerja, kepuasan kerja dan fasilitas kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap kualitas pelayanan PT. Borneo Auto Cemerlang Cabang Bengkulu (ISUZU).