

**PENGARUH PELAYANAN PUBLIK DAN KENYAMANAN
LINGKUNGAN TERHADAP KEPUASAN KARYAWAN
PT. SAMUDERA AGENCIES INDONESIA**

SKRIPSI

Oleh

ARITOLABA
2129086004/MNJ



**FAKULTAS BISNIS DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS TJUT NYAK DHEN
MEDAN
2024**

**PENGARUH PELAYANAN PUBLIK DAN KENYAMANAN
LINGKUNGAN TERHADAP KEPUASAN KARYAWAN
PT. SAMUDERA AGENCIES INDONESIA**

SKRIPSI

Oleh

ARITOLABA
2129086004/MNJ



**FAKULTAS BISNIS DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS TJUT NYAK DHIEEN
MEDAN
2024**

**PENGARUH PELAYANAN PUBLIK DAN KENYAMANAN
PUBLIK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PT. SAMUDERA AGENCIES INDONESIA**

SKRIPSI

**Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Pada Program Studi Manajemen
Universitas Tjut Nyak Dhien**

Oleh

**ARITOLABA
2129086004/MNJ**

**FAKULTAS BISNIS & HUMANIORA
UNIVERSITAS TJUT NYAK DHIEEN
MEDAN
2024**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Publik dan Kenyamanan Publik terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Samudera Agencies Indonesia

Nama Mahasiswa : Ari Tolaba

Nomor Pokok Mahasiswa : 2129086004

Program Studi : Manajemen

Menyetujui
Komisi Pembimbing:



(Mella Yunita, S.E., M.Si.)
Dosen Pembimbing I



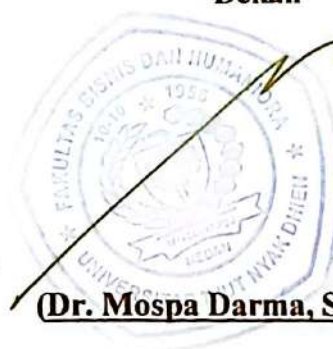
(Khamo Waruwu, S.E., M.M.)
Dosen Pembimbing II

Ketua Program Studi



(Mella Yunita, SE., M.Si)

Dekan



(Dr. Mospa Darma, S.E., S.H., M.Kn)

**FAKULTAS BISNIS DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS TJUT NYAK DHEN MEDAN**

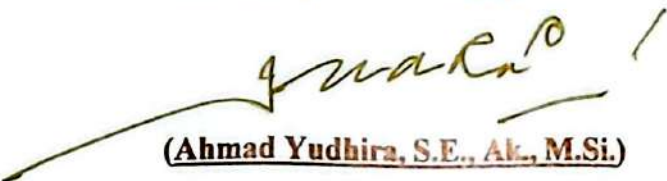
BERITA ACARA UJIAN

**UNTUK MEMPERTAHANKAN SKRIPSI BAGI MAHASISWA
FAKULTAS BISNIS DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS TJUT NYAK DHEN**

**Panitia Ujian Skripsi Mahasiswa
Fakultas Bisnis dan Humaniora Universitas Tjut Nyak Dhen
dalam Sidangnya yang diselenggarakan pada:**

Hari/Tanggal : Selasa, 18 Juni 2024
Nama : Ari Tolaba
NPM : 2129086004
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Publik dan Kenyamanan Publik
terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Samudera Agencies
Indonesia
Ditetapkan : (A) Lulus Yudisium
() Lulus Bersyarat, Memperbaiki/Mengulang
Tanggal : ____
() Tidak Lulus

Panitia Ujian/Tim Penguji Ketua


(Ahmad Yudhira, S.E., Ak., M.Si.)

Anggota,


(Mella Yuhita, S.E., M.Si.)

Anggota,


(Khano Waruwu, S.E., M.M.)

ABSTRAK

Ari Tolaba. 212986004. Pengaruh Pelayanan Publik dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Karyawan PT. Samudera Agencies Indonesia. Universitas Tjut Nyak Dhien. Skripsi. 2024.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Pelayanan Publik dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Karyawan PT. Samudera Agencies Indonesia.

Populasi dalam penelitian ini adalah Karyawan PT. Samudera Agencies Indonesia. Teknik pengambilan sampel yang dilakukan yaitu teknik total sampling atau sampel jenuh dengan jumlah responden sebanyak 30 orang. Teknik pengumpulan data dengan menyebar kuisioner. Analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda dengan uji t dan uji F serta koefisien determinasi. Alat bantu pengolahan data yang digunakan adalah SPSS versi 24.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Pelayanan Publik (X_1) memiliki dengan nilai signifikansi $0,030 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Pelayanan Publik (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Karyawan, serta variabel Lingkungan Kerja (X_2) dengan nilai signifikansi $0,032 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Lingkungan Kerja (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Karyawan pada Kantor PT. Samudera Agencies Indonesia. Secara simultan, hasil uji F dengan nilai signifikansi $0,006 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Pelayanan Publik dan Lingkungan Kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Karyawan pada Kantor PT. Samudera Agencies Indonesia. Nilai R_{Square} variabel bebas sebesar 31,8% dalam mempengaruhi variabel terikat Kepuasan Karyawan pada Kantor PT. Samudera Agencies Indonesia, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

Kata Kunci: *Pelayanan, Lingkungan, Kepuasan.*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat dan hidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul Pengaruh Pelayanan Publik dan Kenyamanan Publik terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Samudera Agencies Indonesia.

Dalam penulisan proposal skripsi ini, penulis telah banyak mendapat bimbingan serta saran dari berbagai pihak. Atas bimbingan serta saran yang telah diberikan dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Irwan Agusnu Putra, S.P., M.P. selaku Rektor Universitas Tjut Nyak Dhien.
2. Bapak Dr. Mospa Darma, S.H, SE., M.H. selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Humaniora Universitas Tjut Nyak Dhien Medan
3. Ibu Mella Yunita, SE, M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Humaniora Universitas Tjut Nyak Dhien Medan sekaligus sebagai Pembimbing I dalam menyusun skripsi saya ini yang telah memberikan waktunya dalam memberikan arahan dan saran.
4. Bapak Khamo Waruwu, SE, M.M selaku Dosen Pembimbing II dalam menyusun skripsi saya ini yang telah memberikan masukan dan arahan dan waktu.
5. Bapak Ahmad Yudhira, SE, Ak, M.Si selaku Dosen Penguji saya yang telah memberikan kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi saya ini.

6. Seluruh Dosen Program Studi S1 Manajemen Fakultas Bisnis dan Humaniora Universitas Tjut Nyak Dhien Medan yang telah memberikan motivasi, mendidik, dan memberikan ilmunya kepada penulis selama penulis mengikuti proses belajar.
7. Kedua orang tua yang telah memberikan doa restu dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan pendidikan.
8. Rekan-rekan Stambuk 2021 Manajemen Fakultas Bisnis dan Humaniora Universitas Tjut Nyak Dhien atas kebersamaan yang telah tercipta selama masa perkuliahan.

Penulis menyadari, dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna baik menyangkut isi, maupun penyajiannya, dengan kerendahan hati, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan semoga dapat bermanfaat bagi penulis maupun bagi yang membacanya.

Medan, Juni 2024
Penulis,

ARI TOLABA
212986004

DAFTAR ISI

Halaman

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	v
ABSTRAK	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah Penelitian	1
B. Identifikasi Masalah Penelitian	3
C. Batasan Masalah Penelitian	4
D. Rumusan Masalah Penelitian	4
E. Tujuan Penelitian	5
F. Manfaat Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORITIS	7
A. Publik	7
1. Pengertian Kepuasan Publik	7
2. Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Publik	8
3. Indikator Kepuasan Publik	9
B. Pelayanan	10
1. Pengertian Pelayanan	10
2. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Pelayanan	11
3. Indikator Pelayanan	13
C. Lingkunga	14
1. Fungsi Lingkungan	16
2. Kenyamanan	18
3. Indikator Kenyamanan Lingkungan	21
D. Kerangka Konseptual	24
E. Hipotesis	24
BAB III METODE PENELITIAN	26
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	26
1. Lokasi Penelitian	26
2. Waktu Penelitian	26
B. Populasi dan Sampel	26
1. Populasi	26
2. Sampel	27
C. Teknik Pengumpulan Data	27
1. Data Primer	28

2. Data Skunder	28
D. Defenisi Operasional Variabel	28
1. Variabel Indenpenden.....	29
2. Variabel Dependend	29
E. Teknik Analisis Data	32
1. Uji Kualitas Instrumen.....	32
2. Uji Asumsi Klasik.....	33
3. Analisis Regresi Linier Berganda	35
4. Uji Parsial	36
5. Uji Simultan.....	37
6. Koefisien Determinasi (R^2).....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
A. Gambaran Umum PT. Samudera Agencies Indonesia	41
1. Sejarah Singkat PT. Samudera Agencies Indonesia	41
2. Visi dan Misi PT. Samudera Agencies Indonesia.....	42
3. Struktur PT. Samudera Agencies Indonesia	42
B. Hasil Penelitian.....	46
1. Deskripsi Identitas Responden.....	46
2. Uji Kualitas Instrumen.....	48
3. Uji Asumsi Klasik.....	53
4. Analisis Regresi Linier Berganda	56
5. Uji Hipotesis	57
6. Koefisien Determinasi	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	61
A. Kesimpulan.....	61
B. Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
1	Instrumen Skala Interval.....	30
2.	Defenisi Operasional Variabel Penelitian.....	32
3.	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
4.	Identitas Responden Berdasarkan Usia	47
5.	Identitas Responden Berdasarkan Masa Kerja	47
6.	Corrected Item Total Correlation Variabel Beban Kerja.....	49
7.	Corrected Item Total Correlation Variabel Kepuasan Kerja	50
8.	Corrected Item Total Correlation Variabel Komitmen Organisasi.....	51
9.	Nilai Reliability Variabel Beban Kerja.....	52
10	Nilai Reliability Variabel Kepuasan Kerja	52
11.	Nilai Reliability Variabel Komitmen Organisasi.....	53
12.	Uji Multikolinearitas	55
13.	Regresi Linier Berganda	56
14.	Uji t (Uji Parsial)	57
15.	Uji F (Uji Simultan).....	59
16.	Koefisien Determinasi (R^2).....	60

DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
1.	Kerangka Konseptual	24
2.	Scope Of Service PT Samudra Aganci Indonesia	44
3	Uji normalitas	54
4	Uji Heterokedastisitas	55

PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Ari Tolaba
NPM : 21290860004
Fakultas : Bisnis dan Humaniora
Jurusan : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul "Pengaruh Pelayanan Publik dan Kenyamanan Publik terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Samudera Agencies Indonesia" adalah skripsi karya ilmiah saya sendiri dan bukan merupakan skripsi plagiat atau milik orang lain, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah saya sebutkan sumbernya dengan benar dan jelas.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, apabila dikemudian hari ternyata pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia mendapatkan sanksi sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundangan yang berlaku.

Medan, 18 Juni 2024
Yang Menyatakan,



Ari Tolaba
21290860004