

# The Influence Of Work Environment And Service Quality Service To Employee Performance At CV. Prasetio Adijaya Group In Bandar Lampung

## Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Mutu Pelayanan Terhadap Kinerja Karyawan Pada CV. Prasetio Adijaya Grup Di Bandar Lampung

Rizki Lazuardi Prasetio <sup>1)</sup>; Junaidi <sup>2)</sup>

<sup>1,2)</sup> Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai

Email: <sup>1)</sup> [rizkilazuardip@gmail.com](mailto:rizkilazuardip@gmail.com); <sup>2)</sup> [jun96360@gmail.com](mailto:jun96360@gmail.com)

### How to Cite :

Lazuardi P, R., Juanidi. (2025). The Influence Of Work Environment And Service Quality Service To Employee Performance At CV. Prasetio Adijaya Group In Bandar Lampung. JURNAL EMBA, 2 (1 ). DOI: <https://doi.org/10.37676/jemba.v2i1>

### ARTICLE HISTORY

Received [05 Mei 2025]

Revised [10 Juni 2025]

Accepted [13 Juni 2025]

### KEYWORDS

Work Environment, Service  
Quality, Employee Performance.

This is an open access article under the  
[CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



### ABSTRAK

Objek penelitian ini adalah Karyawan CV.Prastio Adijaya Grup di Bandar Lampung Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Lingkungan Kerja dan Mutu Pelayanan terhadap Kinerja Karyawan CV.Prastio Adijaya Grup di Bandar Lampung. Penelitian ini menggunakan survei melalui kuesioner berbentuk pernyataan yang dinilai tingkat persetujuan responden dengan skala likert 1 sampai 5, disebarkan kepada 27 responden yang terdiri dari karyawan CV.Prastio Adijaya Grup di Bandar Lampung. Besarnya pengaruh Lingkungan Kerja dan Mutu Pelayanan terhadap Kinerja Karyawan sebesar 94,7 % dan sisanya sebesar 5,3 % disebabkan faktor lain yang tidak penulis lakukan dalam penelitian tesis ini. Berdasarkan tabel di atas dapat dibuat Model Regresinya Pengaruh Variabel Lingkungan Kerja dan Mutu Pelayanan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan hal dapat dilihat dari nilai F hitung sebesar 50.854 jauh lebih besar dari pada nilai F tabel dengan signifikansi 0.05 sebesar 3,403, dengan nilai signifikan 0,00 lebih kecil dari 0,05 hal ini menunjukkan secara bersama-sama lingkungan kerja dan mutu pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan CV.Prastio Adijaya Grup di Bandar Lampung

### ABSTRACT

The object of this research is employees of the CV.Prastio Adijaya Group in Bandar Lampung. This research aims to determine the influence of the work environment and service quality on the performance of employees of the CV.Prastio Adijaya Group in Bandar Lampung. This research used a survey via a questionnaire in the form of a statement which assessed the respondent's level of agreement with a Likert scale of 1 to 5, distributed to 27 respondents consisting of employees of the CV.Prastio Adijaya Group in Bandar Lampung. The total influence of the Work Environment and Service Quality on Employee Performance is 94.7% and the remaining 5.3% is due to other factors which the author did not examine in writing this thesis. Based on the table above, a regression

*model can be created in which the influence of work environment variables and service quality together (simultaneously) has a positive effect on employee performance, which can be seen from the calculated F value of 50,854, much greater than the F table value with a significance of 0.05, which is 3.403 with The significant value of 0.00 is smaller than 0.05. This shows that together the work environment and service quality have a positive and significant effect on the performance of CVPrastio Adijaya Group employees in Bandar Lampung.*

## PENDAHULUAN

Dalam era perdagangan bebas, membangun kepercayaan konsumen atas pelayanan yang dilakukan perusahaan merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan konsumen yang selalu berkembang dalam persaingan usaha yang semakin ketat. Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen serta berusaha memenuhi harapan konsumen dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan daripada yang dilakukan oleh pesaing. Dimana hanya perusahaan yang berkualitas yang dapat bersaing dan menguasai pasar.

Pesatnya dinamika perkembangan global dewasa ini yang penuh persaingan, telah memicu terjadinya perubahan-perubahan di berbagai bidang kehidupan sebagai konsekuensi dari pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi (Iptek). Setiap perusahaan dituntut untuk membuat pelanggan merasa puas dengan memberikan penawaran dan pelayanan yang lebih baik, mengingat perusahaan harus mampu untuk mempertahankan posisi pasarnya ditengah persaingan yang semakin ketat untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memberikan kepuasan pada pelanggan. Banyak pelayanan yang baik kepada konsumen serta fokus kepada kepuasan konsumen dalam pelayanan dipengaruhi oleh banyak faktor, yang salah satunya adalah faktor lingkungan kerja, karena lingkungan kerja juga bisa menjadi salah satu faktor yang dapat membuat masyarakat menjadi tidak puas. Dengan kata lain, lingkungan kerja yang buruk akan berdampak tidak baik terhadap kepuasan konsumen dan akan berpengaruh terhadap pelayanan yang diterima konsumen sehingga konsumen menjadi tidak puas karena pelayanan tersebut tidak maksimal. Hal ini wajib diperhatikan organisasi pemerintah mengingat kondisi lingkungan kerja yang kondusif dapat menjadikan setiap pegawai di dalamnya untuk melaksanakan pekerjaan mereka dengan baik.

Kondisi lingkungan kerja yang baik ditandai dengan terciptanya suasana nyaman bagi pegawai untuk melakukan aktivitas kerja sehari-hari di kantor. Lingkungan lingkungan yang kondusif, misalnya dukungan dari atasan, teman kerja, fasilitas kerja yang memadai akan menciptakan kenyamanan tersendiri dan akan mendorong kinerja yang baik. Sebaliknya, suasana kerja yang tidak nyaman karena fasilitas kerja yang tidak memadai dan faktor keamanan dan kenyamanan yang tidak terjaga akan memberikan dampak negatif yang mengakibatkan tidak maksimalnya kinerja pegawai.

Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja atau prestasi kerja karyawan sangat penting bagi sebuah perusahaan baik lingkungan internal maupun lingkungan eksternal karena akan mempengaruhi tujuan dari perusahaan. Kepuasan konsumen yang turun terhadap lingkungan kerja yang tidak mendukung akan berdampak terhadap pelayanan yang diberikan kepada konsumen tidak akan maksimal dan berdampak terhadap kepuasan konsumen. Konsumen yang tidak menerima pelayanan yang baik, akan memberikan komplain bahkan akan berakibat buruk konsumen pergi dan citra buruk bagi perusahaan yang tidak bisa memberikan pelayanan terbaik kepada konsumennya.

Kinerja Karyawan yang optimal sangat diharapkan oleh perusahaan untuk dapat memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen perusahaan. Semakin banyak pegawai yang mempunyai

kinerja tinggi, maka produktifitas perusahaan secara keseluruhan akan meningkat dan kepuasan konsumen pun meningkat.

Perusahaan perlu memperhatikan bagaimana kondisi serta fasilitas-fasilitas yang ada di dalam lingkungan kerja. Bukan hanya memperhatikan lingkungan kerja fisik saja namun juga lingkungan kerja non fisik. Dalam hal ini, salah satu masalah yang dimiliki karyawan di CV. Prasetio Adijaya Grup mengenai lingkungan kerja yaitu masih belum memadainya fasilitas kerja, seperti komputer dan ruang kantor yang jumlahnya terbatas, serta kurangnya komunikasi dan keakraban antar sesama pegawai. Hal ini dapat berdampak bagi Kepuasan konsumen dalam memberikan pelayanan yang maksimal. Mutu layanan merupakan aspek utama pada suatu jasa. Jika mutu layanan yang diberikan lebih unggul dari pesaing, semakin besar peluang konsumen untuk melakukan keputusan pembelian dalam penggunaan layanan jasa. Keputusan pembelian adalah suatu bagian dari perilaku konsumen yaitu studi tentang bagaimana individu, kelompok, dan organisasi memilih, membeli, menggunakan dan bagaimana barang, jasa, ide atau pengalaman untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan mereka.

Mutu layanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Lembaga keuangan yang dapat memberikan fasilitas pelayanan terbaik akan menjadi objek utama yang diberikan oleh konsumen. mutu layanan dapat dijadikan tolak ukur tingkat keberhasilan suatu perusahaan yang berorientasi pada kepuasan konsumen dengan pemberian layanan jasa secara prima sehingga konsumen akan merasa puas dengan layanan yang didapat. Kepuasan pelanggan merupakan faktor yang sangat menentukan dalam pemasaran, sebaliknya mengecewakan pelanggan dalam memberi layanan bisa menjadikan kehancuran perusahaan di masa mendatang.

## **LANDASAN TEORI**

### **Lingkungan Kerja**

Lingkungan menurut As'ad (2013:174) adalah keseluruhan atau setiap aspek dan gejala fisik dan sosial kultural yang mempengaruhi individu. Kerja adalah aktifitas manusia baik fisik maupun mental yang didasarkan adalah bawaan dan mempunyai tujuan yaitu mendapatkan kepuasan. Fraser dalam Robbins (2016: 209) menegaskan bahwa lingkungan kerja merupakan suatu lingkungan dimana para pegawai tersebut melaksanakan tugas dan pekerjaannya sehari-hari, yang meliputi pelayanan pegawai, kondisi kerja dan hubungan pegawai.

Sedarmayanti (2014:57) berpendapat bahwa lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitar di mana ia bekerja, metode kerjanya baik perorangan maupun kelompok. Nitisemito (2013:183) mengemukakan lingkungan kerja adalah sesuatu yang ada disekitar para pekerja dan yang mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan.

### **Pelayanan Mutu**

Mutu adalah keseluruhan ciri atau karakteristik produk atau jasa dalam tujuan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pelanggan yang dimaksud disini bukanlah pelanggan atau konsumen yang hanya datang sekali untuk mencoba dan tidak pernah kembali lagi, melainkan mereka yang datang berulang kali untuk membeli dan menggunakan produk atau jasa yang sama. Secara umum dapat dikatakan bahwa mutu produk atau jasa itu akan diwujudkan bila orientasi seluruh kegiatan organisasi tersebut terfokus pada kepuasan pelanggan (Ariani W, 2003). Terdapat dua perspektif dalam mendefinisikan mutu. Perspektif pertama, Perspektif Produser. Menurut perspektif ini mutu produk dikaitkan dengan standar produksi dan biaya. Artinya produk dinilai bermutu jika memiliki kesesuaian terhadap spesifikasi dan memenuhi persyaratan biaya. Perspektif kedua, Perspektif Konsumen. Menurut perspektif ini mutu produk dikaitkan dengan desain dan harga. Artinya mutu produk dilihat dari karakteristik kualitas dan harga yang ditentukan. Menurut kedua perspektif tersebut, saling produk dapat tercipta jika terjadi keseimbangan antara

perspektif produsen dengan perspektif konsumen yang disebut dengan kesesuaian untuk digunakan (fitness for Consumer Use) (Purnama, 2006).

### **Tujuan Kinerja**

Pada dasarnya terdapat banyak tujuan dalam suatu organisasi. Tujuan tersebut dinyatakan dalam berbagai tingkatan, dimana tujuan pada ketinggian di atasnya menjadi acuan bagi tingkat di bawah. Tujuan tingkat bawah memberikan kontribusi bagi pencapaian tujuan ketinggian di atasnya. Menurut Wibowo (2017:50), tingkatan tujuan kinerja antara lain : a) Tingkat perusahaan merupakan tingkatan dimana tujuan terkait dengan maksud, nilai-nilai dan rencana strategi organisasi secara menyeluruh untuk dicapai. b) Tingkat manajemen senior merupakan tingkatan dimana tujuan pada tingkat ini mendefinisikan kontribusi yang diharapkan dari tingkat manajemen senior untuk mencapai tujuan organisasi. c) Unit bisnis, tingkat fungsional atau departemen merupakan tingkatan dimana tujuan pada tingkatan ini terhubung dengan tujuan organisasi, target, dan proyek yang harus diselesaikan oleh unit bisnis, fungsi atau departemen. d) Tingkat tim merupakan tingkatan dimana tujuan tingkat tim dihubungkan dengan maksud dan akuntabilitas tim, dan kontribusi yang diharapkan dari tim. e) Tingkat individu yaitu tingkatan dimana tujuan dikaitkan pada akun pelakubabilitas, hasil utama, atau tugas pokok yang mencerminkan pekerjaan individu dan fokus pada hasil yang diharapkan dicapai dan kontribusinya pada kinerja tim, departemen atau organisasi.

## **METODE PENELITIAN**

### **Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner, dikatakan valid jika pernyataan (indikator) pada kuesioner mampu mengungkapkan konstruk atau variabel yang diteliti. Teknisnya dengan membandingkan nilai  $r$  hitung (untuk setiap butir pernyataan dapat dilihat pada kolom koreksi item-total korelasi), dengan  $r$  tabel dengan mencari derajat kebebasan ( $df$ ) =  $N - k$ , dalam hal ini  $N$  adalah jumlah populasi, dan  $k$  adalah jumlah variabel penelitian independen.

### **Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas menurut Ghazali, (2016:73) merupakan alat untuk mengukur kehandalan, ketetapan atau keajegan atau konsistensi suatu kuesioner, yaitu jika jawaban responden terhadap butir-butir pernyataan dalam kuesioner adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

### **Teknik Analisis**

Analisis regresi secara umum analisis ialah yang dilakukan untuk mengetahui hubungan pengaruh (asosiasi) antara dua variabel yakni variabel  $X$  (independen) dan variabel  $Y$  (dependen). Analisis regresi linier berganda yaitu analisis yang bertujuan untuk mengetahui tidaknya hubungan ketergantungan, dan arah hubungan ketergantungan antara dua atau lebih variabel bebas atau independen ( $X$ ) dengan variabel terikat atau dependen ( $Y$ ) apakah positif atau negatif. Analisis regresi linier berganda bertujuan untuk memprediksi atau mengestimasi nilai variabel dependen apabila nilai variabel independen yang diketahui mengalami kenaikan atau penurunan. Estimasi yang dilakukan bertujuan untuk menggambarkan suatu pola hubungan ke dalam fungsi atau persamaan yang ada di antara variabel-variabel tersebut.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Uji Validitas Data**

Uji validitas adalah proses statistik yang digunakan untuk sejauh mana suatu instrumen pengukuran atau alat pengumpulan data mengukur apa yang seharusnya diukur. Validitas merupakan salah satu aspek penting dalam pengembangan dan penggunaan instrumen penelitian

atau alat pengukuran karena menunjukkan seberapa akurat instrumen tersebut dalam mengukur konsep atau variabel yang dimaksud. Uji validitas untuk mengukur pernyataan dalam kuesioner dengan kedekatan setiap variabel dengan skor variabel total. Selanjutnya angka korelasi akan dibandingkan dengan nilai  $r$  tabel propabilitas  $\alpha = 0,05$ . Dengan demikian berdasarkan uji validitas suatu item pernyataan dikatakan valid apabila nilai  $r$  hitung lebih besar dari pada nilai  $r$  tabel atau dikatakan tidak valid jika nilai  $r$  hitung lebih kecil dari  $r$  tabel. Uji validitas menggunakan program SPSS 23. Berdasarkan uji validitas masing – masing variabel sebanyak 8 item pernyataan untuk variabel bebas  $X_1$  dan  $X_2$  sedangkan variabel terikat  $Y$  sebanyak 8 item pernyataan. Hasil keseluruhan dari pengujian viditas terhadap instrumen pernyataan variabel Lingkungan kerja ( $X_1$ ) dan Mutu Pelayanan ( $X_2$ ) serta Kinerja karyawan pada tabel dibawah ini :

### Uji Validitas Lingkungan Kerja ( $X_1$ )

Dibawah ini di tampilkan data Uji validitas lingkungan kerja ( $X_1$ ) Tabel 5. Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Lingkungan Kerja.

**Tabel 1 Uji Validitas**

| Vatribel         | Item Pernyataan | Person Corelation( $r$ ) | $r$ tabel ( $N_2$ ) | Sig ( 2-taillet) | Tingkat Signifik | Ket          |
|------------------|-----------------|--------------------------|---------------------|------------------|------------------|--------------|
| Lingkungan       | X1.1            | 0,528                    | 0,340               | 0,005            | 0,05             | Valid        |
|                  | X1.2            | 0,698                    | 0,340               | 0,000            | 0,05             | Valid        |
|                  | X1.3            | 0,841                    | 0,340               | 0,000            | 0,05             | Valid        |
|                  | X1.4            | 0,612                    | 0,340               | 0,001            | 0,05             | Valid        |
|                  | X1.5            | 0,774                    | 0,340               | 0,000            | 0,05             | Valid        |
|                  | X1.6            | 0,765                    | 0,340               | 0,000            | 0,05             | Valid        |
|                  | X1.7            | 0,738                    | 0,340               | 0,000            | 0,05             | Valid        |
|                  | X1.8            | 0,747                    | 0,340               | 0,000            | 0,05             | Valid        |
| <b>Rata-Rata</b> |                 | <b>0,570</b>             | <b>0,340</b>        |                  |                  | <b>Valid</b> |

Suber: Data Yang Diolah SPSS 23 tahun 2023

### Uji Validitas Mutu Pelayanan ( $X_2$ )

Dibawah ini di tampilkan data Uji validitas Mutu Pelayanan ( $X_2$ )

**Tabel 2. Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Mutu Pelayanan.**

| Vatribel       | Item Pernyataan | Person Corelation( $r$ hitung) | $r$ tabel ( $N_2$ ) | Sig ( 2-taillet) | Tingkat Signifik an | Ket   |
|----------------|-----------------|--------------------------------|---------------------|------------------|---------------------|-------|
| Mutu Pelayanan | X2.1            | 0,666                          | 0,340               | 0,000            | 0,05                | Valid |
|                | X2.2            | 0,702                          | 0,340               | 0,000            | 0,05                | Valid |
|                | X2.3            | 0,702                          | 0,340               | 0,000            | 0,05                | Valid |
|                | X2.4            | 0,663                          | 0,340               | 0,000            | 0,05                | Valid |
|                | X2.5            | 0,785                          | 0,340               | 0,000            | 0,05                | Valid |
|                | X2.6            | 0,719                          | 0,340               | 0,000            | 0,05                | Valid |
|                | X2.7            | 0,714                          | 0,340               | 0,000            | 0,05                | Valid |

|                  |      |              |              |       |      |                     |
|------------------|------|--------------|--------------|-------|------|---------------------|
|                  | X2.8 | 0,804        | 0,340        | 0,000 | 0,05 | <i>Valid</i>        |
| <b>Rata-Rata</b> |      | <b>0,575</b> | <b>0,340</b> |       |      | <b><i>Valid</i></b> |

Suber: Data Yang Diolah SPSS 23 tahun 2023

### Uji Validitas Kinerja Karyawan (Y)

Dibawah ini di tampilkan data Uji validitas Kinerja Karyawan (Y)

**Tabel 3 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Kinerja Karyawan**

| Vatribel         | Item Pernyataan | Person Corelation(r hitung | r tabel (N2) | Sig ( 2-taillet) | Tingkat Signifik an | Ket                 |
|------------------|-----------------|----------------------------|--------------|------------------|---------------------|---------------------|
| Kinerja          | Y1              | 0,698                      | 0,340        | 0,000            | 0,05                | <i>Valid</i>        |
|                  | Y.2             | 0,805                      | 0,340        | 0,000            | 0,05                | <i>Valid</i>        |
|                  | Y.3             | 0,835                      | 0,340        | 0,000            | 0,05                | <i>Valid</i>        |
|                  | Y4              | 0,735                      | 0,340        | 0,000            | 0,05                | <i>Valid</i>        |
|                  | Y.5             | 0,828                      | 0,340        | 0,000            | 0,05                | <i>Valid</i>        |
|                  | Y.6             | 0,845                      | 0,340        | 0,000            | 0,05                | <i>Valid</i>        |
|                  | Y.7             | 0,818                      | 0,340        | 0,000            | 0,05                | <i>Valid</i>        |
|                  | Y.8             | 0,820                      | 0,340        | 0,000            | 0,05                | <i>Valid</i>        |
| <b>Rata-Rata</b> |                 | <b>0,638</b>               | <b>0,340</b> |                  |                     | <b><i>Valid</i></b> |

Suber: Data Yang Diolah SPSS 23 tahun 2023

### Uji Realibilitas Variabel Lingkungan Kerja (X1)

**Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas dengan SPSS 23**

#### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .879             | 8          |

### Uji Realibilitas Variabel Mutu Pelayan (X2)

**Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas dengan SPSS 23**

#### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .866             | 8          |

### Uji Realibilitas Variabel Kinerja Karyawan (Y)

**Tabel 6 Hasil Uji Reliabilitas dengan SPSS 23Reliability**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .918             | 8          |

### Analisis Regresi Linier Berganda (X1) dan (X2) terhadap (Y)

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh data perhitungan regresi ganda Lingkungan Kerja (X1) dan Mutu Pelayanan (X2) terhadap Kinerja Karyawan (Y) adalah sebagai berikut :



**Tabel 7. Perhitungan Regresi Berganda Lingkungan Kerja , Mutu Pelayanan dan Kinerja Karyawan**

| Coefficients <sup>a</sup> |                             |            |                           |       |      |
|---------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model                     | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|                           | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1 (Constant)              | 1.512                       | 1.496      |                           | 1.011 | .322 |
| Lingkungan Kerja          | .478                        | .076       | .584                      | 6.298 | .000 |
| Mutu Pelayanan            | .467                        | .102       | .424                      | 4.569 | .000 |

a. Dependent Variable: Y

Hasil perhitungan tingkat korelasi antara Variabel Lingkungan Kerja (X1) dengan Kinerja Karyawan (Y) sebesar  $R = 0,838$  termasuk dalam kategori Sangat Kuat yakni ( $0,800 - 1,000$ ).artinya Lingkungan Kerja mempunyai kaitan atau hubungan yang sangat kuat sebagai penentu untuk meningkatkan Kinerja Karyawan Berdasarkan hasil Uji yang diperoleh nilai thitung 7,694 . Apabila dibandingkan dengan t tabel pada taraf signifikan 0,05 yaitu 1,711 , maka  $t_{hitung} 7,694 > t_{tabel} 1,711$  , sehingga dapat disimpulkan bahwa;  $H_a$  yang menyatakan terdapat pengaruh variabel Lingkungan Kerja (X1) terhadap variabel Kinerja Karyawan (Y) dapat diterima. Jadi variabel Lingkungan Kerja (X1) berpengaruh terhadap variabel Kinerja Karyawan (Y). Koefisien determinasi ( $KD$ ) =  $R^2 = 0,703 \times 100\% = 70,3 \%$ . Dapat disimpulkan bahwa variabel Lingkungan Kerja (X1) menjelaskan variasi perubahan terhadap variabel Kinerja Karyawan (Y) pada CV. Prasetyo Adijaya Grup sebesar 70,3 %, sedangkan sisanya sebesar 29,7 % dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dikaji dalam penelitian ini. Hasil perhitungan tingkat korelasi antara Variabel Mutu Pelayanan (X2) dengan Kinerja Karyawan (Y) sebesar  $R = 0,819$  termasuk dalam kategori Sangat Kuat yakni ( $0,800 - 1,000$ ). Koefisien determinasi ( $KD$ ) =  $R^2 = 0,670 \times 100\% = 67 \%$ . Dapat disimpulkan bahwa variabel Mutu Pelayanan (X2) menjelaskan variasi perubahan terhadap variabel Kinerja Karyawan (Y) pada CV. Prasetyo Adijaya Grup sebesar 67 %,sedangkan sisanya sebesar 33 % dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dikaji dalam penelitian ini. Berdasarkan tabel Anova diatas dapat diketahui bahwa F hitung sebesar 50.854 jauh lebih besar dari pada nilai Ftabel dengan signifikansi 0.05 sebesar 3,403 karena itu Lingkungan Kerja (X1) dan Mutu Pelayanan (X2) secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan (Y). Dengan demikian maka hipotesis yang diajukan yang menyatakan terdapat pengaruh Lingkungan Kerja (X1) dan Mutu Pelayanan (X2) secara bersama-sama terhadap Kinerja Karyawan (Y) dapat terbukti atau diterima. Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh data perhitungan regresi ganda Lingkungan Kerja (X1) dan Mutu Pelayanan (X2) terhadap Kinerja Karyawan (Y) adalah sebagai berikut.Berdasarkan tabel di atas dapat dibuat Model Regresinya linier berganda  $Y = 1.512 + 0,478 X_1 + 0,467 X_2$  Setiap terjadi peningkatan nilai pada variabel Lingkungan Kerja sebesar satu poin, maka Kinerja Karyawan akan meningkat sebesar 0,478 poin. Dan setiap terjadi peningkatan nilai pada variabel Mutu Pelayanan sebesar satu poin, maka Kinerja Karyawan akan meningkat sebesar 0,467 poin. Berdasarkan keterangan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa nilai koefisien regresi  $X_1 = 0,478$  lebih besar dari pada koefisien regresi  $X_2 = 0,467$  . Hal ini menunjukkan bahwa kontribusi variabel Lingkungan Kerja lebih besar dibandingkan variabel Mutu Pelayanan dalam meningkatkan Kinerja Karyawan pada CV. Prasetyo Adijaya Grup .di BandarLampung.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

1. Terdapat pengaruh Lingkungan Kerja (X1) terhadap Kinerja Karyawan (Y) pada CV. Prasetio Adijaya Grup di Bandar Lampung dibuktikan dengan Uji hipotesis Berdasarkan hasil Uji t diperoleh nilai thitung 7,694 . Apabila dibandingkan dengan t tabel pada taraf signifikan 0,05 yaitu 1,711 , maka thitung 7,694 > ttabel 1,711 , sehingga dapat disimpulkan bahwa; Ha yang menyatakan terdapat pengaruh variabel Lingkungan Kerja (X1) terhadap variabel Kinerja Karyawan (Y) dapat diterima. Jadi variabel Lingkungan Kerja (X1) berpengaruh terhadap variabel Kinerja Karyawan (Y). Dapat disimpulkan bahwa variabel Lingkungan Kerja (X1) menjelaskan variabel Kinerja Karyawan (Y) pada CV. Prasetio Adijaya Grup sebesar 70,3 % , sedangkan sisanya sebesar 29,7 % dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dikaji dalam penelitian ini.
2. Terdapat pengaruh Mutu Pelayanan (X2) terhadap Kinerja Karyawan (Y) pada CV. Prasetio Adijaya Grup di Bandar Lampung dibuktikan dengan Uji hipotesis Berdasarkan hasil Uji t didapat Berdasarkan hasil Uji t didapat nilai t hitung 7.131 . Apabila dibandingkan dengan t tabel pada taraf signifikan 0,05 yaitu 1,711 , maka t hitung 7,131 > ttabel 1,711 , sehingga dapat disimpulkan bahwa; Ha yang menyatakan terdapat pengaruh variabel Mutu Pelayanan (X2 ) terhadap variabel Kinerja Karyawan (Y) dapat diterima. Jadi variabel Lingkungan Kerja (X2) berpengaruh terhadap variabel Kinerja Karyawan (Y). Dapat disimpulkan bahwa variabel Mutu Pelayanan (X2) menjelaskan variasi perubahan terhadap variabel Kinerja Karyawan (Y) pada CV. Prasetio Adijaya Grup sebesar 67 % ,sedangkan sisanya sebesar 33 % dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dikaji dalam penelitian ini
3. Terdapat pengaruh secara bersama-sama (simultan) variabel Lingkungan Kerja (X1) dan Variabel Mutu Pelayan (X2) terhadap variabel Kinerja Karyawan (Y) pada CV. Prasetio Adijaya Grup di Bandar Lampung, dapat diketahui bahwa F hitung sebesar 50.854 jauh lebih besar dari pada nilai F tabel dengan signifikansi 0.05 sebesar 3,403 oleh karena itu Lingkungan Kerja (X1) dan Mutu Pelayanan (X2) secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan (Y). Dengan demikian maka hipotesis yang diajukan dapat terbukti atau diterima. Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa besarnya pengaruh Lingkungan Kerja dan Mutu Pelayanan terhadap Kinerja Karyawan sebesar 94,7 % dan sisanya sebesar 5,3 % disebabkan faktor lain yang tidak penulis teliti dalam penulisan tesis ini. Berdasarkan tabel di atas dapat dibuat model regresi linier berganda  $Y = 1,512 + 0,478 X1 + 0,467 X2$  Setiap terjadi peningkatan nilai pada variabel Lingkungan Kerja sebesar satu poin, maka Kinerja Karyawan akan meningkat sebesar 0,478 poin. Dan setiap terjadi peningkatan nilai pada variabel Mutu Pelayanan sebesar satu poin, maka Kinerja Karyawan akan meningkat sebesar 0,467 poin.

Berdasarkan keterangan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa nilai koefisien regresi  $X1 = 0,478$  lebih besar dari pada koefisien regresi  $X2 = 0,467$  . Hal ini menunjukkan bahwa kontribusi variabel Lingkungan Kerja lebih besar dibandingkan variabel Mutu Pelayanan dalam meningkatkan Kinerja Karyawan pada CV. Prasetio Adijaya Grup .di BandarLampung.

### Saran

1. Variabel Kualitas Pelayanan, yang perlu mendapat perhatian untuk peningkatan Kinerja Karyawan adalah pernyataan no 4 yang menyatakan tidak ada bau tidak sedap di tempat kerja untuk membuat suasana lingkungan kerja yang nyaman dan indah perlu kiranya lingkungan kerja selalu dibersihkan secara bersama-sama dan tidak hanya mengandalkan OB saja . dan diberikan pewangi ruangan setiap saat.
2. Variabel Mutu Pelayanan yang perlu mendapat perhatian untuk meningkatkan kinerja karyawan adalah peran no, 1 yang menyatakan bertanggung jawab apabila terjadi kesalahan pada konstruksi yang dikerjakan mengalami kerusakan ,untuk menjawab ini perusahaan selalu akan bertanggung



jawab atas pekerjaan konstruksi yang dilaksanakan oleh perusahaan dalam arti tidak akan lepas tangan .

3. Variabel Kinerja Karyawan yang perlu mendapat perhatian untuk meningkatkan kinerja Karyawan adalah pernyataan no, 7 yang menyatakan karyawan menunjukkan kesediaan melakukan pekerjaan tanpa diperintah oleh pimpinan untuk meningkatkan kinerja karyawan pimpinan harus memperhatikan karyawan yang mempunyai inovasi kreatif dan disiplin kiranya karyawan tersebut diberikan reward atau penghargaan sesuai dengan apa yang menjadi visi dan misi penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahiruddin, dkk. 2022. Buku Pedoman Penulisan dan Bimbingan Tesis. Program Studi Magister Manajemen. Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai. Bandar (Placeholder1)Lampung: Saburai Press.
- Anoraga. Panji, 2013. Manajemen Bisnis. Semarang: Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 2013. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta. Rineka Cipta.
- Dwi Aryani, Rosinta Febrina. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. KRESNA FINANCE Cabang Surabaya. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi. Gil. 17, Nomor 2.
- Bateman, Thomas S, dan Snell, Scott A. 2014, Manajemen, Alih Bahasa : Ratno Purnomo dan Willy Abdillah McGraw. Jakarta: Hill Education (Asia) dan Salemba Empat.
- Daryanto. 2012. Manajemen Pemasaran: Sari Kuliah. Bandung: Satu Nusa
- Ghozali, Imam. 2016. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harnjo, Edward. 2019. Pengaruh Budaya dan Etos Kerja terhadap Kinerja Karyawan di Institut Bisnis Informasi Teknologi. Majalah Ilmiah Politeknik Mandiri Bina Prestasi ISSN: 2301-797XVolume: 8 No. 2 - Desember 2019.
- Handoko (2018:4), "Manajemen sumber daya manusia Penerbit PT Rineka Cipta.
- Hasibuan (2019:10) "Manajemen Sumber Daya Manusia Jakarta Salemba Empat
- Hariandja, Marihot T.E. 2015. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Hartanto, Frans Mardi. 2013. Paradigma Baru Manajemen Indonesia: Menciptakan Nilai dengan Bertumpu pada Kebajikan dan Potensi Insani. Bandung: Mizan.
- Irawan, Handi. 2014. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kadek, Dwi Pranata. Bagia, I Wayan. Trianasari, Trianasari. 2017. Pengaruh Etos Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. Jurnal Manajemen Indonesia Universitas Pendidikan Ganesha Vol 7 NO. 2 (2017)
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2012. Manajemen Pemasaran. Edisi 10. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip. 2013. Manajemen Edisi Pemasaran Milenium. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Lupiyoadi, R. (2013). Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta : Salemba Empat. Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani. 2013. Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan. Bandung : CV Alfabeta.
- Maesyarah, Neneng. Jhoansyah, Dicky. Nurmala, Resa. 2022. Pengaruh Etos Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Karyawan PT Sinar Sosro KP Sukabumi. Jurnal Studi Manajemen dan Kewirausahaan (MSEJ) Vol 3 No.4 (2022)
- Mathis, dan Jackson, 2013, Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi pertama, Cetakan Pertama. Yogyakarta : Salemba Empat.
- Mangkunegara (2018:2) "Manajemen Sumber Daya Manusia Yogyakarta : Salemba Empat.
- Mugiono. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsu (Pembeli) Di Pasar Kota Malang. Jurnal Wacana. Jilid 13, Nomor 4.
- Moenir, A.S. 2010. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta: Bum Aksara

- Octarina, Arischa. 2013. Pengaruh Etos Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Konsumen pada Dinas Kebudayaan Pariwisata Pemuda dan Olahraga Kabupaten Sarolangun. Kumpulan Jurnal Fakultas Mahasiswa Ekonomi Universitas Andalas. Gil. 1 Nomor 1. (2013)
- Panjaitan, Januar Efendi. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada JNE Cabang Bandung. Jurnal Manajemen, Jilid 11,
- Rafiie, Said Achmad Kabiru, (2017), Manajemen Teori dan Aplikasi. Bandung: Alfabeta
- Rangkuti, Freddy. 2011. Dongkrak Penjualan Melalui Strategi & Kompetitif Penentuan posisi. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Simamora, Henry. (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia. PT. Gramedia Pustak Utama.
- Sinamo, Jansen H. 2013. Etos Kerja 21 Etos Kerja Profesional di Era Digital Global, Ed 1, Jakarta, Institut Darma Mahardika.
- Siregar. 2009. Definisi Etos Kerja. Jurnal. (online) (diakses tanggal 21 Agustus 2013).
- Stoner, James AF, Freeman, R Edward dan Gilbert JR, Daniel R, 2010, Manajemen, Jakarta: Penerbit Indeks Gramedia
- Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. 2000. Teknik Sampling untuk Survei dan Eksperimen. Jakarta: Penerbit PT Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2012. Kualitas & Kepuasan Pelayanan Edisi ketiga. Yogyakarta: Andi Mengimbangi.
- Udayani, Putu. Susila, Gede Putu Agus Jana. Bagia, I Wayan. 2017. Pengaruh Iklim Organisasi Dan Etos Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. Jurnal Manajemen Indonesia Vol 7, No 1 (2017).
- Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah Pasal 18.
- Wirawan. 2017. Budaya dan Iklim Organisasi: Teori, aplikasi, dan penelitian. Jakarta: Salemba Empat.