

Pengaruh Budaya Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Keuasan Pelanggan dengan Sikap Sebagai Intervening (Studi Kasus Di PT.Telkom Witel Ridar)

Widiafa Sandra¹, Adi Rahmat^{1*}

¹Program Studi Magister Manajemen Universitas Lancang Kuning Pekanbaru

** Penulis Korespondensi, email: adirahmat@unilak.ac.id*

Abstrak

Penelitian ini dilaksanakan pada PT.Telkom Witel Ridar, dengan tujuan menguji pengaruh budaya kerja dan lingkungan kerja terhadap kepuasan pelanggan dengan sikap sebagai intervening. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik Krejcie dan Morgan (1970) dalam Ferdinand, 2006. Sesuai dengan populasi penelitian merupakan pelanggan PT. Telkom Witel Ridar yang jumlahnya 68.013 orang, maka sampel (n) penelitian ini adalah 397 responden yang tersebar pada 18 plasa aktif. Teknik analisa data penelitian ini menggunakan statistik deskriptif dan analisis verifikatif, sebagai alat analisis digunakan Scruktural Equational Model yang diproses dengan Software SmartPLS2. Hasil analisis membuktikan bahwa pada PT. Telkom Witel Ridar, budaya kerja berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan; budaya kerja berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan melalui sikap; lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan; lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan melalui sikap; sikap berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan; budaya kerja berpengaruh terhadap sikap; dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap sikap.

Kata kunci: *Budaya Kerja, Lingkungan Kerja, Kepuasan Pelanggan dan Sikap*

PENDAHULUAN

Tingginya kebutuhan akan informasi dan komunikasi yang berbasis pada teknologi informasi, menyebabkan semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat akan jaringan internet. Informasi tanpa batas dan akses yang semakin mudah di zaman modern diikuti dengan berkembangnya teknologi informasi membuat rasa ingin tahu setiap individu terjawab dan komunikasi berjalan baik. Mulai dari perusahaan, pemerintahan, organisasi, dan masyarakat Indonesia menggunakan computer, gadget dan internet untuk mengakses berbagai informasi dan berkomunikasi dengan orang lain di seluruh dunia.

Salah satu perusahaan yang menyediakan jasa layanan tersebut adalah PT.Telekomunikasi Indonesia, Tbk atau yang lebih dikenal dengan PT.Telkom. Sejak tahun 2015, PT.Telkom lebih focus untuk memberikan pelayanan kemasyarakat Indonesia berupa pelayanan Internet, TV kabel dan telepon rumah yang dikenal dengan nama IndiHome (Indonesia Digital Home). PT.Telkom terdiri atas tujuh wilayah telekomunikasi yang tersebar diseluruh indonesia. Provinsi Riau terbagi atas dua wilayah telekomunikasi yaitu, Witel Riau Daratan dan Witel Riau Kepulauan. PT.Telkom Witel Riau Daratan (Witel Ridar) merupakan wilayah telekomunikasi yang termasuk dalam kategori Regional I, dan Pekanbaru merupakan salah satu kotanya. Dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. PT. Telkom Witel Ridar terus menerus berkontribusi meningkatkan layanan demi mencapai

kepuasan pelanggan. Dengan semakin tingginya tingkat persaingan diantara para penyedia jasa layanan telekomunikasi dan informasi, PT.Telkom WitelRidar berusaha melakukan berbagai inovasi yang akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Salah satunya adalah dengan cara mengetahui apa yang menjadi kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan melalui pengisian kuesioner. Berikut hasilnya:

Tabel 1. Kepuasan Pelanggan IndiHome Tahun 2015-2017

No	Tahun	Kepuasan Pelanggan Indihome	
		Target	Realisasi
1	2015	100%	79,92%
2	2016	100%	83,28 %
3	2017	100%	87,07%

Sumber : Data Report Customer Satisfaction & Loyalty Survey

Dari tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan Witel Ridar tahun 2015 hingga tahun 2017 belum mencapai 100% dari target yang ditetapkan oleh perusahaan. Sementara itu, Telkom Regional II tingkat kepuasan pelanggan IndiHome sudah hampir mendekati 90% yakni dengan total kepuasan pelanggannya 89,43%.

PT.Telkom Witel Ridar menyadari bahwa terdapat faktor dan peranan penting sumber daya manusia (SDM) dalam membantu tercapainya keberhasilan perusahaan. Untuk mencapai sasaran utama, dan dalam pelaksanaannya harus mempertimbangkan kepentingan sosial, fungsional dan karyawan. Salah satu dari faktor yang penting untuk diperhatikan yaitu budaya kerja. Menurut Ndraha dalam Indriani dkk, 2016, budaya kerja merupakan pemikiran-pemikiran inti yang berguna untuk peningkatan efektivitas dan efisiensi hubungan dan pekerjaan di sekelompok masyarakat. Berdasarkan teori tersebut, budaya kerja pada PT.Telkom Witel Ridar masih belum mampu diterapkan secara maksimal. Hal ini menimbulkan ketidakpuasan pelanggan seperti dijelaskan pada tabel diatas.

Lingkungan kerja juga memiliki peran penting dalam mencapai keberhasilan perusahaan. Sedarmayanti dalam Prastyo dkk, 2015 menyatakan tipe lingkungan kerja secara umum dapat dibagi dua yaitu lingkungan kerja fisik dan non fisik. Dari hasil pra penelitian yang dilakukan dengan wawancara secara acak pada karyawan yang bertugas di PT.Telkom Witel Ridar, menyatakan bahwa lingkungan kerja fisik sudah memadai, hanya saja lingkungan kerja non fisik masih jauh dari yang diharapkan. Misalkan penghargaan dari pimpinan, relasi sesama tim kerja, dan komunikasi yang lancar. Akibatnya karyawan kurang bersemangat dan tanggung jawab terhadap pekerjaan menjadi berkurang. Sehingga, berdampak terhadap produktivitas dan kreatifitas kerja demi mencapai kepuasan pelanggan.

Sikap merupakan faktor terpenting dalam kehidupan sosial karena manusia selalu berinteraksi dengan orang lain. Banyak kajian dilakukan untuk merumuskan pengertian sikap, proses terbentuknya sikap, maupun perubahan. Banyak pula penelitian telah dilakukan terhadap sikap kaitannya dengan efek dan perannya dalam pembentukan karakter dan sistem hubungan antar kelompok. Thurstone mendefinisikan sikap sebagai

derajat afek positif atau afek negatif terhadap suatu objek psikologis (Azwar, 2007). Sikap kerja karyawan berdampak terhadap kepuasan pelanggan yang bersedia menggunakan layanan IndiHome.

Berikut tabel pengukuran kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap layanan IndiHome tiga tahun terakhir:

Tabel 2. Sikap Pelanggan Terhadap Penggunaan Layanan IndiHome Tahun 2015-2017

No	Tahun	Telepon		Internet		UseeTV	
		Target	Realisasi	Target	Realisasi	Target	Realisasi
1	2015	80,2%	34 %	70,7%	35 %	65,0%	32 %
2	2016	78,7%	33 %	68,4%	33 %	61,0%	33 %
3	2017	-	-	93,3%	35%	93,3%	33%

Data di atas menunjukkan bahwa sejak tahun 2015 target yang ditetapkan tidak pernah tercapai. Di tahun 2016 target yang ditetapkan menurun namun tidak juga tercapai. Justru di tahun 2017 target ditingkatkan begitu tinggi, sehingga ketimpangan antara realisasi dan target semakin tinggi. Hal tersebut diartikan bahwa kinerja karyawan tidak begitu baik.

TINJAUAN PUSTAKA

Ndraha (2003) mendefinisikan budaya kerja merupakan sekelompok pikiran dasar atau program mental yang dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efisiensi kerja dan kerjasama manusia yang dimiliki oleh suatu golongan masyarakat. Adapaun indikator-indikator budaya kerja menurut Ndraha (*dalam* Lufni dkk, 2013) meliputi antara lain :

1. Kebiasaan
2. Peraturan
3. Nilai-nilai

Sedarmayanti (2011) mendefinisikan lingkungan kerja merupakan keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok. Indikator lingkungan kerja dapat dijelaskan sebagai berikut Sedarmayanti (*dalam* Budiarto & Katini, 2015):

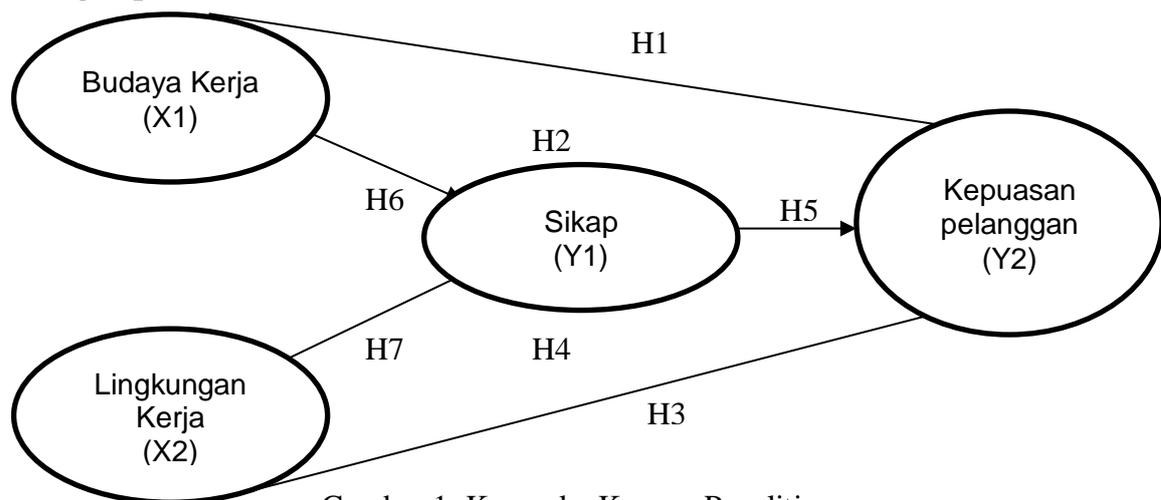
1. Penerangan/cahaya di tempat kerja
2. Sirkulasi udara ditempat kerja
3. Kebisingan ditempat kerja
4. Bau tidak sedap ditempat kerja
5. Keamanan di tempat kerja

Menurut Kotler dan Keller (*dalam* Panjaitan dan Yuliati, 2016), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Ada beberapa dimensi dan indikator yang dapat digunakan (Zeithaml & Bitner *dalam* Tjiptono, 2004) diantaranya yaitu:

1. *Tangible* (bukti langsung)
2. Reliability (kendalaan)
3. Assurance (jaminan)
4. Emphaty (empati)

Thurstone mendefinisikan sikap sebagai derajat afek positif atau efek negatif terhadap suatu objek psikologis (Azwar, 2007). Sedangkan Saari & Judge (2004) mendefenisikan sikap sebagai evaluasi positif dan negatif dari seorang individu terhadap lingkungan kerja mereka. Yang diukur melalui kepuasan kerja dan keterlibatan kerja.

Kerangka penelitian



Gambar 1. Kerangka Konsep Penelitian

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *descriptive and explanatory survey*, karena akan mendeskripsikan setiap variabel dan menjelaskan hubungan antara variabel yang diteliti. Sedangkan tipe hubungan antara variabel yang digunakan dalam penelitian adalah kausalitas yaitu variabel independen/variabel bebas mempengaruhi variabel dependen/terikat.

Berdasarkan pada tujuan penelitian yang akan dilakukan yaitu mengkaji pengaruh budaya kerja dan lingkungan kerja terhadap kepuasan pelanggan dengan sikap sebagai intervening studi kasus di PT. Telkom Witel Ridar, maka penelitian ini bersifat deskriptif yang akan menjelaskan variabel-variabel terkait dan verifikatif yang dilakukan dengan uji *statistic Structural Equational Modelling* (SEM).

Sebagai unit analisis penelitian ini adalah PT. Telkom Witel Ridar. Waktu yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah 2 (dua) bulan yaitu dari September – Oktober 2018.

Populasi penelitian ini adalah pelanggan IndiHome PT. Telkom Witel Ridar yang jumlahnya 68.013 orang. Menggunakan tabel N populasi yang dikembangkan oleh Krejcie and Morgan (1970) dalam Ferdinand, 2006, yaitu dengan N (populasi) = 68.013 maka n (sampel) = 397 sampel.

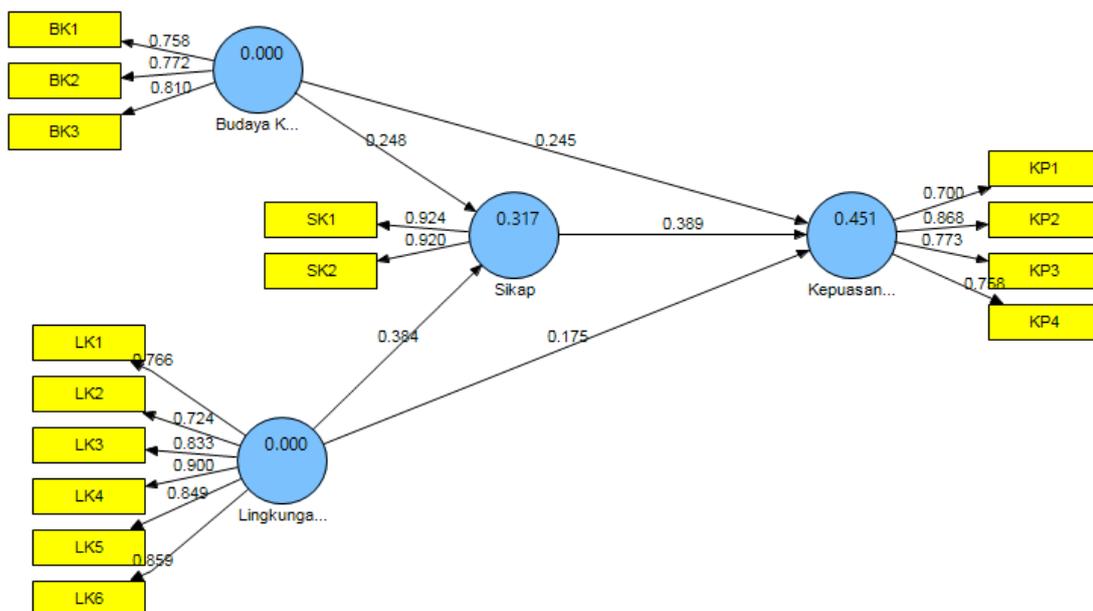
Teknik pengambilan sampel menggunakan *systemic sampling*, yang menurut Ferdinand (2006) teknik ini cocok untuk sampel relatif kecil (dibawah 500). Teknik ini menganggap setiap orang memiliki kesempatan yang sama dengan lainnya untuk dipilih sebagai anggota sampel. Caranya membuat tabel (sampling frame) untuk dipilih secara acak menjadi anggota sampel.

Populasi tersebar di 20 Wilayah Telekomunikasi Riau Daratan. Dari 20 Wilayah Telekomunikasi tersebut, ada 18 plasa yang berstatus aktif, dan sisanya yaitu 2 plasa yang berstatus non aktif. Karena itu peneliti hanya akan mengambil sampel pada 18 plasa yang aktif saja.

Rancangan analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis verifikatif. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden dan variabel penelitian, sedangkan analisis verifikatif digunakan untuk menguji hipotesis penelitian, dengan *Struktural Equational Model* (SEM) dan *software SmartPLS 2*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis PLS



Gambar 2. Diagram Jalur

Hasil pengujian hipotesis

Tabel 3. Hasil Pengujian Signifikansi

Eksogen	Endogen	Path Coefficient	Standard Error	T Statistics
Budaya Kerja	Sikap	0.248	0.110	2.247
Budaya Kerja	Kepuasan Pelanggan	0.245	0.060	4.088
Lingkungan Kerja	Sikap	0.384	0.115	3.329
Lingkungan Kerja	Kepuasan Pelanggan	0.175	0.075	2.342
Sikap	Kepuasan Pelanggan	0.389	0.065	5.986

Sumber: Data Primer Diolah, 2019

T statistics hubungan antara budaya kerja terhadap sikap adalah sebesar $2.247 > 1.96$, menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan budaya kerja terhadap sikap. T statistics hubungan antara budaya kerja terhadap kepuasan pelanggan adalah sebesar $4.088 > 1.96$, menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan budaya kerja terhadap kepuasan pelanggan. T statistics hubungan antara lingkungan kerja terhadap sikap adalah sebesar $3.329 > 1.96$, menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan lingkungan kerja terhadap sikap. T statistics hubungan antara lingkungan kerja terhadap kepuasan pelanggan adalah sebesar $2.342 > 1.96$, menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan lingkungan kerja terhadap kepuasan pelanggan. T statistics hubungan antara sikap terhadap kepuasan pelanggan adalah sebesar $5.986 > 1.96$, menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan sikap terhadap kepuasan pelanggan.

Pengujian hipotesis tidak langsung

Tabel 4. Hasil Pengujian Tidak Langsung

Eksogen	Mediasi	Endogen	Indirect	Standard Error	T Statistics
Budaya Kerja	Sikap	Kepuasan Pelanggan	0.096	0.046	2.104
Lingkungan Kerja	Sikap	Kepuasan Pelanggan	0.149	0.051	2.909

Sumber: Data Primer Diolah, 2019

Pengaruh budaya kerja terhadap kepuasan pelanggan melalui sikap diperoleh nilai T statistics sebesar 2.104. Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa nilai T statistics > 1.96 . Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan budaya kerja terhadap kepuasan pelanggan melalui sikap. Oleh karena itu sikap dinyatakan mampu memediasi pengaruh budaya kerja terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan pelanggan melalui sikap diperoleh nilai T statistics sebesar 2.909. Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa nilai T statistics > 1.96. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan lingkungan kerja terhadap kepuasan pelanggan melalui sikap. Oleh karena itu sikap mampu memediasi pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan pelanggan.

Konversi diagram jalur ke dalam model struktural

Tabel 5. Efek Model Secara Langsung dan Tak Langsung

Eksogen	Mediasi	Endogen	Direct	Indirect	Total
Budaya Kerja		Sikap	0.248		0.248
Budaya Kerja	Sikap	Kepuasan Pelanggan	0.245	0.096	0.342
Lingkungan Kerja		Sikap	0.384		0.384
Lingkungan Kerja	Sikap	Kepuasan Pelanggan	0.175	0.149	0.324
Sikap		Kepuasan Pelanggan	0.389		0.389

Sumber: Data Primer Diolah, 2019

Persamaan 1 : $Y_1 = 0.248 X_1 + 0.384 X_2$

Dari persamaan di atas dapat diinformasikan bahwa

1. Koefisien direct effect budaya kerja terhadap sikap sebesar 0.248 menyatakan bahwa budaya kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap. Hal ini berarti semakin baik budaya kerja maka cenderung dapat meningkatkan sikap.
2. Koefisien direct effect lingkungan kerja terhadap sikap sebesar 0.384 menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap. Hal ini berarti semakin baik lingkungan kerja maka cenderung dapat meningkatkan sikap.

Persamaan 2 : $Y_2 = 0.245 X_1 + 0.175 X_2 + 0.389 Y_1$

Dari persamaan 2 dapat diinformasikan bahwa

1. Koefisien direct effect budaya kerja terhadap kepuasan pelanggan sebesar 0.245 menyatakan bahwa budaya kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini berarti semakin baik budaya kerja maka cenderung dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Koefisien direct effect lingkungan kerja terhadap kepuasan pelanggan sebesar 0.175 menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini berarti semakin baik lingkungan kerja maka cenderung dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.
3. Koefisien direct effect sikap terhadap kepuasan pelanggan sebesar 0.389 menyatakan bahwa sikap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini berarti semakin baik sikap maka cenderung dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

4. Koefisien indirect effect budaya kerja terhadap kepuasan pelanggan melalui sikap sebesar 0.096 menyatakan bahwa budaya kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan melalui sikap. Hal ini berarti semakin baik sikap yang disebabkan oleh semakin baiknya budaya kerja, cenderung dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.
5. Koefisien indirect effect lingkungan kerja terhadap kepuasan pelanggan melalui sikap sebesar 0.149 menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan melalui sikap. Hal ini berarti semakin baik sikap yang disebabkan oleh semakin baiknya lingkungan kerja, cenderung dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Efek dominan

Tabel 6. Hasil Analisis Total Koefisien

Eksogen	Endogen	Total
Budaya Kerja	Sikap	0.248
Budaya Kerja	Kepuasan Pelanggan	0.342
Lingkungan Kerja	Sikap	0.384
Lingkungan Kerja	Kepuasan Pelanggan	0.324
Sikap	Kepuasan Pelanggan	0.389

Sumber: Data Primer Diolah, 2019

Variabel yang memiliki total efek terbesar terhadap sikap adalah lingkungan kerja dengan total efek sebesar 0.384. Dengan demikian lingkungan kerja merupakan variabel yang paling berpengaruh atau memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap sikap.

Variabel yang memiliki total efek terbesar terhadap kepuasan pelanggan adalah sikap dengan total efek sebesar 0.389. Dengan demikian sikap merupakan variabel yang paling berpengaruh atau memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan pelanggan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Budaya kerja yang ada di PT. Telkom Witel Ridar mampu memuaskan para pelanggannya. Budaya kerja yang merupakan pemikiran-pemikiran dasar guna meningkatkan efisiensi kerja dan kerjasama suatu organisasi, jika semakin baik maka kepuasan pelanggan pun akan semakin meningkat. Kebiasaan untuk tepat waktu didukung oleh berbagai peraturan perusahaan yang mengarah pada pelanggan, akan mampu membuat pelanggan semakin puas. Budaya kerja yang mendorong sikap pegawai PT. Telkom Witel Ridar semakin baik, cenderung akan mampu membuat pelanggan semakin puas. Lingkungan kerja yang nyaman dan aman akan membuat pelanggan PT. Telkom Witel Ridar semakin puas. Lingkungan kerja yang nyaman dan aman juga mendorong sikap kerja pegawai PT. Telkom Witel Ridar semakin baik. Sehingga sikap kerja yang semakin baik cenderung

membuat pelanggan semakin puas. Lingkungan kerja yang nyaman dan aman adalah faktor dominan yang membuat sikap kerja pegawai PT. Telkom Witel Ridar semakin baik. Begitu pula dengan para pelanggannya perusahaan BUMN tersebut akan semakin puas apabila sikap pegawai mereka semakin baik.

Para pimpinan di PT. Telkom Witel Ridar harus terus menerus memperbaiki budaya kerja yang baik agar kepuasan pelanggan semakin meningkat. Peningkatan budaya kerja yang terus menerus juga akan membuat sikap para pegawai PT. Telkom Witel Ridar semakin baik. PT. Telkom Witel Ridar harus terus menerus menjaga dan memperbaiki lingkungan kerja agar selalu yang nyaman dan aman demi meningkatnya kepuasan pelanggan. Sehingga diharapkan jumlah pelanggan perusahaan tersebut akan semakin meningkat pula. Lingkungan kerja yang terjaga dengan baik kenyamanan dan keamanannya akan mendorong membaiknya sikap kerja pegawai PT. Telkom Witel Ridar. Sikap kerja yang selalu ditingkatkan tersebut menjadi faktor utama meningkatnya kepuasan pelanggan. Sehingga antara lingkungan kerja, sikap kerja, dan kepuasan pelanggan sangat terkait erat. Untuk itu diharapkan kepada PT. Telkom Witel Ridar agar selalu meningkatkan kenyamanan dan keamanan lingkungan agar sikap kerja pegawainya meningkat sehingga para pelanggan menjadi semakin puas.

REFERENSI

- Abadiyah, Rifdah dan Didik Purwanto. 2016. *Pengaruh Budaya Organisasi, Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai Bank di Surabaya*. Jurnal Bisnis, Manajemen & Perbankan. Vol.2, No.1. 2016:49-66
- Arianto, Dwi Agung Nugroho. 2013. *Pengaruh Kedisiplinan, Lingkungan Kerja dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Pengajar*. Jurnal Economia. Vol.9, No.2. Oktober 2013.
- Aruan, Quinerita Stevani. dan Mahendra Fakhri. 2015. *Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Lapangan Departemen Grasberg Powder Distribution PT. Freeport Indonesia*. Jurnal Wawasan Manajemen, Vol. 2, Nomor 3. Jurnal MODUS. Vol.27 (2). 2015:141-162.
- Budianto, A. Aji Tri. 2015 dan Amelia Katini. *Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT. Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk SBU Distribusi Wilayah I Jakarta*. Jurnal Ilmiah. Prodi Manajemen. Universitas Pamulang. Vol.3, No.1. Oktober 2015.
- Edo, Vicent Tortosa. dkk. 2015. *The Influence of Internal Market Orientation on External Outcomes The Mediating Role of Employees' Attitudes*. Journal of Service Theory and Practice. Vol.25, No.4. 2015:486-523.
- Gellert, Josef Franz., and Schalk, Rene'. 2012. "Age-related attitudes: the influence on relationships and performance at work." Journal of Health Organization and Management. Vol. 26 No. 1, 2012 pp. 98-117 q Emerald Group Publishing Limited 1477-7266 DOI 10.1108/14777261211211115.

- Indriani, Anis. dkk. 2016. *Pengaruh Stres Kerja dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Karyawan*. eJournal Bisma Universitas Pendidikan Ganesha. Jurusan Manajemen. Volume 4. Tahun 2016.
- Korompis, Robert C.Y. dkk. 2017. *Pengaruh Sikap Kerja dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Cabang Manado*. Jurnal EMBA. Vol.5, No.2. Juni 2017:1238-1249.
- Lee, Chen Ying. dkk. Vicent Tortosa. dkk. 2015. *The Relationship Between Attitude Toward Using and Customer Satisfaction With Mobile Application Services An Empirical Study From The Life Insurance Industry*. Journal of Enterprise Information Management. Vol.28, No.5. 2015:680-697.
- Lubis, Aswadi. 2016. *Pengaruh Budaya Kerja dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Administrasi IAIN PADANGSIDIMPUAN*. Jurnal Penelitian Ilmu-ilmu Sosial dan Keislaman. Vol.02, No.02. Desember 2016.
- Lufni, Amir. dkk. 2013. *Studi Tentang Budaya Kerja Aparatur Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara*. eJournal Administrative Reform. 1(2). 2013:538-550.
- Maharani, Indah Woro., Lubis, Nawazirul., & Widiartanto. Pengaruh Budaya Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja karyawan Dengan Komitmen Karyawan Sebagai Variabel Antara (Studi Kasus Pada Karyawan Bagian Produksi Cetak Surat Kabar PT. Masscom Graphy Semarang). Jurnal Administrasi Bisnis, Universitas Diponegoro, Semarang. Jalan Profesor Haji Soedarto, Sarjana Hukum Tembalang Semarang Kotak Pos 1269 Telepon (024) 76480648, Email: administrasi.bisnis@undip.ac.id.
- Margaretha, Meili., & Natalia. 2012. "Pengaruh Sikap Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Duta Marga Silima di Jakarta." Jurnal Manajemen dan Bisnis Vol. 2 No. 2 April 2012: 151- 166.
- Margaretha, Meily dan Natalia. 2017. *Pengaruh Sikap Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Duta Marga Silima di Jakarta*. Jurnal Manajemen dan Bisnis. Vol.2, No.2. April 2012:151-166.
- Ndraha, Taliziduhu. *Budaya Organisasi*, Cetakan Kedua, PT.Rineka Cipta, Jakarta, 2003.
- Norianggono, Yacinda C.P. dkk. 2014. *Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik dan Non Fisik Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT. Telkomsel Area III Jawa – Bali Nusra di Surabaya)*. Jurnal Administrasi Bisnis. Vol.8, No.2. Maret 2014.
- P, Reza Dimas Sigit dan Farah Oktafani. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pegguna Jasa Lapangan Futsal (Studi Kasus Pada IFI Futsal Bandung)*. Jurnal. September 2014.
- Panjaitan, Januar Efendi dan Ai Lili Yulianti. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung*. Jurnal Manajemen. Vol.11, No.2. September 2016.
- Prastyo, Yanuar Adi. dkk. 2015. *Pengaruh Budaya Perusahaan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk WITEL JATIM Selatan Malang)*. Jurnal Administrasi Bisnis. Vol.24, No.2. Juli 2015.
- Pratama, Anggi. 2015. *Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPPM) di Kota Bontang*. eJournal Ilmu Administrasi Bisnis. 3(2). 2015:351-362.

- Putri, Marsha Novella dan Arry Widodo. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan IndiHome Pada Wilayah Antapani Kota Bandung*. E-Proceeding of Management. Vol.3, No.3. Desember 2016:3596.
- Rachmadhani, Intan. dkk. 2014. *Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Malang dalam Upaya Meningkatkan Profesionalisme Sumber Daya Manusia)*. Jurnal Administrasi Bisnis. Vol.12, No.1. Juli 2014.
- Rahmawanti, Nela Prima. dkk. 2014. *Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara)*. Jurnal Administrasi Bisnis. Vol.8, No.2. Maret 2014.
- Rodwell, J John., Kienzle, Rene., & Shadur, A Mark. 1998. "The Realtionship Among Work-related Perception, employee Attitudes." Human Resources Management (1996-1998); Fall, 1998, 37, 3-4; Health & Medical Collection page 277.
- Saari, M Lise., and Judge, A Tinothy. 2004. Employee and Job Satisfaction. Human Resource Management, Winter 2004, Vol 43, No 4, Pp. 395 – 407. Publitised online in Wiley Interscience (www.interscience.wiley.com) DOI: 10.1002/hrm.20023.
- Santos, Manuel Alonso Dos. dkk. 2017. *Online Sport Event Consumers: Attitude, E-Quality and E-Satisfaction*. Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research. Vol.12, No.2. May 2017:54-70.
- Saleha. 2013. *Pengaruh Lingkungan Kerja, Etos Kerja dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Bina Marga Propinsi Sulawesi Tengah*. eJournal Katalogis. Vol.4, No.3. Maret 2016:196-203.
- Susetyo, Widyanto Eko. dkk. 2014. *Pengaruh Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Divisi Konsumer Area Cabang Surabaya*. Jurnal Ilmu Ekonomi & Manajemen. Vol.1, No.1. 2014:83-93.
- Ulumudin, Aceng. 2013. *Pengaruh Budaya Kerja Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Di Kantor Dinas Kesehatan Kabupaten Garut*. Jurnal Pembangunan dan Kebijakan Publik. Vol.04, No.01. 2013:6-11.
- Utami, Ida Ayu Inten.S dan I Made Jatra. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Baruna Sanur*. E-Jurnal Manajemen Unud. Vol.4, No.7. 2015:1984-2000
- Wahjusaputri, Sinta. 2015. *Pengaruh Kepemimpinan Kepala Madrasah, Pengembangan, Budaya Kerja dan Self Learning Terhadap Kompetensi Pedagogik Guru Madrasah Aliyah Negri (MAN) Di Kawasan Pesisir Pantai Utara Jakarta*. Jurnal Pendidikan Islam. Volume 4. Juli 2015.
- Wibowo, Mukti. dkk. 2014. *Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Kandatel Malang)*. Jurnal Administrasi Bisnis. Vol.16, No.1. November 2014.
- Widhaswara, Yanualimy. 2017. *Pengaruh Budaya Kerja, Lingkungan Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Suling Mas Tri Tunggal Abadi Tulungagung*. Jurnal Ekonomi. Vol.01, No.03. 2017