
PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP) MADYA BANDAR LAMPUNG

THE INFLUENCE OF WORK ENVIRONMENT AND SERVICE QUALITY ON CONSUMER SATISFACTION AT KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP) MADYA BANDAR LAMPUNG

Prima Agustina^{1*}, Hujaimatul Fauziah²

¹Pascasarjana Magister Manajemen, Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai, Lampung, Indonesia

*Correspondence primaagustina@gmail.com

Abstrak.

Tujuan dari Penelitian ini adalah untuk Mengetahui Pengaruh lingkungan kerja dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen di KPP Madya Bandar Lampung. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif yaitu metode penelitian yang menggunakan data berupa angka dalam menganalisis fakta-fakta yang ditemukan yang bertujuan untuk menentukan hubungan antar variabel dalam sebuah populasi. Analisis yang digunakan adalah regresi sederhana dan berganda. Penelitian ini menggunakan 60 responden. Berdasarkan hasil analisis data ditemukan jawaban hipotesis yakni sebagai berikut; Terdapat pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Konsumen di KPP Madya Bandar Lampung, dengan tingkat pengaruh sebesar 73,3%. Terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di KPP Madya Bandar Lampung dengan tingkat pengaruh sebesar 85,7%. Terdapat pengaruh Lingkungan Kerja dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama terhadap Kepuasan Konsumen di KPP Madya Bandar Lampung, dengan tingkat pengaruh sebesar 86,2%

Kata Kunci : Lingkungan Kerja, Kualitas Pelayanan, Kepuasan

Abstract

The aim of this research is to find out The influence of the work environment and service quality together on consumer satisfaction at KPP Madya Bandar Lampung. This research uses a quantitative descriptive research method, namely a research method that uses data in the form of numbers to analyze the facts found which aims to determine the relationship between variables in a population. The analysis used is simple and multiple regression. This research used 60 respondents. Based on the results of data analysis, the hypothesis answer was found as follows; There is an influence of the Work Environment on Consumer Satisfaction at KPP Madya Bandar Lampung, with an influence level of 73.3%. There is an influence of Service Quality on Consumer Satisfaction at KPP Madya Bandar Lampung with an influence level of 85.7%. There is an influence of the Work Environment and Service Quality together on Consumer Satisfaction at KPP Madya Bandar Lampung, with an influence level of 86.2%

Keywords: Work Environment, Service Quality, Satisfaction

PENDAHULUAN

Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan yang dilakukan penyelenggara pelayanan merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan konsumen yang selalu berkembang. Pasal 3 Undang-undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Pokok-pokok Kepegawaian, menyebutkan bahwa, pegawai negeri sipil berkedudukan sebagai pegawai negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil dan merata, dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintah dan pembangunan. Pelayanan dapat dikatakan baik, apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kepuasan pengguna, dan kepuasan tersebut akan tercapai apabila pelayanan yang mereka terima dapat melebihi apa yang mereka dapatkan.

Seiring berkembangnya teknologi dewasa ini dan semakin kritisnya masyarakat atau konsumen dalam menuntut pelayanan yang baik, maka instansi pemerintah dituntut untuk menjadikan kepuasan masyarakat sebagai prioritas utama. Tingkat kebutuhan dan harapan pelanggan serta Kepuasan Konsumen yang dilakukan instansi haruslah sesuai dengan yang diharapkan masyarakat, sehingga perlu mencari tahu faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat.

Prinsip pelayanan prima selayaknya dijadikan acuan bagi instansi pemerintah yang menyediakan dan melakukan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Namun untuk mengimplementasikan prinsip-prinsip tersebut bukanlah hal yang mudah, bahkan sangat sulit untuk diwujudkan dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

Penerimaan negara dalam hal ini pajak, merupakan penerimaan wajib yang dipergunakan negara untuk pembangunan yang merata. Pajak bersifat dinamik dan mengikuti perkembangan kehidupan sosial dan ekonomi negara serta masyarakatnya. Tuntutan akan peningkatan penerimaan negara juga tidak lepas dari reformasi terhadap kebijakan perpajakan dengan harapan agar basis pajak dipungut secara

optimal. Penerimaan pajak mempunyai peranan yang dominan dalam pos penerimaan dalam negeri.

Kualitas pelayanan yang baik kepada wajib pajak serta kepuasan masyarakat dalam hal ini wajib pajak atas 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 berefek tidak baik terhadap Kepuasan Konsumen dan itu akan berpengaruh terhadap pelayanan yang diterima masyarakat sehingga masyarakat menjadi tidak puas karena pelayanan tersebut tidak maksimal. Hal ini wajib diperhatikan organisasi pemerintahan mengingat kondisi lingkungan kerja yang kondusif dapat menjadikan setiap pegawai didalamnya untuk melaksanakan pekerjaan mereka dengan baik.

Kondisi lingkungan kerja yang baik yang ditandai oleh terciptanya suasana nyaman bagi pegawai untuk melakukan aktivitas kerja sehari-hari di kantor. Situasi lingkungan yang kondusif, misalnya dukungan dari atasan, teman kerja, sarana dan prasarana yang memadai akan menciptakan kenyamanan tersendiri dan akan memacu Kepuasan Konsumen yang baik. Sebaliknya, suasana kerja yang tidak nyaman karena sarana dan prasarana yang tidak memadai dan faktor keamanan dan kenyamanan yang tidak terjaga akan memberi dampak negatif yang mengakibatkan tidak maksimalnya Kepuasan Konsumen.

Kondisi faktual berdasarkan pengamatan penulis, menemukan fakta bahwa lingkungan kerja pada KPP Madya Bandar Lampung masih belum dapat dikatakan kondusif. Walaupun dari segi non fisik berupa hubungan antar sesama pegawai yang terjalin harmonis, namun hal ini tidak didukung oleh kondisi lingkungan kerja fisik dimana masih banyak peralatan kerja yang rusak dan tidak berfungsi secara normal.

Untuk meningkatkan kepatuhan masyarakat untuk membayar pajak dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas

pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat memberikan kepuasan wajib pajak sebagai pelanggan, dengan begitu kepatuhan di bidang perpajakan juga semakin meningkat. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan persepsi konsumen dengan membandingkan harapan saat menerima layanan, dengan pengalaman sebenarnya atas layanan yang telah diterima. Kualitas pelayanan merupakan kajian yang sangat penting dan merupakan isu yang menjadi fokus bagi setiap organisasi atau birokrasi. Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan adalah sebuah pondasi utama dalam menumbuhkan kepercayaan dan kepuasan terhadap organisasi atau perusahaan. Berbagai pendekatan dilakukan untuk mendapatkan simpati dari masyarakat, baik melalui peningkatan sarana dan prasarana berteknologi tinggi dan terkini, serta pengembangan SDM. Dalam dunia bisnis persaingan memberikan pelayanan. Pelayanan berkualitas yang diberikan kepada wajib pajak merupakan faktor penting yang dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak. Apabila kepuasan wajib pajak meningkat, maka mereka dapat menjalankan kewajiban perpajakannya dengan baik sehingga target penerimaan perpajakan dapat tercapai.

Kondisi faktual tentang pelatihan kepada pegawai dan kualitas pelayanan di lingkungan KPP Madya Bandar Lampung, mengindikasikan bahwa persoalan tersebut dapat diyakini sebagai penyebab Kepuasan Konsumen yang kurang optimal. Berdasarkan data hasil pengamatan pada KPP Madya Bandar Lampung ditemukan fakta bahwa masih terdapat adanya pegawai yang belum mampu melaksanakan tugas/pekerjaan secara tepat waktu, lambannya penyelesaian pekerjaan dan belum efektifnya pelaksanaan kerja. Hal tersebut berdampak langsung kepada kepuasan konsumen dalam hal ini masyarakat atau wajib pajak yang membutuhkan layanan dari kantor KPP Madya Bandar Lampung.

Kualitas pelayanan yang baik dan maksimal tidak akan mungkin bisa

memberikan kepuasan maksimal terhadap konsumen jika tidak ditunjang dengan sarana dan prasarana yang memadai. Aparatur yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak akan maksimal dan efektif memberikan pelayanan jika tidak ditunjang dengan lingkungan kerja yang kondusif dan baik.

Penggambaran tentang kondisi motivasi kerja serta lingkungan kerja sebagaimana diuraikan di atas, maka memunculkan dugaan bahwa persoalan tersebut berdampak langsung pada kondisi Kepuasan Konsumen di KPP Madya Bandar Lampung. Kepuasan Konsumen yang tidak maksimal akan memberikan output dalam hal ini kualitas pelayanan yang diberikan para pegawai KPP Madya Bandar Lampung terhadap masyarakat yang datang juga tidak maksimal. Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka peneliti tertarik mengajukan penelitian dengan judul "Pengaruh Lingkungan Kerja dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di KPP Madya Bandar Lampung".

KAJIAN TEORI

Lingkungan menurut As'ad 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 (As'ad,2013)

Pelayanan merupakan terjemahan dari istilah *service* dalam bahasa Inggris yang menurut Kotler yang dikutip Tjiptono yaitu berarti "setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu (Tjiptono,2014)

Menurut Kotler dan Keller mengungkapkan bahwa "Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap Kepuasan Konsumen (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya" (Kotler dan Keller, 2012)

METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan pada di KPP Madya Bandar Lampung. Berdasarkan rumus slovin sampel penelitian ini menggunakan 60 responden. Metode Pengumpulan Data

Jenis data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah : Data Primer merupakan data yang diperoleh langsung di lokasi penelitian tanpa perantara orang atau lembaga lain sebagai pihak ketiga. Data Sekunder Merupakan data yang diperoleh melalui media lain yang berhubungan dengan permasalahan yang dipecahkan.

Teknik Pengumpulan Data

Data primer dan sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui teknik-teknik sebagai berikut:

Metode observasi Yaitu dengan mengadakan pengamatan langsung terhadap

hal-hal yang diteliti, meliputi lingkungan kerja, kualitas pelayanan, dan kepuasan konsumen di lokasi penelitian

Metode dokumentasi Yaitu pengumpulan data yang bersumber pada bahan bacaan, seperti buku/jurnal, peraturan, notulen rapat, catatan dan lain sebagainya yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

Metode Kuesioner / angket.Yaitu metode pengumpulan data dengan menggunakan daftar pernyataan yang dibagikan pada responden, untuk memperoleh informasi tentang hal - hal yang ia ketahui.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.

Uji Hipotesis Lingkungan Kerja (X₁)

Berdasarkan hasil penelitian maka diperoleh data pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Konsumen sebagai berikut :

Tabel 1
Uji Lingkungan Kerja (X₁)
Coefficientsa

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.965	4.419		.897	.380
Lingkungan Kerja	.866	.117	.856	7.419	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Berdasarkan hasil Uji t didapat nilai t hitung 7.419. Apabila dibandingkan dengan t tabel pada taraf signifikan 0,05 yaitu 1.671, maka thitung 7.419 > ttabel 1.671 sehingga dapat disimpulkan bahwa; H_a yang menyatakan terdapat pengaruh variabel Lingkungan Kerja (X₁) terhadap variabel Kepuasan Konsumen (Y) dapat diterima. Jadi variabel Lingkungan Kerja (X₁) berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Konsumen (Y).

Persamaan regresi antara variabel Lingkungan Kerja (X₁) terhadap variabel

Kepuasan Konsumen (Y) adalah $Y = 3.965 + 0.866 X_1$, yang artinya setiap kenaikan satu point daripada variabel Lingkungan Kerja akan diikuti oleh naiknya variabel Kepuasan Konsumen di KPP Madya Bandar Lampung sebesar 0.866 point.

Berdasarkan hasil penelitian di atas maka diperoleh koefisien determinasi Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Konsumen adalah sebagai berikut :

Tabel 2
 Koefisien Determinasi Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Konsumen Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.856a	.733	.720	2.290

a. Predictors: (Constant), Lingkungan Kerja

Hasil perhitungan tingkat korelasi antara Variabel Lingkungan Kerja (X1) dengan Kepuasan Konsumen (Y) sebesar 0,856 termasuk dalam kategori Sangat Kuat yakni (0,800 – 1,000).

Koefisien Determinasi (KD) = $R^2 = 0,733 \times 100\% = 73,3\%$. Dapat disimpulkan bahwa variabel Lingkungan Kerja (X1) menjelaskan variasi perubahan terhadap

variabel Kepuasan Konsumen (Y) di KPP Madya Bandar Lampung sebesar 73,3%, sedangkan sisanya sebesar 26,7% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dikaji dalam penelitian ini.

2. Uji Kualitas Pelayanan (X2)
 Berdasarkan hasil penelitian, pengaruh Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) sebagai berikut :

Tabel 3 Uji Hipotesis Kualitas Pelayanan Coefficientsa

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-1.722	3.516		-.490	.630
Kualitas Pelayanan	1.012	.092	.926	10.942	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Berdasarkan hasil Uji t didapat nilai thitung 10.942. Apabila dibandingkan dengan ttabel pada taraf signifikan 0,05 yaitu 1.671, maka $thitung\ 10.942 > ttabel\ 1.671$, sehingga dapat disimpulkan bahwa; Hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) dapat diterima.

Persamaan regresi antara variabel Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan

Konsumen (Y) adalah $Y = -1.722 + 1.012 X_2$, yang artinya setiap kenaikan satu point dari variabel Kualitas Pelayanan akan diikuti oleh variabel Kepuasan Konsumen sebesar 1.012 point.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, maka diperoleh koefisien determinasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen adalah sebagai berikut :

Tabel 4
 Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.926a	.857	.850	1.678

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Hasil perhitungan tingkat korelasi antara variabel Kualitas Pelayanan (X2) dengan Kepuasan Konsumen (Y) sebesar 0,926 termasuk dalam kategori Sangat Kuat yakni (0,800 – 1,000).

Koefisien Determinasi (KD) = $R^2 =$

$0,857 \times 100\% = 85,7\%$. Dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X2) menjelaskan variasi perubahan variabel Kepuasan Konsumen (Y) sebesar 85,7%, sedangkan sisanya sebesar 14,3% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dikaji dalam

penelitian ini.

3. Uji Hipotesis Lingkungan Kerja (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh hasil uji hipotesis secara simultan sebagai berikut :

Tabel 5
Uji Hipotesis Simultan ANOVAa

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	339.249	2	169.624	59.456	.000b
Residual	54.206	58	2.853		
Total	393.455	60			

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Lingkungan Kerja

Dari uji anova atau uji F didapat F hitung sebesar 59.456 jauh lebih besar dari nilai Ftabel 3,150 maka Lingkungan Kerja (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen (Y). Dengan demikian maka hipotesis yang diajukan yang menyatakan terdapat pengaruh Lingkungan Kerja (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2)

secara bersama-sama terhadap Kepuasan Konsumen (Y) dapat terbukti atau diterima. Perhitungan simultan variabel Lingkungan Kerja (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel Kepuasan Konsumen (Y) melalui hasil perhitungan melalui Program SPSS 23 sebagai berikut :

Tabel 6
Perhitungan pengaruh Koefisien Determinasi secara Simultan Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.929a	.862	.848	1.689

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Lingkungan Kerja

Hasil perhitungan tingkat korelasi simultan antara Lingkungan Kerja (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel Kepuasan Konsumen (Y) sebesar 0,929 termasuk dalam kategori Sangat Kuat yakni (0,800 – 1,000). Koefisien Determinasi (KD) = $R^2 = 0,862 \times 100\% = 86,2\%$. Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa besarnya pengaruh Lingkungan Kerja dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen sebesar 86,2% dan sisanya sebesar 13,8% disebabkan faktor lain yang tidak penulis teliti dalam penulisan tesis ini.

4.2.4. Analisis Regresi Linier Berganda (X1) dan (X2) terhadap (Y)

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh data perhitungan regresi ganda Lingkungan Kerja (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) sebagai berikut :

Tabel 7
Perhitungan Regresi Berganda Lingkungan Kerja, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Coefficientsa

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-1.929	3.547		-.544	.593

Lingkungan Kerja	.162	.188	.160	.860	.400
Kualitas Pelayanan	.856	.203	.783	4.214	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Berdasarkan tabel di atas dapat dibuat Model Regresinya adalah :

$$Y = -1.929 + 0,162 X1 + 0,856 X2$$

Setiap terjadi peningkatan nilai pada variabel Lingkungan Kerja sebesar satu point, maka Kepuasan Konsumen akan meningkat sebesar 0,162 point.

Setiap terjadi peningkatan nilai pada variabel Kualitas Pelayanan sebesar satu point, maka Kepuasan Konsumen akan meningkat sebesar 0,856 point.

Berdasarkan keterangan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa nilai koefisien regresi $X1 = 0,162$ lebih kecil daripada koefisien regresi $X2 = 0,856$. Hal ini menunjukkan bahwa kontribusi variabel Kualitas Pelayanan lebih besar dibandingkan variabel Lingkungan Kerja dalam meningkatkan Kepuasan Konsumen di KPP Madya Bandar Lampung.

4.3. Pembahasan

Hasil perhitungan tingkat korelasi antara Variabel Lingkungan Kerja ($X1$) dengan Kepuasan Konsumen (Y) sebesar 0,856 termasuk dalam kategori Sangat Kuat yakni (0,800 – 1,000) artinya Lingkungan Kerja mempunyai kaitan atau hubungan yang sangat kuat sebagai penentu untuk meningkatkan Kepuasan Konsumen. Sedangkan Uji hipotesis parsial melalui uji t diperoleh nilai thitung Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Konsumen sebesar $= 7.419 > ttabel 1.671$. Besarnya koefisien determinasi Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Konsumen adalah 73,3%. Dengan persamaan regresi Lingkungan Kerja dan Kepuasan Konsumen adalah sebesar $Y = 3.965 + 0.866 X1$, yang menunjukkan setiap kenaikan satu point dari variabel Lingkungan Kerja akan diikuti oleh naiknya variabel Kepuasan Konsumen di KPP Madya Bandar Lampung sebesar 0.866 point. Hal ini memberikan pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Konsumen di KPP Madya Bandar Lampung 73,3%, sedangkan sisanya sebesar 26,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sedangkan hasil penelitian menunjukkan

bahwa Kualitas Pelayanan ($X2$) terhadap Kepuasan Konsumen di KPP Madya Bandar Lampung. Hasil perhitungan tingkat korelasi antara variabel Kualitas Pelayanan ($X2$) dan variabel Kepuasan Konsumen (Y) di KPP Madya Bandar Lampung sebesar 0,926 termasuk dalam kategori Kuat yakni (0,800 – 1,000).

Sedangkan Uji hipotesis Parsial melalui uji t diperoleh nilai thitung 10.942 $>$ ttabel 1.671. Dan untuk nilai Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan ($X2$) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) adalah 85,7%. Untuk model persamaan Kualitas Pelayanan regresinya adalah $Y = -1.722 + 1.012 X2$, yang artinya setiap kenaikan satu point dari variabel Kualitas Pelayanan akan diikuti oleh variabel Kepuasan Konsumen sebesar 1.012 point. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan juga memberikan pengaruh dalam meningkatkan Kepuasan Konsumen sebesar 85,7%, sedangkan sisanya sebesar 14,3% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dikaji dalam penelitian ini.

Hasil pengujian hipotesis pengaruh Lingkungan Kerja dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen dibuktikan hasil perhitungan uji Fhitung memperoleh hasil 59.456 jauh lebih besar dari nilai Ftabel 3,150. Sedangkan hasil uji untuk Koefisien Korelasi Lingkungan Kerja ($X1$) dan Kualitas Pelayanan ($X2$) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) adalah 0,929 termasuk dalam kategori Sangat Kuat. Untuk Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa pengaruh Lingkungan Kerja dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama terhadap Kepuasan Konsumen di KPP Madya Bandar Lampung, sebesar 86,2% dan sisanya sebesar 13,8% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dikaji dalam penelitian ini.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa Terdapat pengaruh Lingkungan Kerja dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama terhadap Kepuasan

Konsumen di KPP Madya Bandar Lampung, dibuktikan hasil perhitungan uji Fhitung memperoleh hasil 59.456 jauh lebih besar dari nilai Ftabel 3,150. Persamaan regresi berganda antara Lingkungan Kerja dan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen adalah $Y = -1.929 + 0,162 X_1 + 0,856 X_2$. Besarnya pengaruh Lingkungan Kerja dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama terhadap Kepuasan Konsumen sebesar 86,2% dan sisanya sebesar 13,8% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian. Besarnya hubungan Lingkungan Kerja dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen adalah 0,929 (termasuk dalam kategori Sangat Kuat).

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2013. Manajemen Penelitian, Jakarta: Rineka Cipta.
- Aryani, Dwi. Rosinta Febrina. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat PT. KRESNA FINANCE Cabang Surabaya. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi. Vol. 17, Nomor 2. 2017.
- As'ad, M. 2013. Seri Manajemen Sumber Daya Manusia Psikologi Industri. Bandung: Penerbit Alumni.
- Gracia. 2022. Pengaruh Motivasi Dan Sarana prasarana Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Triview Geospatial Mandiri Jakarta Selatan. JIMF Jurnal Ilmiah Manajemen Forkamma Vol 2, No 2 (2019).
- Kotler, Philip 2010, Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium, Benyamin Molan (Terjemahan). Jakarta: Perhalindo
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2008. Manajemen Pemasaran. Dialihbahasakan oleh: Benyamin Mollan. Edisi 12. Jakarta: PT Macanan Jaya Cemerlang.
- Mugiono. 2019. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Pembeli) Di Pasar Kota Malang. Jurnal Wacana. Volume 13, Nomor 4. 2019.
- Moekijat, 2013. Administrasi Perkantoran. Bandung CV Mandar Maju
- Nurasnita. Harahap. 2018. Pengaruh Sarana prasarana Dan Motivasi Kerja Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt PLN (Persero) Wilayah Sumut. JURNAL PLANS Penelitian Ilmu Manajemen & Bisnis Volume 13 No. 2 2018.
- Panjaitan, Januar.Efendi. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat.pada.JNE.Cabang.Bandung..Jurnal.Manajemen,Volume.11,..Nomor.2..2020.
- Robbins, Steppen P.2016. Perilaku Organisasi.Edisi Kesepuluh. Jakarta. Indeks.
- Sedarmayanti. 2014. Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Bandung: Mandar Maju.
- Sugiyono.2013. Metode Penelitian Bisnis. Bandung : CV Alfabeth.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2012. Service Quality & Satisfaction Edisi ketiga. Yogyakarta: Andi Offset.
- Umar, Husein. 2010. Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen. Jakarta: PT Gramedi