

ABSTRAK

ANALISIS PENGARUH LINGKUNGAN KERJA, DISIPLIN KERJA DAN FASILITAS KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PERSONIL ARFF DI BANDARA HUSEIN SASTRANEGARA BANDUNG

Oleh

Supriyanto Triandhono

NPM: 2111217001

Permasalahan yang terjadi ARFF di Bandara Husein Sastranegara Bandung mengenai kualitas pelayanan yang memadai. Dari data kejadian selama 6 bulan tahun 2023 di Bandara Udara Husein Sastranegara menyatakan kualitas pelayanan dipengaruhi oleh lingkungan kerja, disiplin kerja dan fasilitas kerja. Adanya lingkungan kerja, disiplin kerja dan fasilitas kerja yang disediakan oleh perusahaan sangat mendukung karyawan dalam bekerja di Bandara Husein Sastranegara Bandung.

Penelitian menggunakan metode deskriptif kuantitatif beberapa uji data seperti uji normalitas, uji multikolinieritas, uji autokorelasi, dan uji regresi berganda. Variabel penelitian ini adalah berupa lingkungan kerja (X1) dan disiplin kerja (X2) dan fasilitas kerja (X3) sebagai variabel independent dan variabel Kualitas Pelayanan (Y) sebagai variabel dependent. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 100 orang dengan sampelnya 75 orang responden yaitu personil atau karyawan ARFF di Bandara Husein Sastranegara Bandung.

Berdasarkan penelitian dihasilkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Bandara Husein Sastranegara Bandung dengan nilai signifikansi sebesar $0,005 < 0,05$. Disiplin kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Bandara Husein Sastranegara Bandung dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Fasilitas kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Bandara Husein Sastranegara Bandung dengan nilai signifikansi sebesar $0,005 < 0,05$.

Kata Kunci: Lingkungan kerja, Disiplin kerja, Fasilitas kerja dan Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF WORK ENVIRONMENT, WORK DISCIPLINE, AND WORK FACILITIES ON THE QUALITY OF ARFF PERSONNEL SERVICES AT HUSEIN SASTRANEGARA AIRPORT, BANDUNG

By

Supriyanto Triandhono

NPM: 2111217001

The problems encountered by ARFF (Airline Free Flight Operators) at Husein Sastranegara Airport, Bandung, concern the quality of service. Data from incidents during six months of 2023 at Husein Sastranegara Airport indicate that service quality is influenced by the work environment, work discipline, and work facilities. The work environment, work discipline, and work facilities provided by the company significantly support employees' work at Husein Sastranegara Airport, Bandung.

This study used a quantitative descriptive method with several data tests, including normality tests, multicollinearity tests, autocorrelation tests, and multiple regression tests. The research variables were the work environment (X1), work discipline (X2), and work facilities (X3) as independent variables, and Service Quality (Y) as dependent variable. The population in this study was 100 people, with a sample of 75 respondents, namely ARFF personnel or employees at Husein Sastranegara Airport, Bandung.

The study concluded that the work environment has a positive and significant effect on service quality at Husein Sastranegara Airport, Bandung, with a significance value of $0.005 < 0.05$. Work discipline has a positive and significant effect on service quality at Husein Sastranegara Airport, Bandung, with a significance value of $0.000 < 0.05$. Work facilities have a positive and significant effect on service quality at Husein Sastranegara Airport, Bandung, with a significance value of $0.005 < 0.05$.

Keywords: *Work environment, work discipline, work facilities, and service quality*