

## ABSTRAK

### **IRDIYANTI : NIM. 14042043 Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang. Latar belakang dilakukannya penelitian ini karena masih terdapat beberapa indikator lingkungan kerja dan juga kualitas pelayanan yang belum terpenuhi atau kurang baik seperti tidak adanya SATPAM/Security untuk menjaga keamanan lingkungan kantor, ruang kerja sempit dan juga fasilitas kerja yang belum lengkap. Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu yaitu Lingkungan Kerja yang mencakup Lingkungan Kerja Fisik ( $X_1$ ) dan Lingkungan Kerja Non Fisik ( $X_2$ ), variabel terikat yaitu Kualitas Pelayanan ( $Y$ ).

Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif dengan bentuk hubungan variabel yaitu hubungan kausal, pendekatan yang digunakan yaitu pendekatan kuantitatif dengan menggunakan metode deskriptif dan teknik pengumpulan data yaitu menyebarkan angket atau kuisisioner. Instrumen penelitian yang digunakan berupa kuisisioner yang telah dikembangkan dari variabel penelitian. Adapun pengolahan data menggunakan Analisis Regresi Linier Berganda dengan bantuan *software* SPSS versi 16.0. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Disnakerin Kota Padang pada bulan Juli 2018. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 265 orang masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang, diambil berdasarkan tabel penentuan jumlah sampel *Isaac* dan *Michael* dengan taraf kesalahan 10%.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel lingkungan kerja fisik ( $X_1$ ) terhadap variabel kualitas pelayanan ( $Y$ ) dilihat dari hasil uji  $t$  dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $7,807 > 1,960$ ) dan nilai probabilitas  $Sig. < Sig. \alpha$  ( $0,000 < 0,05$ ), dan terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel lingkungan kerja non fisik ( $X_2$ ) terhadap variabel kualitas pelayanan ( $Y$ ) dilihat dari hasil uji  $t$  dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,655 > 1,960$ ) dan nilai probabilitas  $Sig. < Sig. \alpha$  ( $0,000 < 0,05$ ). Secara simultan, terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel lingkungan kerja fisik ( $X_1$ ) dan variabel lingkungan kerja non fisik ( $X_2$ ) secara bersama-sama terhadap variabel kualitas pelayanan ( $Y$ ) dilihat dari hasil uji  $F$  dengan nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $46,880 > 3,04$ ) dan nilai probabilitas  $Sig. < Sig. \alpha$  ( $0,000 < 0,05$ ).

Kata kunci: lingkungan kerja, kualitas pelayanan.