

PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN DIVISI CLEANING SERVICE PADA PT. BINAR EMBUN SERVIS KABUPATEN TANGERANG

Mohamad Hadi Santoso¹, Hamdi Supriadi²

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang, Tangerang Selatan
e-mail: ¹ hadi62113@gmail.com

²Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang, Tangerang Selatan
e-mail: ² hamdisupriadi11@gmail.com

Abstract

The purpose of this research is to determine the effect of work discipline on employee performance at PT. Binar Dew Services, Service quality on employee performance at PT. Binar Dew Services and the Influence of Work Discipline and Service Quality on employee performance at PT. Binar Dew Services. This research uses quantitative methods by distributing questionnaires to some PT employees. Binar Dew Services Tangerang Regency, totaling 98 respondents, used a slovin sampling technique with a precision of 5%. The data obtained was then processed using SPSS statistical software version 20. This analysis technique includes validity tests, reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis test, correlation coefficient tests, coefficient of determination tests, and statistical tests via the t test, and F test. The results of the t test show that Work Discipline and Service Quality partially have a positive and significant effect on employee performance. Meanwhile, the F test shows that work discipline and service quality simultaneously have a positive and significant effect on employee performance. The correlation coefficient is 0.637, meaning that the three variables have a strong level of relationship. The R Square coefficient of determination value was found to be 0.406, meaning that the influence of the Work Discipline and Service Quality variables on employee performance is 40.6%, while the remaining 59.4% is explained by other variables. which is not discussed in this research. The research results show that: 1) Work Discipline partially has a positive and significant effect on employee performance at PT. Binar Dew Services Tangerang Regency. 2) Service Quality partially has a positive and significant effect on employee performance at PT. Binar Dew Services Tangerang Regency. 3) Work Discipline and Service Quality simultaneously have a significant effect on employee performance at PT. Binar Dew Services Tangerang Regency.

Keywords: *Work Discipline, Service Quality, Employee Performance*

Abstrak

Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh Disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Binar Embun Servis, Kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan pada PT. Binar Embun Servis dan Pengaruh Disiplin kerja dan Kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan pada PT. Binar Embun Servis. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan membagikan kuesioner kepada sebagian karyawan PT. Binar Embun Servis Kabupaten Tangerang yang berjumlah 98 responden dengan teknik sampling slovin dengan presisi 5%. Data yang diperoleh kemudian diolah dengan menggunakan software SPSS statistik versi 20. Teknik analisis ini meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji analisis regresi linear berganda, uji koefisien korelasi, uji koefisien determinasi, serta uji statistik melalui uji t, dan uji F. Hasil Uji t menunjukkan bahwa Disiplin Kerja dan Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh

positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan Uji F menunjukkan secara simultan Disiplin Kerja dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Koefisien korelasi sebesar 0,637 artinya ketiga variabel mempunyai tingkat hubungan yang Kuat, Nilai koefisien determinasi R Square ditemukan sebesar 0,406, artinya besar pengaruh variabel Disiplin Kerja dan Kualitas Pelayanan terhadap kinerja karyawan sebesar 40,6%, sementara sisanya 59,4% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam Penelitian ini. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa: 1) Disiplin Kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja karyawan pada PT. Binar Embun Servis Kabupaten Tangerang. 2) Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja karyawan pada PT. Binar Embun Servis Kabupaten Tangerang. 3) Disiplin Kerja dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja karyawan pada PT. Binar Embun Servis Kabupaten Tangerang.

Kata Kunci: Disiplin Kerja, Kualitas Pelayanan, Kinerja Karyawan

1. PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan aspek penting yang tidak boleh dipandang sebelah mata dalam menjalankan sebuah perusahaan atau bisnis. Dengan mencakup dua hal, yaitu daya fisik dan daya pikir yang dapat menentukan kemampuan manusia. Peralatan serba canggih dan memadai, jika dikelola oleh SDM yang tidak berkualitas maka semua yang sudah dilakukan itu akan sia-sia. Manajemen sumber daya manusia merupakan upaya perusahaan untuk mengelola sumber daya manusia yang dimiliki, dalam rangka mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan. Target perusahaan, jadi tujuan utama semua pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan.

Sumber daya manusia yang baik akan membutuhkan sistem dan pengelolaan yang terstruktur. Manajemen sumber daya manusia bertanggung jawab menangani berbagai masalah pada ruang lingkup pegawai dalam bekerja terkait usaha mengembangkan perusahaan. Keberadaannya dalam suatu perusahaan atau organisasi sangat penting guna menjaga kelangsungan perusahaan agar tetap berjalan dengan baik dan terus berkembang. Mengembangkan efektivitas yang ada, hingga meningkatkan kualitas tenaga kerja serta menciptakan lingkungan kerja yang harmonis.

Faktor utama penggerak kegiatan organisasi adalah manusia. Karena manusia merupakan sumber daya yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi. Oleh sebab itu, manusialah yang mejadi perencana semua ide dan peraturan-peraturan yang ada dalam

organisasi, serta merupakan tenaga kerja yang menjadi aset bagi suatu organisasi dalam meningkatkan kinerjanya.

Outsourcing di Indonesia untuk saat ini telah berkembang begitu pesat. Dan perkembangan outsourcing ini pun mendapat dorongan dengan adanya UU tentang Ketenagakerjaan Nomor 13 tahun 2003. Dalam Undang-Undang tersebut, kebutuhan tenaga kerja untuk menjalankan produksi disuplai oleh perusahaan penyalur tenaga kerja (outsourcing).

Dalam konteks lain, outsourcing adalah penyerahan sebagian pekerjaan kepada perusahaan lain atau sub-kon. Penyerahan pekerjaan tersebut dilakukan dengan dua mekanisme, yaitu melalui perjanjian pemborongan pekerjaan dan penyedia jasa pekerja atau buruh.

Di satu sisi tenaga kerja (karyawan atau buruh) harus patuh dengan perusahaan penyalur, di sisi lain harus patuh juga pada perusahaan tempat ia bekerja. Kesepakatan mengenai upah ditentukan perusahaan penyalur dan tidak bisa menuntut pada perusahaan tempat ia bekerja. Di lain tempat, di perusahaan tempat ia bekerja, harus mengikuti ketentuan jam kerja, target produksi, peraturan bekerja dan lain-lain.

Tingkat disiplin kerja serta pelayanan pun harus diterapkan secara maksimal di tempat ia bekerja. Pengetahuan mengenai alat atau barang yang digunakan, mengatur dan mengelola sumber daya seefisien mungkin agar target maupun pencapaian kinerja mendapatkan hasil yang memuaskan. Dengan begitu, hubungan baik dapat

terjaga antara perusahaan penyalur dengan perusahaan pengguna.

Pada UU No.13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, khususnya di Pasal 64, tenaga kerja outsourcing ini boleh digunakan untuk melaksanakan sebagian pekerjaan di sebuah perusahaan. Hal tersebut dilakukan dengan perjanjian tertulis antar perusahaan pengguna dan penyedia tenaga outsourcing. Perusahaan yang menyediakan sumber daya manusia atau tenaga kerja outsourcing ini harus berbentuk badan hukum dan mengantongi izin dari badan ketenagakerjaan.

Segala kebutuhan maupun permintaan dari perusahaan pengguna akan menjadi tanggung jawab penuh dari PT. Binar Embun Servis. Salah satu dari perusahaan pengguna adalah Bank Banten. Sudah 3 tahun lebih berkerja sama dengan PT. Binar Embun Servis dimana jasa yang diberikan ialah kebersihan.

Dalam hal ini penulis melakukan prasurvey mengenai kualitas pelayanan yang ada di PT. Binar Embun Servis dan hasilnya sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Data Prasurvey Kualitas Pelayanan PT. BIRU Tahun 2023

No	Pernyataan	Jawaban		Persentase	
		Ya	Tidak	Ya	Tidak
Pemberian					
1.	Menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan tepat waktu	4	6	40%	60%
2.	Pengguna jasa memuji hasil kerja yang diberikan	2	8	20%	80%
Penyediaan					
3.	Perengkapan kebersihan maupun perbaikan yang digunakan sudah canggih dan memadai	5	5	50%	50%
4.	Alat kerja dipakai dengan baik sehingga penyelesaian kerja dapat hasil yang maksimal	3	7	30%	70%
Cepat Tanggap					
5.	Cekatan mengenas aktivitas pengunjung terutama dibagian kebersihan	4	6	40%	60%
6.	Membantu penggunaan fasilitas kebersihan yang digunakan oleh nasabah ketika mengalami kesulitan	2	8	20%	80%
Perhatian					
7.	Selalu ramah kepada setiap pengunjung maupun nasabah yang datang	3	7	30%	70%
8.	Menjaga hubungan baik dengan karyawan di perusahaan tempat ia bekerja	4	6	40%	60%
Empati					
9.	Menjaga ketersediaan stok fasilitas kebersihan yang digunakan oleh nasabah	4	6	40%	60%
10.	Memastikan area operasional nasabah dengan pegawai selalu bersih dan rapih	2	8	20%	80%

(Sumber : Hasil prasurvey pada PT. Binar Embun Servis Tahun 2023)

Dari hasil prasurvey yang dilakukan oleh 10 responden menunjukkan adanya masalah dalam kualitas pelayanan baik dari segi perlengkapan,

komunikasi (cekatan, cepat tanggap) dan hasil kerja. Hal ini menjadi konsentrasi penuh dalam survey yang dilakukan. Karena persentasenya pun cukup tinggi sebesar 70% dan 80%. Mungkin terdapat beberapa pegawai yang kurang melaksanakan tugasnya dalam menjalankan perannya tanpa perlu banyak supervisi dari atasan, serta kurang berinisiatif menyelesaikan suatu hal dalam pekerjaan, sehingga penilaian kinerja dari pengguna jasa masih dominan menurun.

Menurut Sinambela dalam Taufik Akbar dan Slamet (2017) "disiplin kerja adalah kemampuan kerja seseorang untuk secara teratur, tekun terus-menerus dan bekerja sesuai dengan aturan-aturan berlaku dengan tidak melanggar aturan-aturan yang sudah ditetapkan". Kedisiplinan sangat mempengaruhi kinerja karyawan dan perusahaan, karena kedisiplinan sebagai bentuk latihan bagi karyawan dalam melaksanakan aturan-aturan perusahaan. Semakin disiplin semakin tinggi produktivitas kerja karyawan dan kinerja perusahaan.

Dari beberapa indikator disiplin kerja, ketaatan pada peraturan kerja merupakan hal yang paling berpengaruh dan menjadi sumber masalah utama dalam variabel disiplin kerja di PT. Binar Embun Servis ini. Karena karyawan sering mengabaikan kehadiran tepat waktu, bagi mereka menyelesaikan tugas dan tanggung jawab sudah lebih dari cukup.

Selain kualitas pelayanan, peneliti juga mendapatkan fenomena bahwa disiplin kerja PT. Binar Embun Servis dapat dilihat dari absensi karyawan sebagai berikut:

Tabel 1. 2 Data Prasurvey Kedisiplinan PT. BIRU Tahun 2019 - 2021

Tahun	Jumlah Karyawan	Keterangan	Persentase
2019 - 2021	98 Karyawan	Tidak Tepat Waktu	59,4%
		Tidak Bertanggung Jawab	58,2%
		Penggunaan Waktu Kerja Tidak Efisien	58,9%
		Penggunaan Alat Kerja Tidak Optimal	60,3%
		Tidak Menggunakan Seragam Lengkap	59,1%

(Sumber : PT. Binar Embun Servis Tahun 2023)

Berdasarkan Tabel 1.2 diatas menunjukkan hasil tingkat kedisiplinan karyawan mengalami penurunan pada tahun 2019-2021. Survey dilakukan kepada 98 orang yang ada di perusahaan PT. Binar Embun Servis Kabupaten Tangerang, terkhusus divisi cleaning service. Hasilnya adalah

hampir 60% menjawab adanya masalah kedisiplinan, seperti tidak tepat waktu, tidak bertanggung jawab, penggunaan waktu yang tidak efisien, penggunaan alat kerja yang tidak optimal dan tidak menggunakan atribut (seragam) kerja lengkap. Dari survey diatas, peneliti tertarik untuk mengangkat masalah kedisiplinan.

Disamping itu data target tahunan PT. BIRU menunjukkan tidak ada satu tahunpun omset target yang tercapai. Hal ini menunjukkan adanya masalah dalam kinerja pegawai, dimana pegawai tidak menjalankan tugasnya dengan baik terbukti dengan tidak tercapainya target yang di tentukan.

Tabel 1.3 Pra Survey Target Pencapaian Jumlah Pendapatan PT. BIRU Tahun 2019 - 2021

Tahun	Target Pendapatan (Rp dalam miliar)	Realisasi (Rp dalam miliar)	Tidak Tercapai (Rp dalam miliar)	Persentase (Realisasi/ Target)	Keterangan
2019	3.000.000	1.200.000	1.800.000	40%	Tidak tercapai
2020	3.000.000	1.770.000	1.230.000	59%	Tidak tercapai
2021	2.500.000	1.100.000	1.400.000	44%	Tidak tercapai

(Sumber : PT. Binar Embun Servis Tahun 2021)

Berdasarkan Tabel 1.3 diatas menunjukkan kinerja karyawan PT. Binar Embun Servis belum optimal. Hal ini ditunjukkan oleh nilai kinerja yang tidak mencapai target yang ditentukan perusahaan. Pada tahun 2019 - 2021 dimana dalam target pendapatan tersebut menyatakan bahwa setiap tahunnya target yang ditetapkan perusahaan tidak ada yang tercapai.

Tabel 1.4 Data Penilaian Kinerja Karyawan PT. Binar Embun Servis Tahun 2019 - 2021

No	Komponen Penilaian	Target	Tahun		
			2019	2020	2021
1.	Kualitas	98 Karyawan	75%	65%	50%
2.	Kuantitas	98 Karyawan	80%	77%	75%
3.	Tanggung Jawab	98 Karyawan	77%	78%	60%
4.	Kerjasama	98 Karyawan	80%	75%	72%
5.	Inisiatif	98 Karyawan	79%	77%	70%

(Sumber : PT. Binar Embun Servis Tahun 2021)

Berdasarkan Tabel 1.4 diatas menunjukkan hasil penilaian kerja karyawan mengalami penurunan pada tahun 2021 terutama terhadap komponen kualitas dimana memiliki presentase paling rendah yaitu sebesar 50%. Hal ini terlihat bahwa tiap tahunnya karyawan masih lalai dalam menjalankan tugas yang diberikan. Dari data tersebut dapat dilihat bahwa kinerja karyawan belum maksimal karena periode tahun 2019 sampai dengan tahun 2021 belum mencapai target yang

sudah ditentukan oleh PT. Binar Embun Servis Kabupaten Tangerang

2. TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Hasibuan (2016: 2) mendefinisikan bahwa “manajemen sebagai ilmu dan seni mengatur proses pendayagunaan sumber daya lainnya secara efisien, efektif, dan produktif merupakan hal yang paling penting untuk mencapai suatu tujuan”.

Menurut Wibowo (2016: 3) mendefinisikan bahwa “manajemen adalah proses penggunaan sumber daya organisasi dengan menggunakan orang lain untuk mencapai tujuan organisasi secara efisien dan efektif”

Menurut Mangkunegara (2013:2) “manajemen sumber daya manusia merupakan suatu perencanaan pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi”.

Menurut Desler dalam Sutrisno (2016: 5) “manajemen sumber daya manusia adalah sebagai suatu kebijakan dan praktik yang dibutuhkan yang menjalankan aspek atau sumber daya manusia dari posisi seorang manajemen, meliputi perekrutan, pelatihan, pengimbalan, dan penilaian”.

Keberhasilan suatu organisasi dipengaruhi oleh kinerja (job performance) pegawai, untuk itu setiap desa akan berusaha untuk meningkatkan kinerja pegawainya dalam mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Di sisi lain, kemampuan pemimpin dalam menggerakkan dan memberdayakan pegawai akan mempengaruhi kinerja. . Kinerja pegawai mengacu pada prestasi seseorang yang diukur berdasarkan standar dan kriteria yang ditetapkan oleh desa.

Menurut Mangkunegara (2015: 67), mengemukakan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Prawirosentono dalam Agus Wijaya et. al (2015: 140-141), mengemukakan bahwa Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung

jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

3. METODE PENELITIAN

a. Uji Instrumen Data

1) Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2017: 361) "valid berarti terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya". Sedangkan menurut Ghozali (2017: 52) "suatu kuesioner dikatakan valid, jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut". Untuk melakukan uji validitas dilihat dari tabel *Item-Total Statistics*

2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dapat diartikan sebagai karakteristik terkait dengan keakuratan, ketelitian, dan kekonsistenan. Disebut reliabel apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subjek diperoleh hasil yang relatif sama, selama aspek yang diukur dalam diri subjek memang belum berubah

b. Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Menurut (Suliyanto, 2009: 75) "Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah nilai residual yang telah distandarisasi pada model regresi berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah berdistribusi normal atau mendekati normal. Sedangkan uji normalitas melalui analisis statistik dapat dilakukan dengan uji non-parametrik Kolmogorov-Smirnov

2) Uji Multikolinearitas

Suliyanto, 2009 menerangkan bahwa, uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah hubungan diantara variabel bebas memiliki masalah multikorelasi (atau gejala multikolinearitas)

atau tidak. Multikolinearitas adalah korelasi yang sangat tinggi atau sangat rendah yang terjadi pada hubungan diantara variabel bebas

3) Uji Autokorelasi

Ghozali (2018:121) menyatakan bahwa uji autokorelasi menyatakan bahwa uji autokorelasi muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama lainnya.

4) Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas berarti ada varian variabel pada model regresi yang tidak sama (konstan). Sebaliknya, jika varian variabel pada model regresi memiliki nilai yang sama, maka disebut homokedastisitas. Yang diharapkan pada model regresi adalah homo kedastisitas. Masalah heteroskedastisitas sering terjadi pada penelitian yang menggunakan data Cross Section (Suliyanto, 2009: 95).

c. Analisis Regresi Linier

Menurut Sugiyono (2017: 275) "analisis regresi linear berganda digunakan oleh peneliti, bila peneliti meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor predictor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya)".

d. Uji Koefisien Korelasi

Analisis koefisien korelasi dimaksudkan untuk mengetahui tingkat hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen baik secara parsial maupun simultan

e. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi merupakan bagian dari keragaman total dari variabel terikat yang diperhitungkan oleh keragaman variabel bebas dihitung dengan koefisien determinasi dengan asumsi dasar faktor-faktor lain di luar variabel dianggap konstan

f. Uji Hipotesis

Uji statistik t (t-test) pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat (Sugiyono, 2017: 275).

Uji Statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat. Menurut Sugiyono (2021:257) “Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh secara simultan (bersama-sama) antara variabel independen terhadap variabel dependen”.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Uji Validitas

Tabel 4. 12 Uji Validitas Disiplin Kerja (X1)

No.	R hitung	R tabel	Keterangan
1	0.797	0.361	Valid
2	0.647	0.361	Valid
3	0.752	0.361	Valid
4	0.674	0.361	Valid
5	0.457	0.361	Valid
6	0.625	0.361	Valid
7	0.649	0.361	Valid
8	0.485	0.361	Valid
9	0.424	0.361	Valid
10	0.486	0.361	Valid

Sumber: Hasil pengolahan data primer 2023 dengan SPSS 20

Berdasarkan tabel diatas variabel Disiplin Kerja (X1), diperoleh nilai rhitung berada diatas 0,361 atau (rhitung>rtabel) memiliki tingkat kesahihan yang baik dan disimpulkan valid

Tabel 4. 13 Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X2)

No.	R hitung	R tabel	Keterangan
1	0.496	0.361	Valid
2	0.514	0.361	Valid
3	0.499	0.361	Valid
4	0.648	0.361	Valid
5	0.564	0.361	Valid
6	0.490	0.361	Valid
7	0.610	0.361	Valid
8	0.590	0.361	Valid
9	0.529	0.361	Valid
10	0.474	0.361	Valid

Sumber: Hasil pengolahan data primer 2023 dengan SPSS 20

Berdasarkan tabel diatas variabel Kualitas Pelayanan (X2), diperoleh nilai rhitung berada diatas 0,361 atau (rhitung>rtabel) memiliki tingkat kesahihan yang baik dan disimpulkan valid

Tabel 4. 14 Uji Validitas Kinerja Karyawan (Y)

No.	R hitung	R tabel	Keterangan
1	0.463	0.361	Valid
2	0.621	0.361	Valid
3	0.598	0.361	Valid
4	0.576	0.361	Valid
5	0.596	0.361	Valid
6	0.508	0.361	Valid
7	0.430	0.361	Valid
8	0.439	0.361	Valid
9	0.514	0.361	Valid
10	0.394	0.361	Valid

Sumber: Hasil pengolahan data primer 2023 dengan SPSS 20

Berdasarkan tabel 4.13 diatas variabel Kinerja Karyawan (Y), diperoleh nilai rhitung berada diatas 0,361 atau (rhitung>rtabel) memiliki tingkat kesahihan yang baik dan disimpulkan valid.

b. Uji Realibilitas

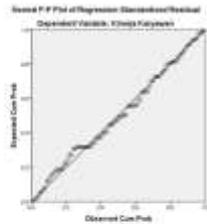
Tabel 4. 15 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Standar Cronbach's Alpha	Keputusan
Disiplin Kerja	0,803	0,60	reliabel
Kualitas Pelayanan	0,702	0,60	reliabel
Kinerja Karyawan	0,690	0,60	reliabel

Sumber: Hasil pengolahan data primer Penelitian 2021 yang diteliti dengan IBM SPSS 20

Berdasarkan Tabel 4.14 diatas, menunjukkan bahwa semua item variabel Disiplin Kerja (X1), variabel Kualitas Pelayanan (X2) dan variabel Kinerja Karyawan (Y) dinyatakan reliabel, hal itu dibuktikan dengan nilai Cronbach's Alpha > 0,60

c. Uji Normalitas



Sumber: Hasil pengolahan data primer Penelitian 2023 yang diolah dengan IBM SPSS 20

Gambar 4.1 Grafik P-P Plot Uji Normalitas

Pada gambar diatas dapat dilihat bahwa grafik normal probability plot menunjukkan pola grafik yang normal. Hal ini terlihat dari titik yang menyebar disekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti garis diagonal. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normal

Tabel 4.16 Hasil Uji One-Sampel Kolmogorov-Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		98
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,89519491
Most Extreme Differences	Absolute	,069
	Positive	,050
	Negative	-,069
Kolmogorov-Smirnov Z		,680
Asymp. Sig. (2-tailed)		,745
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Sumber: Hasil pengolahan data primer Penelitian 2023 yang diolah dengan IBM SPSS 20

Dari Tabel 4.15 diatas, menunjukan bahwa jumlah observasi atau N adalah 98 dengan nilai signifikan one sampel kolmogorov smirnov sebesar 0,745 nilai ini mengartikan lebih besar dari $\alpha = 0,05$ dengan kejelasan sebagai berikut: $0,745 > 0,05$ maka hipotesis diterima karena data berdistribusi secara normal

d. Uji Multikolinearitas

Tabel 4.17 Hasil pengujian Multikolinearitas dengan collinearity statistic

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics		
		B	Std. Error	Beta	T	Sig.	Tolerance	VIF
		1	(Constant)	13,978	3,800		3,679	,000
	Disiplin Kerja	,092	,120	,088	,761	,449	,463	2,159
	Kualitas Pelayanan	,594	,121	,570	4,904	,000	,463	2,159

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber: Hasil pengolahan data primer Penelitian 2023 yang diolah dengan IBM SPSS 20

Berdasarkan hasil pengujian multikolinearitas pada Tabel 4.16 diatas diperoleh nilai tolerance variabel Disiplin Kerja (X1) sebesar 0,463 dan variabel Kualitas Pelayanan (X2) sebesar 0,463, dimana kedua nilai tersebut lebih dari 0,10, dan nilai Variance Inflation Factor (VIF) variabel Disiplin Kerja sebesar 2,159 serta variabel Kualitas Pelayanan sebesar 2,159 dimana nilai tersebut kurang dari 10. Dengan demikian model regresi ini tidak ada gangguan multikolinearitas

e. Uji Autokorelasi

Tabel 4.18 Hasil Uji Autokorelasi dengan Durbin-Watson

Model Summary ^{a,b}					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,637 ^a	,406	,394	2,926	1,954

a Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja

b Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber: Hasil pengolahan data primer Penelitian 2023 yang diolah dengan IBM SPSS 20

Berdasarkan Tabel 4.17 Nilai dU 1,712 lebih kecil dari dW yakni 1,954 dan kurang dari 4-dU yakni 2,288 ($1,712 < 1,954 < 2,288$) dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat autokorelasi

f. Uji Heteroskedastisitas

Tabel 4.19 Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Uji Glejser

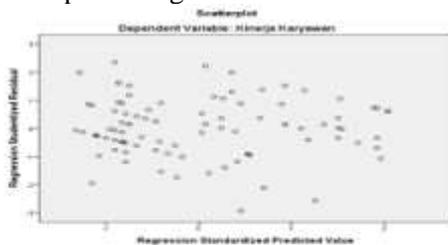
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		T	Sig.
		B	Std. Error	Beta			
		1	(Constant)	2,364	2,357		
	Disiplin Kerja	-,077	,075	-,154	,761	,307	
	Kualitas Pelayanan	,069	,075	,138	4,904	,358	

a. Dependent Variable: Abs_RES

Sumber: Hasil pengolahan data primer Penelitian 2023 yang diolah dengan IBM SPSS 20

Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel 4.18 diatas, glejser test model pada variabel Disiplin Kerja (X1) diperoleh nilai probability signifikansi sebesar 0,307 dan Kualitas Pelayanan (X2) diperoleh nilai probability signifikansi sebesar 0,358 dimana keduanya nilai signifikansi $> 0,05$. Dengan demikian regression model pada data ini tidak ada gangguan

heteroskedastisitas, sehingga model regresi ini layak dipakai sebagai data penelitian. Pengujian ini juga dapat dilakukan dengan melihat grafik scatterplot antara nilai prediksi variabel X dan Y. Adapun hasil uji heteroskedastisitas menggunakan grafik scatterplot sebagai berikut:



Gambar 4. 3 Scatterplot Hasil Uji Heteroskedastisitas

g. Analisis Regresi Linear

Tabel 4. 20 Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda Variabel Disiplin Kerja (X1) dan Kualitas Pelayanan(X2) Terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	13,978	3,800		3,679	,000
	Disiplin Kerja	,092	,120	,088	,761	,449
	Kualitas Pelayanan	,594	,121	,570	4,904	,000

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan
 Sumber: Hasil pengolahan data primer Penelitian 2023 yang diolah dengan IBM SPSS 20

Berdasarkan hasil analisis perhitungan regresi pada Tabel 4.21 diatas diketahui nilai Constan (a) sebesar 13,978. Sedangkan nilai X1 dan X2 (b koefisien regresi) sebesar 0,092 dan 0,594 sehingga persamaan regresi dapat di tulis: $Y = 13,978 + 0,092 (X1) + 0,594 (X2)$ Artinya

Nilai konstanta sebesar 13,978 mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel Kinerja Karyawan sebesar 13,978.

Nilai koefisien regresi X1 sebesar 0,092 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai Disiplin Kerja maka nilai Kinerja Karyawan bertambah sebesar 0,092. Nilai koefisien regresi X2 sebesar 0,594 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai Kualitas Pelayanan maka nilai Kinerja Karyawan bertambah sebesar 0,594. Koefisien regresi tersebut bernilai positif sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X1 dan X2 terhadap Y adalah positif.

Model Summary ^a				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,637 ^a	,406	,394	2,926

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

Sumber: Hasil pengolahan data primer 2023 dengan SPSS 20

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	555,962	2	277,981	32,480	,000 ^b
	Residual	813,069	95	8,559		
	Total	1369,031	97			

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

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

Sumber: Hasil pengolahan data primer 2023 dengan SPSS 20

- a. Nilai (R Square) sebesar 0,406 yang bermakna bahwa pengaruh variabel bebas (Disiplin Kerja dan Kualitas Pelayanan) terhadap variabel terikat (Kinerja Karyawan) adalah sebesar 40,6%.
- b. Diketahui nilai F hitung 32,480 > 3,092 (F tabel) dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 < 0,05. Maka model regresi dapat dipakai untuk memprediksi variabel terikat atau dengan kata lain ada pengaruh variabel Disiplin Kerja (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kinerja Karyawan (Y).

h. Analisis Koefisien Korelasi

Tabel 4. 21 Hasil Analisis Koefisien Korelasi Secara Parsial Antara Disiplin Kerja (X1) Terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Correlations			
		Disiplin Kerja	Kinerja Karyawan
Disiplin Kerja	Pearson Correlation	1	,506 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	98	98
Kinerja Karyawan	Pearson Correlation	,506 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	98	98

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Hasil pengolahan data primer 2023 dengan SPSS 20

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel diatas, diperoleh nilai Koefisien korelasi sebesar 0,506 dimana nilai tersebut berada pada interval 0,40 – 0,599 artinya kedua variabel memiliki tingkat hubungan yang sedang

Tabel 4. 22 Hasil Analisis Koefisien Korelasi Secara Parsial Antara Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Correlations			
		Disiplin Kerja	Kinerja Karyawan
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	,634**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	98	98
Kinerja Karyawan	Pearson Correlation	,634**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	98	98

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
 Sumber: Hasil pengolahan data primer 2023 dengan SPSS 20

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel diatas, diperoleh nilai Koefisien korelasi sebesar 0,634 dimana nilai tersebut berada pada interval 0,60 – 0,799 artinya kedua variabel memiliki tingkat hubungan yang kuat.

Tabel 4. 23 Hasil Analisis Koefisien Korelasi Secara Simultan Antara Disiplin Kerja (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Model Summary ^a				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,637 ^a	,406	,394	2,926

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja
 b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber: Hasil pengolahan data primer 2023 dengan SPSS 20

Berdasarkan pada hasil pengujian pada tabel diatas, diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,637 dimana nilai tersebut berada pada interval 0,60 – 0,799 artinya variabel Disiplin Kerja dan Kualitas Pelayanan mempunyai tingkat hubungan yang Kuat terhadap variabel Kinerja Karyawan

i. Analisis Koefisien Determinasi

Tabel 4. 24 Hasil Analisis Koefisien Determinasi Secara Parsial Antara Disiplin Kerja (X1) Terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Model Summary ^a				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,506 ^a	,256	,248	3,258

a. Predictors: (Constant), Disiplin Kerja
 b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber: Hasil pengolahan data primer Penelitian 2023 yang diolah dengan IBM SPSS 20

Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel 4.25 diatas, diperoleh nilai Koefisien determinasi sebesar 0,256 maka dapat disimpulkan bahwa variabel Disiplin Kerja berpengaruh terhadap variabel Kinerja Karyawan sebesar 25,6% sedangkan sisanya sebesar (100-25,6%) = 74,4% dipengaruhi faktor lain

Tabel 4. 25 Hasil Analisis Koefisien Determinasi Secara Parsial Antara Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Model Summary ^a				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,634 ^a	,402	,390	2,920

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan
 b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber: Hasil pengolahan data primer Penelitian 2023 yang diolah dengan IBM SPSS 20

Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel 4.26 diatas, diperoleh nilai Koefisien determinasi sebesar 0,402 maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap variabel Kinerja Karyawan sebesar 40,2% sedangkan sisanya sebesar (100-40,2%) = 59,8% dipengaruhi faktor lain.

Tabel 4. 26 Hasil Analisis Koefisien Determinasi Secara Simultan Antara Disiplin Kerja (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Model Summary ^a				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,637 ^a	,406	,394	2,926

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja
 b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber: Hasil pengolahan data primer Penelitian 2023 yang diolah dengan IBM SPSS 20

Berdasarkan pada hasil pengujian pada Tabel 4.27 diatas, diperoleh nilai Koefisien determinasi sebesar 0,406 maka dapat disimpulkan bahwa variabel Disiplin Kerja dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap variabel Kinerja Karyawan sebesar 40,6% sedangkan sisanya sebesar (100-40,6%) = 59,4% dipengaruhi faktor lain yang tidak dilakukan Penelitian

j. Pengujian Hipotesis

Tabel 4. 27 Hasil Uji Hipotesis (Uji t) Variabel Disiplin Kerja (X1) Terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		T	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	20,885	3,930			5,315	,000
Disiplin Kerja	,525	,091	,506		5,744	,000

Sumber: Hasil pengolahan data primer Penelitian 2023 yang diolah dengan IBM SPSS 20

Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel 4.28 diatas diketahui nilai Sig untuk pengaruh Disiplin Kerja (X1) terhadap Kinerja Karyawan (Y) sebesar 0,000<0,05 atau nilai thitung 5,744>TTabel 1,985

sehingga dapat disimpulkan bahwa H01 ditolak dan Ha1 diterima. Dengan demikian Hipotesis menyatakan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial antara Disiplin Kerja (X1) terhadap Kinerja Karyawan (Y) dapat diterima

Tabel 4. 28 Hasil Uji Hipotesis (Uji t) Variabel Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	15,013	3,540		4,242	,000
Kualitas Pelayanan	,661	,082	,634	8,041	,000

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber: Hasil pengolahan data primer Penelitian 2023 yang diolah dengan IBM SPSS 29

Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel 4.29 diatas diketahui nilai Sig untuk pengaruh Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kinerja Karyawan (Y) sebesar 0,000 < 0,05 atau nilai thitung 8,041 > T_{tabel} 1,985 sehingga dapat disimpulkan bahwa H₀₂ ditolak dan Ha₂ diterima. Dengan demikian Hipotesis menyatakan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial antara Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kinerja Karyawan (Y) dapat diterima

Tabel 4. 29 Hasil Uji Hipotesis (Uji F) Antara Variabel Disiplin Kerja (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap Kinerja Karyawan (Y)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	555,962	2	277,981	32,480	,000 ^b
	Residual	813,069	95	8,559		
	Total	1369,031	97			

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

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

Sumber: Hasil pengolahan data primer Penelitian 2023 yang diolah dengan IBM SPSS 29

Uji F dilakukan dengan membandingkan F hitung dengan F tabel sehingga sering disebut uji F. Pada uji f adalah n-k-1 dimana n (jumlah data), k (jumlah variabel *independent*). Jadi 62-2-1=59. Maka diperoleh nilai F 67,493 Terlihat bahwa F hitung untuk koefisien adalah F 67,493>2,371. Sehingga hipotesis yang berbunyi terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara gaya kepemimpinan (X1) lingkungan kerja (X2) dan kinerja karyawan (Y).

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang pengaruh Disiplin Kerja dan Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Binar Embun Servis Kabupaten Tangerang yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka peneliti menyimpulkan sebagai berikut:

- Disiplin Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan dengan persamaan regresi $Y = 20,885 + 0,525 (X1)$. Koefisien korelasi sebesar 0,506 artinya kedua variabel mempunyai tingkat hubungan yang Sedang. Nilai determinasi atau kontribusi pengaruh sebesar 0,256 atau sebesar 25,6% sedangkan sisanya sebesar 74,4% dipengaruhi faktor lain. Uji hipotesis diperoleh nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ atau $(5,744 > 1,985)$ sehingga H₀₁ ditolak Ha₁ diterima, artinya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial antara Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Binar Embun Servis Kabupaten Tangerang. Indikator yang paling tinggi terletak pada Tingkat Kewaspadaan yang mencapai nilai rentan skala rata-rata sebesar 4,02 yang berarti Baik dan keseluruhan variabel Disiplin Kerja memperoleh nilai rentan skala rata-rata sebesar 3,76 yang menunjukkan bahwa variabel Disiplin Kerja dikatakan Baik.
- Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan dengan persamaan regresi $Y = 15,013 + 0,661 (X2)$. Koefisien korelasi sebesar 0,634 artinya kedua variabel mempunyai tingkat hubungan yang Kuat. Nilai determinasi atau kontribusi pengaruh sebesar 0,402 atau sebesar 40,2% sedangkan sisanya sebesar 59,8% dipengaruhi faktor lain. Uji hipotesis diperoleh nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ atau $(8,041 > 1,985)$ sehingga H₀₂ ditolak Ha₂ diterima, artinya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial antara Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Binar Embun Servis Kabupaten Tangerang. Indikator yang paling tinggi terletak pada Empati yang mencapai nilai rentan skala rata-rata sebesar 4,08 yang berarti Baik dan

c. Pengaruh Disiplin Kerja dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan dengan persamaan regresi $Y = 13,978 + 0,092 (X1) + 0,594 (X2)$. Koefisien korelasi sebesar 0,637 artinya kedua variabel mempunyai tingkat hubungan yang Kuat. Nilai determinasi atau kontribusi pengaruh sebesar 0,406 atau sebesar 40,6% sedangkan sisanya sebesar 59,4% dipengaruhi faktor lain. Uji hipotesis diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $(32,480 > 3,092)$ sehingga H_0 ditolak H_a diterima, artinya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan secara simultan variabel Disiplin Kerja dan Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Binar Embun Servis Kabupaten Tangerang. Indikator yang paling tinggi terletak pada Kuantitas yang mencapai nilai rentan skala rata-rata sebesar 3,97 yang berarti Baik dan keseluruhan variabel Kinerja Karyawan memperoleh nilai rentan skala rata-rata sebesar 3,90 yang menunjukkan bahwa variabel Kinerja Karyawan dikatakan Baik

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Afandi, P. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator). Riau: Zanafa Publishing.
- [2] Handoko, T., & Hani. (2011). Manajemen Personalialia dan Sumber daya Manusia. Yogyakarta: Penerbit BPFE.
- [3] Rivai. V. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan dari Teori Ke Praktik. Edisi pertama. Raja Grafindo Persada. Jakarta
- [4] Hasibuan., & Malayu S.P (2013). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta PT. Bumi Aksara.
- [5] Nawawi. H. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Bisnis yang Kompetitif. Gajah Mada University Press. Yogyakarta.
- [6] Dessler, G. (2010). Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Kesepuluh. Jakarta Barat: PT Indeks.
- [7] Hasibuan, H. M. (2019). Manajemen Sumberdaya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- [8] Bukit, Benjamin, Tasman Malusi, & Abdul Rahmat. 2017. Pengembangan Sumber Daya Manusia: Teori, Dimensi Pengukuran, dan Implementasi dalam Organisasi. Yogyakarta: Zahir Publising.
- [9] Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- [10] Setiadi, Nugroho J. (2013). Prilaku Konsumen: Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran Jakarta: Prenada Media Grub.
- [11] Budiyo. 2016. Statistika untuk Penelitian. Surakarta: UNS Press.
- [12] Firmansyah, Anang dan Mahardhika, Budi W. (2018). Pengantar Manajemen. Yogyakarta: Penerbit Deepublish.
- [13] Mangkunegara, A. Prabu. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- [14] Mangkunegara, A. Prabu. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Cetakan Sebelas. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- [15] Roni, A.A. (2020). Pengantar Manajemen. N.P. AE Publishing.
- [16] Riyanto, S., & Hatmawan, A. A. (2020). Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- [17] Dariansyah, Deddy. (2018). Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja pegawai pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kramat Jati. Jurnal Sosio e-kons. 10(2), 150-164.
- [18] Susanto, Eko. (2018). Pengaruh Efikasi Diri, Disiplin kerja dan Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai Puskesmas di Kecamatan Lempuing Jaya Kabupaten Ogan Komering Ilir. Jurnal Manajemen FE-UMM. 12(2).
- [19] Sundoro, Totok. (2022). Pengaruh Disiplin Kerja, Jasa Pelayanan, Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Puskesmas Bulu. Jurnal Manajerial. 9(2), 186-201.
- [20] Nata Liyas, Jeli, and Reza Primadi. (2017). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Perkreditan Rakyat. Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan. 2(1).
- [21] Wahyu Purnomo, Martinus. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor BNN Kabupaten Lampung Selatan. Jurnal Mitra Manajemen Edisi Februari. 6(2).
- [22] Wahyuni, Sri, Kiki Joesyiana and Arief Rifa'I Harahap. (2022). Pengaruh Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Biro Perencanaan Umum dan Anggaran Polda Riau. Jurnal Economy dan Bussiness. 5(1), 297-308.
- [23] Fajri, Chotamul and Herik Dalmar. (2020). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja

- Karyawan Pada CV Permata Mitra Karya Tangerang Selatan. *Jurnal Inovasi Bisnis dan Akuntansi*. 1(2), 57-62.
- [24] Sapitri, Dewi and Putri Oktovita Sari. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat dengan Kinerja Karyawan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun). *Jurnal SIMBA*. 4.
- [25] Fitriani Ariko, Meilinda. (2018). Pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi, Serta Keselamatan dan Kesehatan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Sucofindo (Persero) Cabang Palembang. *Jurnal Ilmu Manajemen*. 8(1).