

## Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening

Gugun Sodik

Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya

E-mail: [gugun@ars.ac.id](mailto:gugun@ars.ac.id)

**Abstract.** *PT Perkebunan Nusantara IV or commonly abbreviated as PTPN IV is a State-Owned Enterprise (BUMN). The government restructured BUMN in the plantation subsector by merging businesses based on exploitation areas and streamlining the organizational structure starting with the step of merging management. This is supported by quality human resources. The object of research for employees of the PKS/PPIS PTPN IV Kebun Pabatu office is a company operating in the personnel sector which is tasked with carrying out a series of HR management activities on administrative related matters in order to regulate work relations between the company and its employees. For example, payroll, managing BPJS, managing pension funds, managing files for employees who are still working and those who are not working, and so on. The PKS/PPIS PTPN IV Kebun Pabatu office is open from 07.00-15.00. Human resources (HR) are one of the most important factors in a company and cannot even be separated from an organization, both institutions and companies. HR is also the key that determines the company's development. In essence, human resources are humans who are employed in an organization as movers, thinkers and planners to achieve a company's goals.*

**Keywords:** *PTPN IV, BUMN, Human resources (HR)*

**Abstrak.** PT Perkebunan Nusantara IV atau biasa disingkat menjadi PTPN IV merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Pemerintah merestrukturisasi BUMN subsektor perkebunan dengan penggabungan usaha berdasarkan wilayah eksploitasi dan perampingan struktur organisasi diawali dengan langkah penggabungan manajemen. Hal tersebut didukung oleh sumber daya manusia yang berkualitas. Objek penelitian karyawan bagian kantor PKS/PPIS PTPN IV Kebun Pabatu adalah perusahaan yang bergerak di bidang personalia yang bertugas melaksanakan serangkaian kegiatan pengelolaan SDM pada hal-hal yang terkait administratif guna mengatur hubungan kerja antara perusahaan dan karyawannya. Misalnya penggajian, mengurus BPJS, mengurus dana pensiun, mengurus berkas karyawan yang masih bekerja dan yang tidak bekerja, dan lain sebagainya. Kantor PKS/PPIS PTPN IV Kebun Pabatu buka mulai pukul 07.00-15.00. Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam suatu perusahaan bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan. SDM juga merupakan kunci yang menentukan perkembangan perusahaan. Pada hakikatnya, SDM berupa manusia yang dipekerjakan di sebuah organisasi sebagai penggerak, pemikir dan perencana untuk mencapai tujuan suatu perusahaan.

**Kata Kunci:** PTPN IV, BUMN, Sumber daya manusia (SDM)

### PENDAHULUAN

Lingkungan Kerja adalah semua kerja yang ada disekitar pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan pekerjaannya Nitisemito dalam Rahayu et al., (2018). Organisasi harus bisa memperhatikan kondisi yang ada didalam lingkungan organisasi, baik didalam maupun diluar ruangan tempat kerja, sehingga karyawan dapat bekerja dengan lancar, aman dan nyaman. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Ijul dan Bapak Suprpto Wijaya selaku DSS (Dokumen Surat Sertifikasi) mereka mengatakan bahwa lingkungan kerja di PKS/PPIS PTPN IV Kebun Pabatu belum bisa dikatakan kondusif, walaupun dengan fasilitas yang lengkap tetapi terdapat suara bising dari jalan utama sehingga mengganggu konsentrasi karyawan untuk berkerja dan bau

tidak sedap dari pengolahan kelapa sawit serta limbah yang cukup menyengat masih dapat terjadi didalam lingkungan kerja perusahaan. lingkungan kerja yang sesuai adalah lingkungan kerja yang dapat mendukung pekerja baik secara fisik maupun non fisik, ketidaksesuaian lingkungan kerja tersebut dapat mengganggu kinerja karyawan PKS/PPIS PTPN IV Kebun Pabatu. Selain itu terdapat kesenjangan sosial antara atasan dan bawahan dimana atasan cenderung berperilaku bossing. Hal ini dapat diperkuat dengan hasil pra survey yang dibagikan kepada 20 orang karyawan bagian kantor PKS/PPIS PTPN IV Kebun Pabatu.

### **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan dari latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui bagaimana Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada Karyawan Bagian Kantor PKS/PPIS PTPN IV Kebun Pabatu.
2. Untuk mengetahui bagaimana Semangat Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada Karyawan Bagian Kantor PKS/PPIS PTPN IV Kebun Pabatu.
3. Untuk mengetahui bagaimana Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja pada Karyawan Bagian Kantor PKS/PPIS PTPN IV Kebun Pabatu.
4. Untuk mengetahui bagaimana Semangat Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja pada Karyawan Bagian Kantor PKS/PPIS PTPN IV Kebun Pabatu.
5. Untuk mengetahui bagaimana Kinerja Karyawan berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja pada Karyawan Bagian Kantor PKS/PPIS PTPN IV Kebun Pabatu.

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **Manajemen Sumber Daya Manusia**

Diera kemajuan dan perkembangan teknologi saat ini menuntut sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas dan memiliki daya saing yang tinggi. Saat ini perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK) sudah berkembang dengan pesat sehingga menuntut seseorang untuk dapat memiliki keterampilan dan kemampuan yang kreatif dan berpikir kritis (SDM) adalah manusia yang bekerja di lingkungan suatu organisasi, (personil, tenaga kerja, pegawai, atau karyawan), potensi manusiawi sebagai penggerak organisasi dalam mewujudkan eksistensinya, potensi yang merupakan aset dan fungsi sebagai modal (non material) di dalam organisasi bisnis yang dapat diwujudkan menjadi potensi nyata secara fisik dan non fisik dalam eksistensi organisasi Menurut Ndraha dan Hasibuan dalam (Ariana, 2016).

### **Kinerja Karyawan**

Menurut Nawawi dalam Suntoro (2019) kinerja (*Performance*) merupakan pencapaian hasil kerja seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika. Menurut Robbins dalam Tjiong Fei Lie dan Dr. Ir. Hotlan Siagian, (2018) kinerja karyawan merupakan pengukuran terhadap hasil kerja yang diharapkan berupa sesuatu yang optimal.

### **Lingkungan Kerja**

Lingkungan Kerja adalah semua kerja yang ada disekitar pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan pekerjaannya Nitisemito dalam Rahayu et al., (2018). Menurut (Anam, 2021) lingkungan kerja adalah sesuatu yang ada disekeliling karyawan sehingga mempengaruhi seseorang untuk mendapatkan rasa aman, nyaman, serta rasa puas dalam melakukan dan menuntaskan pekerjaan yang diberikan oleh atasan. Menurut (Hartono, 2021) lingkungan kerja meliputi lingkungan fisik dan non fisik yang dapat memberikan kesan menyenangkan, aman, tentram, perasaan betah dan lain sebagainya.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Peneliti menggunakan metode deskriptif pendekatan kuantitatif. Menurut (Sugiyono, 2021) metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

### **Sifat Penelitian**

Dalam penelitian ini, sifat penelitiannya yaitu pengembangan. Penelitian pengembangan merupakan suatu bentuk penelitian yang memberikan tambahan variabel atau indikator baru. Penelitian ini adalah pengembangan dari jurnal Ende dan Ahmad Asep Firdaus pada tahun 2021 dengan judul “Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang”. Perbedaan dalam penelitian ini terletak pada penambahan variabel yang digunakan yaitu Semangat Kerja. Variabel dalam penelitian ini adalah Lingkungan Kerja (X1), Semangat Kerja (X2), Kinerja Karyawan (Y), dan Kepuasan Kerja (Z).

### **Periode Penelitian**

Periode penelitian ini dimulai terhitung dari bulan Februari 2023 sampai dengan Juli 2023.

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan, maka tahapan selanjutnya adalah penjelasan hubungan antara variabel pada penelitian ini yang kemudian dikaitkan dengan kepuasan kerja dan kinerja karyawan, penelitian-penelitian sebelumnya dan ilmu manajemen sehingga dapat mendukung pernyataan yang sudah ada sebelumnya. Penjelasan hasilnya sebagai berikut:

#### **Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan**

Berdasarkan hasil analisis terhadap hipotesis 1 dapat diketahui bahwa lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hal ini dikarenakan perusahaan hanya fokus pada kemampuan karyawan tanpa memperhatikan bahwa lingkungan kerja juga penting untuk meningkatkan kinerja karyawan. Hal ini didukung dengan teori yang dikemukakan oleh Hartono (2021). Lingkungan kerja adalah lingkungan kerja meliputi lingkungan fisik dan non fisik yang dapat memberikan kesan menyenangkan, aman, tentram, perasaan betah dan lain sebagainya. Artinya bahwa tidak ada pengaruh antara variabel lingkungan kerja fisik maupun non fisik terhadap kinerja karyawan. Untuk meningkatkan kinerja karyawan pada suatu perusahaan perlu menciptakan suasana kerja yang nyaman tentunya didukung dengan kondisi lingkungan kerja yang memadai, baik lingkungan fisik yang meliputi ruang kerja, peralatan kerja, kebersihan tempat kerja. lingkungan kerja non fisik yang meliputi hubungan antar pimpinan dengan bawahan serta hubungan semua karyawan. Hasil penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Ende & Firdaus, 2021) dimana penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Perbedaan hasil penelitian tersebut dapat terjadi dikarenakan lingkungan kerja pada objek penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini memiliki suasana dan kondisi yang berbeda sehingga tidak sepenuhnya dapat meningkatkan kinerja karyawan. Namun penelitian ini sejalan dengan (Anggraini, 2020), dengan judul Analisis Pengaruh Lingkungan Kerja dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening di Brisyariah Kabupaten Jombang yang menunjukkan bahwa variabel lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

### **Pengaruh Semangat Kerja Terhadap Kinerja Karyawan**

Berdasarkan hasil analisis terhadap hipotesis 2 dapat diketahui bahwa semangat kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan, Hal ini dapat terjadi dikarenakan atasan di kantor PKS/PPIS PTPN IV tersebut kurang memberikan semangat dan motivasi pada bawahannya sehingga bawahan tersebut merasa kurang adanya kerjasama antara bawahan dengan atasan, kurangnya interaksi menjadi salah satu pemicu turunnya kinerja di kantor PKS/PPIS PTPN IV Kebun Pabatu. dan semangat kerja menurundisebabkan oleh beberapa faktor pertama, yaitu adanya tingkat kelelahan dalam diri karyawan yang menyebabkan mereka terkadang kurang fokus dalam melakukan pekerjaannya, kedua yaitu adanya konflik antar karyawan yang menyebabkan mereka tidak bersemangat bekerja dalam suatu ruangan. Hal ini didukung dengan teori yang dikemukakan oleh Tohardi dalam (Ariana, 2015) semangat kerja adalah kemampuan sekelompok orang untuk bekerja sama dengan giat dan konsekuen dalam mengejar tujuan bersama. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Purnomo & Dewi, 2022) dengan judul Pengaruh Disiplin Kerja dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada PT. Starfood International Di Lamongan yang menunjukkan bahwa dalam semangat kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

### **Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja**

Berdasarkan hasil analisis terhadap hipotesis 3 dapat diketahui bahwa lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Hal ini disebabkan karena lingkungan di perusahaan banyak didominasi dengan usia 36-50 tahun, sehingga karyawan tidak dapat memberikan hasil yang optimal. Serta lingkungan kerja kurang aktif karena terdapat rata-rata usia karyawan 40 tahun keatas dan karyawan kurang ambisius dan tegas dalam melakukan tugasnya. Dan karyawan merasa sedikit terintimidasi dengan tugas yang terkadang harus dikejar dengan target yang sudah disesuaikan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja bukan menjadi faktor utama rendahnya kepuasan kerja. hal ini didukung dengan teori yang dikemukakan oleh (Hartono, 2021) lingkungan kerja adalah lingkungan kerja meliputi lingkungan fisik dan non fisik yang dapat memberikan kesan menyenangkan, aman, tentram, perasaan betah dan sebagainya. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Ende & Firdaus, 2021) dimana hasil penelitian ini yang menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Perbedaan hasil penelitian ini disebabkan oleh objek penelitian yang berbeda sehingga jenis lingkungan kerja yang dilakukan berbeda. Pada objek penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini memiliki lingkungan yang berbeda sehingga tidak

sepenuhnya dapat membangun kepuasan kerja. Namun sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Eka Putri, 2018) dengan judul pengaruh Lingkungan Kerja Dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intrvening (Studi Kasus Pada PT Telkom Witel Yogyakarta) yang menunjukkan bahwa variabel lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

### **Pengaruh Semangat Kerja Terhadap Kepuasan Kerja**

Berdasarkan hasil analisis terhadap hipotesis 4 dapat diketahui bahwa semangat kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat semangat kerja yang diberikan kepada karyawan maka kepuasan kerja karyawan juga akan semakin meningkat. Menurut (Nelly, 2021) semangat kerja adalah keinginan dan kesungguhan seseorang dalam mengerjakan pekerjaan dengan baik untuk mencapai prestasi kerja yang maksimal. Hal ini dapat disebabkan oleh semangat kerja yang terdapat pada karyawan dapat meningkatkan produktivitas kerja sehingga dapat memicu kepuasan kerja dari rata-rata skor jawaban responden semangat kerja adalah sebesar 3,658 dan rata-rata skor jawaban responden kepuasan kerja adalah 3,973. Dari rata-rata jawaban responden setuju dapat disimpulkan bahwa semangat kerja dapat mempengaruhi kepuasan kerja. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Purnomo & Dewi, 2022) dengan judul Pengaruh Disiplin Kerja Dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Starfood International Di Lamongan yang menunjukkan bahwa semangat kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

### **Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Kerja**

Berdasarkan hasil analisis terhadap hipotesis 5 dapat diketahui bahwa kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kinerja karyawan maka kepuasan kerja juga akan semakin meningkat. Menurut Robbins dalam Tjiong Lie dan Dr. Ir Hotlan Siagian, (2018) kinerja karyawan merupakan pengukuran terhadap hasil kerja yang diharapkan berupa sesuatu yang optimal. Hal ini mengindikasikan bahwa karyawan PKS/PPIS PTPN IV Kebun Pabatu merasa puas akan pekerjaannya, serta dapat melakukan pekerjaan-pekerjaan diluar dari tugas pokoknya dan memiliki kesempatan dalam menunjang waktu berkarir di kantor PKS/PPIS PTPN IV Kebun Pabatu serta dapat disebabkan oleh kepuasan kerja pada karyawan yang sesuai dengan insentif yang diterima sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Ende & Firdaus, 2021) dengan judul Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kepuasan Kerja Sebagai

Variabel Intervening Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Serang yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Dari rata-rata skor jawaban responden kepuasan kerja adalah sebesar 3,973 dan rata-rata skor jawaban responden kinerja karyawan 3,842. Dari rata-rata jawaban responden setuju dan sangat setuju dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan dapat mempengaruhi kepuasan kerja.

### **Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening**

Berdasarkan hasil analisis terhadap hipotesis 6 dapat diketahui bahwa lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada karyawan bagian kantor PKS/PPIS PTPN IV Kebun Pabatu. Artinya, kepuasan kerja mampu menjadi mediator pengaruh antara lingkungan kerja dan kinerja karyawan. Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Ende & Firdaus, 2021) dengan judul Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Serang yang menunjukkan bahwa lingkungan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota serang. Hal ini disebabkan oleh lingkungan kerja yang terdapat di PKS/PPIS PTPN IV Kebun Pabatu cukup nyaman sehingga menjadikan karyawan merasa puas, dan karyawan akan memberikan kinerja yang lebih optimal. Lingkungan kerja yang terdapat di PTPN tidak dapat menimbulkan kinerja yang terlihat pada hipotesis 1 dan kepuasan kerja yang terlihat pada hipotesis 3, akan tetapi hasil mampu mendukung kinerja melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada karyawan PKS/PPIS PTPN IV Kebun Pabatu. Hal ini dapat didukung dengan teori yang dikemukakan oleh (Anam, 2021) bahwa lingkungan kerja adalah sesuatu yang ada disekeliling karyawan sehingga mempengaruhi seseorang untuk mendapatkan rasa aman, nyaman, serta rasa puas dalam melakukan dan menuntaskan pekerjaan yang diberikan oleh atasan.

### **Semangat Kerja Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening**

Berdasarkan hasil analisis terhadap hipotesis 7 dapat diketahui bahwa semangat kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada karyawan bagian kantor PKS/PPIS PTPN IV Kebun Pabatu. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat semangat kerja maka kinerja karyawan juga akan semakin meningkat dan kepuasan kerja dapat memediasi pengaruh tersebut. Artinya, kepuasan kerja mampu menjadi mediator pengaruh antara semangat kerja dan kinerja

karyawan. Hal ini disebabkan oleh semangat kerja dari para karyawan dapat meningkatkan kepuasan kerja yang terlihat pada hipotesis 4 sehingga hasil tersebut mampu mendukung kinerja karyawan PKS/PPIS PTPN IV Kebun Pabatu. Hal ini disebabkan oleh semangat kerja yang dilakukan oleh karyawan sesuai dengan harapan perusahaan. Hal ini dapat didukung dengan teori yang dikemukakan oleh (Badriyah, 2019) bahwa semangat kerja adalah kondisi seseorang yang menunjang dirinya untuk melakukan pekerjaan lebih cepat dan lebih baik di sebuah perusahaan. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Purnomo & Dewi, 2022) yang berjudul Analisis Pengaruh Disiplin Kerja dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening pada PT Starfood International Lamongan yang menunjukkan bahwa semangat kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja karyawan pada PT Starfood International Lamongan.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan sebelumnya pada Kantor PKS/PPIS PTPN IV Kebun Pabatu dengan variabel Lingkungan Kerja, Semangat Kerja, Kinerja Karyawan dan Kepuasan Kerja sebagai variabel intervening dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan bagian kantor PKS/PPIS PTPN IV Kebun Pabatu.
2. Variabel semangat kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan bagian kantor PKS/PPIS PTPN IV Kebun Pabatu.
3. Variabel lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja bagian kantor PKS/PPIS PTPN IV Kebun Pabatu
4. Variabel semangat kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja bagian kantor PKS/PPIS PTPN IV Kebun Pabatu.
5. Variabel kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan kerja bagian kantor PKS/PPIS PTPN IV Kebun Pabatu.
6. Variabel lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada karyawan bagian kantor PKS/PPIS PTPN IV Kebun Pabatu.
7. Variabel semangat kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada karyawan bagian kantor PKS/PPIS PTPN IV Kebun Pabatu.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Amstrong, Gary & Philip, K. (2012) 'Dasar-Dasar Pemasaran. Jilid I', *Penerbit : Prenhalindo, Jakarta.*
- Amstrong, P. K. dan G. (2016) 'Dasar-dasar Pemasaran. Jilid 1, Edisi Kesembilan', *Penerbit : Erlangga, Jakarta.*
- Assauri, S. (2013) 'Manajemen Pemasaran', *Penerbit: Rajawali Pers, Jakarta.*
- Berry (2014) 'Management Improvement Model', *Journal of Social and Behavioral Sciences.*
- Dayle (2016) 'Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi', *Penerbit: CV. Andi, Yogyakarta.*
- Fandy, T., Chandra, G. and Adriana, D. (2012) 'Pemasaran strategik', *Yogyakarta: Andi.*
- Ghozali, I. (2016) 'Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23', *Cetakan ke 8, Penerbit : Universitas Diponegoro, Semarang.*
- Habibah Muharmi dan Dessy Kurnia Sari (2019) 'Pengaruh Service Quality, Food Quality, Dan Perceived Value Terhadap Behavioral Intention Dengan Consumer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Restoran Pongek or Situjuah Di Kota Payakumbuh', *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 5(2), pp. 193–203.
- Keller, K. dan (2014) 'Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi Ke 13', *Penerbit: Erlangga, Jakarta.*
- Kotler, P. and Keller, K. L. (2012) 'Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1', *PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.*
- Liono, M. (2018) 'Pengaruh Service Quality terhadap Behavioral Intention Konsumen Restoran Cepat Saji KFC di Surabaya', *Calyptra: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, 7(1), pp. 1–10.
- Lupiyoadi, R. and Hamdani, A. (2014) 'Manajemen Pemasaran jasa', *Salemba Empat, Jakarta.*
- Melydrum (2016) 'Manajemen Pemasaran Teori Dan Implementasi.', *Penerbit: CV. Andi, Yogyakarta.*
- Olson, P. dan (2018) 'Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran, Edisi Kesembilan', *Penerbit : Salemba Empat, Jakarta.*
- Pynnonen, Mikko, Paavo Ritala, and J. H. (2011) 'The New Meaning of Customer Value: a Systematic Perspective', *Journal of Business Strategy.*
- Ratna Kartika Zulya, O. O. S. (2020) 'Pengaruh Service Quality Terhadap Perceived Image, Perceived Value, Dan Customer Satisfaction Serta Dampaknya Terhadap Behavioral Intentions (Studi Kasus Pada Maskapai Penerbangan Lion Air Indonesia)', *Jurnal Mitra Manajemen*, 4(11), pp. 1558–1572. Available at: <http://e-jurnalmitramanajemen.com/index.php/jmm/article/view/125/69>.
- Rianto, M. N. (2012) 'Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah', *Penerbit : Alfabeta, Bandung.*
- Schiffman, I.G. dan Kanuk, L. L. (2013) 'Consumer Behavior. 8th edition', *Penerbit : Prentice Hall, New Jersey.*
- Stanton, W. (2013) 'Dasar-dasar Pemasaran Manajemen', *Penerbit : Erlangga, Jakarta.*
- Sugiyono (2015) 'Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)', *Penerbit : Alfabeta, Bandung.*

- Sunyoto, D. (2014) 'Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen. Cetakan ke-2', Penerbit : CAPS (Center for Academic Publishing. Service), Yogyakarta.
- Syamsiah, N. dan P. (2014) 'Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kunjungan Antenatal Care pada Ibu Hamil di Puskesmas Kecamatan Kembangan Jakarta Barat Tahun 2013', *Jurnal Ilmiah Kesehatan*.
- Tandijaya, T. N. B. (2018) 'Analisa Pengaruh Service Quality Terhadap Behavioral Intentions Dengan Perceived Value Dan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Pendidikan Tinggi', *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 12(2), pp. 84-93. doi: 10.9744/pemasaran.12.2.84-93.
- Tjiptono, Fandy., & G. C. (2017) 'Pemasaran Strategik Edisi 3', Yogyakarta: Andi offset.
- Yustisi Suci Widiaputri Suharyono and Aniesa Samira Bafadhal (2018) 'Pengaruh E-Service Quality Terhadap Perceived Value dan E- Customer Satisfaction ( Survei pada Pelanggan Go-Ride yang Menggunakan Mobile Application Go-Jek di Kota Malang )', *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 61(1), pp. 1-10.
- Zeithaml, V.A., M.J. Bitner, D. D. G. (2013) 'Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm', *Mc.Graw-Hill, Boston*.