

## ANALISIS FAKTOR FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA KARYAWAN DI UNIT *CUSTOMER CARE* DAN *CUSTOMER SERVICE RELATIONSHIP* PT. XYZ

Novita Sianipar<sup>1</sup>, Aulia Fashanah Hadining<sup>2</sup>  
Program Studi Teknik Industri, Universitas Singaperbangsa Karawang<sup>1,2</sup>  
novitasia70989@gmail.com<sup>1</sup>

*Submitted February 10, 2023; Revised May 16, 2023; Accepted June 3, 2023*

### Abstrak

Dalam menjalankan operasional perusahaan, karyawan memegang peranan penting didalamnya. Kinerja karyawan dapat menentukan efisien atau tidaknya sebuah perusahaan beroperasi. Terdapat sejumlah aspek yang mampu mempengaruhi kinerja karyawan disebuah perusahaan, dua diantaranya ialah *Quality of Work Life* dan Kepuasan Kerja. Penelitian ini ditujukan dalam menguji pengaruh antara *Quality of Work Life* dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja karyawan di PT. XYZ. Sampel didapatkan dengan metode *purposive sampling*, dalam hal ini seluruh anggota karyawan pada Unit *Customer Care* dan *Customer Service* PT. XYZ ikut serta sebagai responden dengan total 10 responden. Metode penelitian dari pengolahan data yang dilakukan dengan Uji Regresi Berganda. Hasil t hitung pada variabel *Quality of Work Life* (X1) sebesar 2,948, pada variabel Kinerja Karyawan (Y) sebesar 2,821 yang hasilnya lebih besar (>) dari t tabel yaitu 2,365. Sedangkan hasil uji f hitung sebesar 133,763 lebih besar (>) dari F tabel yaitu 4,46. Hal tersebut menunjukkan bahwa adanya pengaruh antara *Quality of Work Life* dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja karyawan di PT. XYZ baik secara parsial maupun simultan.

**Kata Kunci :** *quality of work life, kinerja karyawan*

### Abstract

*Employees play an important role in running a company's operation. Their performance can determine whether or not a company can operate efficiently. There are a number of aspects that can affect employee performance in a company, two of which are Quality of Work Life and Job Satisfaction. This research is aimed at examining the effect of Quality of Work Life and Job Satisfaction on employee performance at PT. XYZ. The sample is obtained using purposive sampling method, in which all members of the employees in the Customer Care and Customer Service Unit of PT. XYZ participate as respondents, with a total of 10 respondents. The method used in data processing is Multiple Regression test. The t-test result for the Quality of Work Life (X1) variable is 2,948 and for the Employee Performance (Y) variable is 2,821, which is greater (>) than the t-table value of 2,365. Meanwhile, the calculated f-test result is 133,763, which is greater (>) than the F-table value of 4,46. This indicates that there is an influence between Quality of Work Life and Job Satisfaction on Employee Performance at PT. XYZ, both partially and simultaneously*

**Keywords :** *quality of work life, employee performance*

### 1. PENDAHULUAN

Dewasa ini perusahaan semakin paham akan perlunya menjaga keberlangsungan pekerja selaku sumber daya yang vital yang berkelanjutan dalam peningkatan organisasi atau perusahaan. Mempertahankan hubungan jangka panjang yang positif dengan karyawan sangat penting untuk

pertumbuhan optimal perusahaan [1]. Setiap pekerja ingin bahagia di tempat kerjanya. Kepuasan di tempat kerja pada dasarnya bersifat individual sebab tiap orang hendak mempunyai tingkatan kepuasan yang berbeda-beda [1]. Kualitas kehidupan kerja atau yang disebut *Quality of Work Life* ialah anggapan pegawai

terhadap tingkatan kesejahteraan pada kondisi area kerja, peluang meningkatkan diri, berkontribusi serta memperoleh kepuasan sepanjang bekerja dengan tujuan meningkatkan ikatan kerja pada pegawai terhadap komitmen pekerjaan yang dilakukannya. Pegawai akan dapat memberikan kinerja yang baik jika merasakan kepuasan dalam bekerja [2]. Rasa puas akan didapat jika seseorang memperoleh apa yang ia harapkan dan termotivasi untuk mencapainya.

Masalah keseimbangan kualitas kehidupan kerja merupakan isu krusial yang harus diobservasi oleh perusahaan. Hal tersebut disebabkan, bahwa kualitas kehidupan kerja bisa memperbesar keterlibatan pekerja pada suatu organisasi. [3] menyatakan bahwa kinerja karyawan meningkat secara signifikan dengan *Quality of Work Life*. Jika *Quality of Work Life* pegawai yang baik akan sangat berkontribusi terhadap kinerjanya dalam suatu perusahaan. Kualitas kehidupan kerja seorang pekerja bisa naik ataupun turun yang dipicu oleh beberapa hal-hal diantaranya partisipasi, pertumbuhan dan kemajuan, lingkungan fisik, pemantauan, upah, dan insentif. [4]. Sementara itu, Setiyadi mengatakan kualitas kehidupan kerja karyawan dapat dipengaruhi oleh *Leadership, work environment, discipline, culture, communication, commitment, position, quality of work life, training, rewards, dan job satisfaction* [5].

Evaluasi tentang bagaimana karyawan memandang tindakan yang diambil oleh perusahaan atau organisasi terhadap kepuasan karyawannya dapat dilihat sebagai hasil yang positif. Hal ini dapat diartikan sebagai refleksi dari sikap karyawan terhadap pekerjaannya setelah melalui proses evaluasi. Apabila karyawan menunjukkan sikap positif terhadap yang dikerjakannya maka ia akan merasa puas terhadap pekerjaannya. Begitu pula kebalikannya bila karyawan bersikap

negatif maka ia tidak akan puas terhadap pekerjaannya [6]. Perilaku karyawan tersebut erat kaitannya dengan pekerjaan yang meliputi aspek seperti pendapatan, supervisi, suasana, kesempatan untuk berkembang, penghargaan, keahlian, serta evaluasi kerja yang adil dari atasan [7].

Penelitian yang dilakukan [8] pada PT. Javas Pelita Indonesia menampilkan terdapatnya pengaruh secara positif serta signifikan dari *Quality of Work Life* atas Kinerja karyawan. Sehingga kualitas kehidupan kerja (*Quality of Work Life*) dari seorang karyawan yang meningkat dapat meningkatkan pula kinerja karyawan. [9] juga telah melaksanakan riset terkait pengaruh terhadap kepuasan kerja dari motivasi kerja dan kualitas kehidupan kerja pada PT BPR Rejeki Insani dan diperoleh hasil yang serupa yang menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan. Penelitian terhadap Kantor Wilayah Ditjen Perbendaharaan Provinsi Sumatera Utara ditemukan pengaruh positif serta tidak signifikan antara Kepuasan Kerja atas Kinerja karyawan [10].

*Quality of Work Life* seseorang didefinisikan sebagai aspek yang signifikan untuk mendongkrak kinerja karyawan dan kepuasan kerja. Sehingga hal tersebut perlu diperhatikan dalam setiap aktivitas perusahaan.

Pada bulan Januari 2022 tercatat total jumlah konsumen PT. XYZ sebanyak 98.852 orang. Jumlah konsumen yang sangat tinggi berpengaruh terhadap besarnya permintaan terhadap target yang diterapkan perusahaan untuk karyawan sehingga dapat mempengaruhi terealisasinya *Quality of Work Life*. Ketika adanya permintaan yang sangat tinggi tersebut membuat target yang hendak dicapai para karyawan menjadi tinggi pula, maka dari itu membuat karyawan menjadi letih dan jenuh. Unit *Customer Care* dan *Customer Service Relationship* merupakan sebagian unit langsung dengan konsumen

baik melalui telepon maupun tatap muka. Dibutuhkan kinerja karyawan yang optimal untuk menjaga kualitas pelayanan agar selalu baik dalam menjaga loyalitas dan kepuasan para konsumen. Peran perusahaan yang paling penting adalah untuk mengoptimalkan kinerja karyawan. Satu hal yang dapat dilakukan bisnis adalah memenuhi kebutuhan karyawannya. Untuk mengetahui terrealisasinya *Quality of Work Life* pada PT. XYZ khususnya Unit *Customer Care* dan *Customer Service Relationship* perlu dilakukannya analisa hubungan antara *Quality of Work Life* terhadap kinerja karyawan pada perusahaan.

Untuk mengenali terdapat tidaknya pengaruh variabel yang satu terhadap variabel lainnya digunakan analisis dengan uji regresi berganda. Teknik analisis yang dikenal dengan regresi linier berganda dapat memberikan penjelasan dalam keterkaitan yang terdapat antara dua variabel atau lebih, terutama yang mengandung kausalitas [11]. Uji heteroskedastisitas dan uji normalitas merupakan dua uji asumsi klasik guna dipakai saat melakukan analisis regresi linier berganda [12] [13].

## 2. METODE PENELITIAN

Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan studi pustaka untuk memperoleh data sekunder dan melakukan observasi dan survei melalui kuesioner untuk memperoleh data primer. Dalam penelitian kali ini, metode *purposive sampling* atau disebut sampel yang diambil dengan pertimbangan tertentu digunakan untuk mengurutkan sampel.

Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan Metode regresi linear berganda karena terdapat beberapa variabel bebas yang digunakan. Pada penelitian ini terdapat dua variabel bebas dan satu variabel terikat. *Quality of Work Life* (X1) dan Kepuasan Kerja (X2) merupakan

variabel independen, sedangkan Kinerja karyawan (Y) sebagai variabel dependen. Perangkat lunak SPSS digunakan untuk mengolah data.

Tahapan yang diperlukan untuk pengolahan data diantaranya adalah:

### 1. Uji Validitas

Uji validitas diperlukan guna melihat *valid* atau tidaknya data dan sesuai atau tidaknya kuesioner yang dipakai. Dasar keputusan saat melakukan uji validitas adalah:

Dinyatakan *valid* bila nilai  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel. Jika tidak, data tersebut tidak *valid*.

### 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan mengetahui konsistensi kuesioner jika dilakukan pengukuran secara berulang. Dasar keputusan dalam melakukan uji reliabilitas adalah:

Jika nilai *Cronbach alpha* lebih besar dari 0,6 dapat dinyatakan data tersebut reliabel.

### 3. Uji Normalitas

Uji normalitas diperlukan sebagai syarat awal dari Analisis regresi untuk mengetahui kebaikan suatu persamaan regresi yaitu normalitas error. dilakukannya uji normalitas guna mengetahui normal atau tidaknya distribusi sebuah data. Ketika data tersebut berdistribusi secara normal /mendekati normal, maka model regresinya dapat dikatakan baik. Informasi berikut menjadi parameter yang dipakai dalam uji normalitas:

Bila nilai signifikansi  $\geq 0,05$  Nilai residual berdistribusi normal. Bila sebaliknya, tidak terdistribusi secara normal.

### 4. Uji Multikolinearitas

Untuk tahu ada tidaknya korelasi antar variabel independen atau interkorelasi yang kuat, diperlukan uji multikolinearitas. Saat melakukan uji multikolinieritas, berikut menjadi dasar pengambilan keputusan:

Tidak ada multikolinearitas bila nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 dan Tidak ada multikolinearitas bila nilai VIF kurang dari 10,00.

5. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas diadakan agar mengetahui ada tidaknya kesamaan varians residual antar variabel dalam model regresi. Ketika tidak ada heteroskedastisitas, maka model regresi dapat dikatakan baik. Dasar keputusan dalam melakukan uji heteroskedastisitas adalah:

Dinyatakan tidak ada heteroskedastisitas bila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05

Dinyatakan ada heteroskedastisitas bila nilai signifikansi kurang dari 0,05

6. Uji t

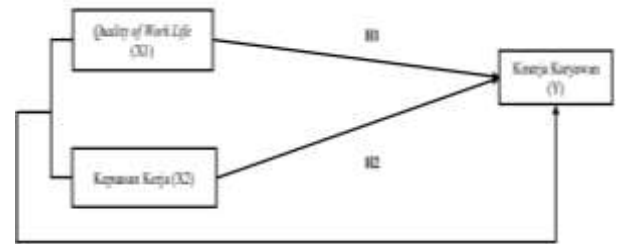
Uji t ditujukan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel independen dengan variabel secara parsial (sendiri). Parameter guna melakukan uji t yaitu:

Ada pengaruh parsial variabel X atas variabel Y jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 atau t hitung lebih besar dari t tabel; sebaliknya, tidak ada pengaruh parsial variabel X terhadap variabel

7. Uji F

Uji F ditujukan untuk melihat ada tidaknya pengaruh variabel independen dengan variabel dependen secara simultan. Dasar keputusan guna melakukan uji F adalah:

Adanya pengaruh variabel X secara simultan atas variabel Y bila hasil nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 atau bila F tabel kurang dari F hitung. Begitupun sebaliknya maka tidak ada efek simultan dari variabel X dengan variabel Y.



Sumber : (Penulis, 2022)

**Gambar 1. Konseptualisasi Penelitian**

Gambar 1 memperlihatkan kerangka konseptual pada penelitian kali ini. Ada dua variabel yang independen dan satu yang dependen. *Quality of Work Life (X1)* dan *Kepuasan Kerja (X2)* merupakan variabel independen, dan *Kinerja karyawan (Y)* sebagai variabel dependen. Berikut merupakan hipotesis dalam penelitian kali ini. Hipotesis:

H1 = Ada pengaruh antara *Quality of Work Life (X1)* dengan *Kinerja karyawan (Y)*

H2 = Ada pengaruh antara *Kepuasan Kerja (X2)* dengan *Kinerja karyawan (Y)*

H3 = Ada pengaruh antara *Quality of Work Life (X1)* dan *Kepuasan Kerja (X2)* dengan *Kinerja karyawan (Y)*

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam melakukan pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada karyawan PT. XYZ di Unit *Customer Care* dan *Customer Service Relationship*.

**Tabel 1. Karakteristik Responden**

No	Variabel	Klasifikasi	Jumlah (orang)	Presentase
1.	Jenis Kelamin	Perempuan	6	60%
		Laki-laki	4	40%
2.	Usia	18-25 tahun	6	60%
		26-30 tahun	4	40%
		31-35 tahun	-	-
		>35 tahun	-	-
3.	Tingkat Pendidikan	SMA/SMK	2	20%
		S1	8	80%
4.	Masa Kerja	< 5 tahun	6	60%
		5-10 tahun	4	40%
		> 10 tahun	-	-

Sumber : (Penulis, 2022)

Metode penentuan sampel jenuh atau total sampling adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Populasi dari sasaran pengisian kuesioner adalah karyawan yang bekerja pada Unit *Customer Care* dan *Customer Service* PT. XYZ. Dikarenakan jumlah karyawan yang sedikit maka seluruh karyawan dijadikan sampel dalam penelitian ini. Jumlah karyawan pada Unit *Customer Care* dan Unit *Customer Service* sebanyak 10 orang sehingga didapat total jumlah sampel ada sebanyak 10 orang. Akumulasi data responden berdasarkan karakteristik responden dapat dilihat pada Tabel 1.

Indikator variabel yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 2.

**Tabel 2. Indikator Variabel**

Variabel	Pertanyaan	Indikator
X1 <i>Quality of Work Life</i>	X1.1	Komunikasi
	X1.2	Fasilitas Kantor
	X1.3	Keseimbangan
X2 Kepuasan Kerja	X2.1	Menyenangi Pekerjaan
	X2.2	Upah/Imbalan
	X2.3	Kepuasan Kerja
Y Kinerja Karyawan	Y1	Tanggungjawab
	Y2	<i>Knowledge</i> dan <i>skill</i>
	Y3	Kedisiplinan

Sumber : (Penulis, 2022)

Data yang didapat kemudian diolah sesuai dengan tahapan pengolahan data Uji Regresi Linier Berganda sebagai berikut:

#### 1. Uji Validitas

**Tabel 3. Hasil Uji Validitas**

Variabel	Pertanyaan	<i>Pearson Correlation</i>	Kriteria
X1	X1.1	0,605	Valid
	X1.2	0,571	Valid
	X1.3	0,941	Valid
X2	X2.1	0,761	Valid
	X2.2	0,88	Valid
	X2.3	0,909	Valid
Y	Y1	0,887	Valid
	Y2	0,861	Valid
	Y3	0,77	Valid

Sumber : (Penulis, 2022)

Diketahui nilai  $r$  tabel adalah 0,549 dengan nilai signifikansi 0,05. Hasil uji validitas diringkas dalam Tabel 3 dan berdasarkan hasil rekapitulasi yang dilakukan,  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel, maka masing-masing variabel valid.

2. Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	N of Items
.976	3

Sumber : (Penulis, 2022)

Gambar 2. Hasil Uji Reliabilitas

Bila *cronbach alpha* bernilai lebih besar dari 0,6 maka keputusan yang digunakan dalam uji reliabilitas dianggap reliabel.

Tabel 3. Cronbach Alpha

Variabel	Cronbach Alpha	Kriteria
X1	0,706	Reliable
X2	0,850	Reliable
Y	0,839	Reliable

Sumber : (Penulis, 2022)

Karena *cronbach alpha* bernilai lebih besar dari 0,6, maka data dianggap *reliable*.

3. Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		10
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.23141720
Most Extreme Differences	Absolute	.233
	Positive	.152
	Negative	-.233
Test Statistic		.233
Asymp. Sig. (2-tailed)		.131 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.  
b. Calculated from data.  
c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber : (Penulis, 2022)

Gambar 3. Hasil Uji Normalitas

Uji *Kolmogorov-Smirnov* berdasarkan nilai residual dapat digunakan untuk melakukan uji normalitas. Nilai signifikansi residual sebesar 0,131 diperoleh dari hasil perhitungan uji normalitas. menghasilkan tingkat signifikansi lebih besar dari 0,05, yang menunjukkan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal.

4. Uji Mutikolenearitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta				Tolerance	VIF
1	Constant	2,071	,884		4,740	,002		
	Quality of Work Life	,468	,111	,484	4,222	,004	,175	5,712
	Kepercayaan	,418	,090	,531	4,627	,002	,175	5,712

Sumber : (Penulis, 2022)

Gambar 4. Hasil Uji Mutikolenearitas

Hasil dari perhitungan uji multikolinearitas didapatkan Nilai tolerance 0,175 > 0,10 dan Nilai VIF 5,712 < 10,00. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas.

5. Uji Heteroskedastisitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta				Tolerance	VIF
1	Constant	,331	,265		1,232	,231		
	Quality of Work Life	,080	,052	,087	,088	,384	,175	5,712
	Kepercayaan	-,012	,040	-,027	-,034	,778	,175	5,712

Sumber : (Penulis, 2022)

Gambar 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Hasil dari perhitungan uji heterokedastisitas diperoleh nilai signifikansi untuk variabel QWL 0,994 > 0,05 dan nilai signifikansi variabel Kepuasan kerja 0,778 > 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat heterokedastisitas.

6. Uji t

Rumus berikut dapat digunakan dalam memperoleh t tabel:

$$\begin{aligned}
 t \text{ tabel} &= t (\alpha/2 ; n-k-1) \\
 &= t (0,025 ; 7) \\
 &= 2,365
 \end{aligned}$$

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
1	(Constant)	3,242	837		5,888	,001
	Quality of Work Life	,487	,158	,913	2,948	,021
	Kepuasan Kerja	,388	,137	,490	2,821	,026

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber : (Penulis, 2022)

**Gambar 6. Hasil Uji t**

Pada Gambar 6. diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh *Quality of Work Life* (X1) terhadap Kinerja Karyawan (Y) adalah sebesar  $0,021 < 0,05$  dan nilai t hitung  $2,948 > t$  tabel  $2,365$ . Oleh karena itu disimpulkan bahwa adanya pengaruh variabel X1 terhadap variabel Y.

Nilai signifikansi untuk pengaruh Kepuasan Kerja (X2) terhadap Kinerja Karyawan (Y) yaitu sebesar  $0,026 < 0,05$  serta nilai t hitung  $2,821 > t$  tabel  $2,365$ . Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa adanya pengaruh variabel X2 terhadap variabel Y.

#### 7. Uji F

Rumus berikut dapat digunakan untuk menentukan F tabel:

$$\begin{aligned}
 F \text{ tabel} &= F (\alpha/2 ; n-k) \\
 &= F (0,025 ; 8) \\
 &= 4,46
 \end{aligned}$$

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	29,235	2	14,618	133,763	,000 <sup>b</sup>
	Residual	,765	7	,109		
	Total	30,000	9			

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

b. Predictors: (Constant), Kepuasan Kerja, Quality of Work Life

Sumber : (Penulis, 2022)

**Gambar 7. Hasil Uji F**

Pada Gambar 7 diketahui nilai signifikansi sebesar  $0,00 < 0,05$  dan nilai F hitung sebesar  $133,763 > 4,46$  sehingga terdapat pengaruh antara *Quality of Work Life* (X1) dan Kepuasan Kerja (X2) secara simultan terhadap Kinerja karyawan (Y).

#### 4. SIMPULAN

Pada Unit *Customer Care* dan *Customer Service* PT. XYZ terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan baik secara parsial maupun simultan. Berdasarkan hasil yang telah dianalisa maka dapat disimpulkan:

- Ada pengaruh secara parsial aspek *Quality of Work Life* pada Kinerja karyawan.
- Ada pengaruh secara parsial aspek Kepuasan kerja pada Kinerja Karyawan.
- Ada pengaruh secara simultan aspek *Quality of Work Life* dan Kepuasan Kerja pada Kinerja karyawan.

Menurut temuan penelitian kali ini Kinerja Karyawan (Y) secara signifikan dipengaruhi oleh Kepuasan Kerja (X2) dan *Quality of Work Life* (X1), baik secara simultan maupun parsial. Hal ini mengindikasikan bahwa Kinerja karyawan (Y) akan meningkat sebanding dengan nilai *Quality of Work Life* (X1) dan Kepuasan Kerja (X2). Sebaliknya Kinerja Karyawan (Y) akan menurun sebanding dengan nilai Kepuasan kerja (X2) dan *Quality of Work Life* (X1). Untuk itu perusahaan perlu untuk lebih memperhatikan faktor-faktor tersebut, Adapun indikator yang termasuk kedalam variabel *Quality of Work Life* (X1) pada penelitian kali ini adalah komunikasi, fasilitas kantor dan keseimbangan kehidupan sosial diluar pekerjaan. Sedangkan untuk Kepuasan kerja (X2) pada penelitian ini merujuk pada indikator menyenangkan pekerjaan, upah atau imbalan, serta kepuasan kerja. Untuk variabel Kinerja karyawan (Y) pada penelitian ini

merujuk pada indikator Tanggungjawab, *Knowledge* dan *skill*, serta Kedisiplinan. Untuk itu hal yang dapat direkomendasikan kepada perusahaan adalah untuk lebih memperhatikan faktor beserta indikator penilaian tersebut untuk dapat meningkatkan nilai *Quality of Work Life* dan Kepuasan Kerja sehingga karyawan dapat meningkatkan kinerjanya dan tercapainya tujuan bersama antara karyawan dan perusahaan sesuai visi dan misi perusahaan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ramadhan Harahap, "Analisa Kepuasan Kerja Karyawan Di Cv. Rezeki Medan," *Angew. Chemie Int. Ed.* 6(11), 951–952., vol. 8, no. 2, pp. 97–102, 2017.
- [2] R. R. Pramudya, "Analisis Pengaruh Quality of Work Life dan Mutasi Karyawan Terhadap Kepuasan Kerja Pada PT. PLN (Persero) UP3 Mojokerto," *J. Ilmu Manaj.*, vol. 8, pp. 426–433, 2020, [Online]. Available: <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/jim/article/view/31761>
- [3] N. Arifin, "Analisis Kualitas Kehidupan Kerja, Kinerja, Dan Kepuasan Kerja Pada Cv Duta Senenan Jepara," *J. Econ.*, vol. 8, no. 1, pp. 11–21, 2012, doi: 10.21831/ECONOMIA.V8I1.797.
- [4] M. Aljuhri, "Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Dan Lingkungan Kerja Sekolah Terhadap Motivasi Berprestasi," *J. Adm. Pendidik.*, vol. 24 No. 1, pp. 146–158, 2012.
- [5] Y. W. Setiyadi and S. Wartini, "Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening," *Manag. Anal. J.*, vol. 5, no. 4, pp. 315–324, 2016, [Online]. Available: <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/maj/article/view/12306>
- [6] M. Sembiring, K. Turnip, and S. Hardjo, "Hubungan Kepemimpinan Transformasional Dan Semangat Kerja Dengan Keterlibatan Kerja," *J. Magister Psikol. Univ. Medan Area*, vol. 7, no. 1, pp. 39–49, 2015.
- [7] Najmah Medina Sari Nasution and M. DR, "Hubungan Lingkungan Kerja Non Fisik dengan Kepuasan Kerja pada Perawat RSJ Prof.Dr.Muhammad Ildrem Sumatera Utara," *J. Divers.*, vol. 3, no. 2, pp. 34–41, 2017, [Online]. Available: <https://ojs.uma.ac.id/index.php/diversita/article/view/1259/1393>
- [8] C. B. Wangke, "Pengaruh Quality of Work Life terhadap Kinerja Karyawan PT. Javas Pelita Indonesia," *Jmba-Jurnal Manajeme Dan Bisnis*, vol. 07, no. 01, pp. 20–23, 2021.
- [9] Daniel Hendrawijaya and A. Rizal, "Pengaruh Motivasi Kerja Dan Quality Of Work Life (Qwl) Terhadap Kepuasan Kerja Dan Dampaknya Pada Kinerja Karyawan," *J. Ilm. Indones.*, vol. 7, no. 8.5.2017, pp. 2003–2005, 2022.
- [10] J. Jufrizen and T. S. Sitorus, "Pengaruh Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Dengan Disiplin Kerja Sebagai Variabel Intervening," *Pros. Semin. Nas. Teknol. Edukasi Sos. dan Hum.*, vol. 1, no. 1, pp. 841–856, 2021, [Online]. Available: <http://jurnal.ceredindonesia.or.id/index.php/sintesa/article/view/419/434>
- [11] M. G. Mona, J. S. Kekenusa, and J. D. Prang, "Penggunaan Regresi Linear Berganda untuk Menganalisis Pendapatan Petani Kelapa. Studi Kasus: Petani Kelapa Di Desa Beo, Kecamatan Beo Kabupaten Talaud," *d'ARTESIAN Jurnal Mat. dan Apl.*, vol. 4, no. 2, pp. 196–203, 2015, doi: 10.35799/DC.4.2.2015.9211.



- [12] M. Sholeh and D. Wahyudin, "Pengaruh Sistem Informasi Manajemen dan Kompetensi Terhadap Efektifitas Kerja di PT Citra Solusi Informatika," *Abiwara J. Vokasi Adm. Bisnis*, vol. 3, no. 1, pp. 28–41, 2021, doi: 10.31334/ABIWARA.V3I1.1841.G 875.
- [13] M. E. S. Siregar and S. Dalimunthe, "Pengaruh Profitabilitas, Ukuran Perusahaan, Kebijakan Dividen Dan Struktur Modal Terhadap Nilai Perusahaan Pada Perusahaan Manufaktur Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Periode 2015-2017," *J. Ris. Manaj. Sains Indones.*, vol. 10, no. 2, pp. 356–385, 2019.