

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan pada pelanggan PT. Sarana Bandar Nasional Banyuwangi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan PT. Sarana Bandar Nasional Banyuwangi. Dalam penelitian ini data dikumpulkan dengan alat bantu berupa observasi, wawancara dan kuesioner terhadap 31 responden dengan teknik *sensus*, yang bertujuan untuk mengetahui persepsi responden terhadap masing-masing variabel. Analisis yang digunakan meliputi uji instrumen data (uji validitas, dan uji reliabilitas), analisis regresi linear berganda, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas dan uji linearitas), dan uji hipotesis (uji F, uji t, koefisien determinasi). Dari hasil analisis menggunakan regresi dapat diketahui bahwa variabel komitmen organisasi (0,466), kepuasan kerja (0,358) dan disiplin kerja (0,306), semuanya berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Dari uji F diperoleh hasil komitmen organisasi, kepuasan kerja dan disiplin kerja, semuanya berpengaruh signifikan (0,000) secara simultan terhadap kinerja karyawan. Dari uji t diperoleh hasil komitmen organisasi (0,046), kepuasan kerja (0,035), dan disiplin kerja (0,024) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Kata kunci: karyawan dan kinerja

ABSTRACT

This research is conducted to customers of PT. Sarana Bandar National Banyuwangi. The aim From this research is to know the effect from organizational commitment, job satisfaction, and work discipline to performance of employees of PT. Sarana Bandar National Banyuwangi. In this reaserch collected of data with observation, interviews and questionnaires to 31 responden with census technique, This is doing to know the perceptions from respondents about each variable. Data instrument test (Validity test, and reliability test), multiple linear regression analysis, classic assumption test (normality test, multicollinearity, heteroscedasticity test and linearity test), and hypothesis test (F test, t test, determination coefficient). will be used to analyze. From regression analysis, we know that organizational commitment (0.466), job satisfaction (0.358) and discipline (0.306 have the positive effect for performance of employees. From F test resulting organizational commitment, job satisfaction and work discipline, , that mean all of three variables have simultaneous significance influential (0,000) toward the employee performance. From t test resulting of organizational commitment (0,046), job satisfaction (0.035), and the work discipline (0.024) mean variables have significance influential toward performance of employees.

Keywords: employees and performance