

PENGARUH LINGKUNGAN ORGANISASI, KEPEMIMPINAN, DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA PENCAPAIAN INDEKS KEPUASAN PELANGGAN PT. ANGKASA PURA II (Persero)

Eka Hernama Putra Dan Singmin Johanes

Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Mercu Buana
eka_hernama_putra@yahoo.com; singmin.johanes@mercubuana.ac.id

Abstract. This research was conducted to analyze the influence of organizational environment, leadership, and organizational culture on the performance of customer satisfaction index achievement. This research is quantitative research with causality approach, population of all employees of PT. Angkasa Pura II (Persero) branch of Soekarno-Hatta Airport with the number of 1923 people. Sampling technique is done by random, determination of sample size using slovin formula with error 10% so that sample is determined counted 95 people. There are four variables used, that is organization environment, leadership, and organizational culture as independent variable and performance achievement index of customer satisfaction PT. Angkasa Pura II (Persero) as a variable *r*. The collected data were analyzed using multiple linear regression with the help of SPSS version 23 for Windows. The results of this study indicate organizational environment, leadership, and organizational culture significantly positive effect on performance achievement of PT customer satisfaction index. Angkasa Pura II (Persero) at Soekarno-Hatta International Airport Jakarta.

Keywords: organizational environment, leadership, organizational culture, and company performance on customer satisfaction index.

Abstrak. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh lingkungan organisasi, kepemimpinan, dan budaya organisasi terhadap kinerja pencapaian index kepuasan pelanggan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan kausalitas. Populasi seluruh karyawan PT. Angkasa Pura II (Persero) cabang Bandara Soekarno-Hatta dengan jumlah 1923 orang. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara random, penentuan besarnya sampel menggunakan rumus slovin dengan error 10% sehingga sampel ditetapkan sebanyak 95 orang. Ada empat variabel yang digunakan, yaitu lingkungan organisasi, kepemimpinan, dan budaya organisasi sebagai variabel bebas dan kinerja pencapaian index kepuasan pelanggan PT. Angkasa Pura II (Persero) sebagai variabel *r*. Data yang terkumpul dianalisis dengan menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan SPSS versi 23 untuk *Windows*. Hasil penelitian ini menunjukkan lingkungan organisasi, kepemimpinan, dan budaya organisasi secara nyata berpengaruh positif terhadap kinerja pencapaian index kepuasan pelanggan PT. Angkasa Pura II (Persero) di Bandara Internasional Soekarno-Hatta Jakarta.

Kata kunci: lingkungan organisasi, kepemimpinan, dan budaya organisasi, dan kinerja pencapaian indeks kepuasan pelanggan

PENDAHULUAN

Salah satu masalah nasional yang dihadapi bangsa Indonesia saat ini adalah penanganan terhadap rendahnya tingkat kualitas sumber daya manusia. Jumlah sumber daya manusia yang sangat besar apabila didayagunakan secara efektif dan efisien akan sangat berguna untuk menunjang laju pembangunan nasional khususnya di daerah secara berkelanjutan dan berkala. Tantangan utamanya ialah bagaimana dapat menciptakan sumber daya manusia yang dapat menghasilkan kinerja optimal untuk mencapai tujuan suatu perusahaan. Produktivitas kerja merupakan tuntutan utama bagi perusahaan agar kelangsungan hidup atau operasionalnya dapat terjamin, sedangkan kinerja merupakan hasil yang dicapai dari perilaku anggota organisasi. Jadi kinerja organisasi merupakan hasil yang diinginkan organisasi dari perilaku orang-orang di dalamnya. Pada kenyataannya selama ini terdapat faktor yang

mempengaruhi jalannya peningkatan kinerja organisasi yaitu lingkungan kerja, kepemimpinan, dan budaya organisasi.

Suatu kondisi lingkungan organisasi dikatakan baik apabila karyawan dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman, dan nyaman. Selain itu pemimpin dalam sebuah perusahaan juga mempunyai andil untuk melancarkan jalannya bisnis perusahaan tersebut.

Seorang pemimpin dalam perusahaan dapat diibaratkan sebagai nahkoda sebuah kapal pesiar, dimana bertugas menentukan arah, menjalankan kapal, dan mengambil keputusan mau dibawa kemana kapal pesiar tersebut. Sedangkan budaya organisasi memiliki andil dalam membentuk dan memberi arti kepada anggota organisasi untuk berperilaku dan bertindak, yang diturunkan dari satu generasi ke generasi berikutnya sebagai karakter organisasi.

Berdasarkan hasil survei CSI (*Customer Satisfaction Index*) pada 4 kelompok pelanggan (penumpang, airliner, konsesional, kargo) pada 13 bandar udara yang dikelola PT. Angkasa Pura II (Persero) menunjukkan adanya masalah mengenai kinerja perusahaan, yaitu adanya gap antara harapan dan kepuasan pelanggan (lihat Tabel 1).

Tabel 1. Hasil survey CSI PT. Angkasa Pura II (Persero) Tahun 2014 – 2016

No	Jenis Survei	2014			2015			2016		
		Harapan	Kepuasan	GA P	Harapan	Kepuasan	GA P	Harapan	Kepuasan	GA P
1	Penumpang	4,48	3,77	0,71	4,63	3,84	0,79	4,78	3,96	0,82
2	Airliner	4,46	3,61	0,85	4,58	3,60	0,98	4,70	3,71	0,99
3	Konsesional	4,53	3,52	1,01	4,70	3,80	0,90	4,87	3,91	0,96
4	Layanan Kargo	4,57	3,64	0,93	4,73	3,89	0,84	4,89	4,01	0,88
	Kepuasan Pelanggan	4,48	3,63	0,85	4,57	3,69	0,88	4,66	3,80	0,86

Sumber : Annual Report PT. Angkasa Pura II (2016)

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa hasil survey CSI PT. Angkasa Pura II (Persero) tahun 2016 diketahui bahwa terdapat gap sebesar 0,82 antara harapan dan kepuasan penumpang. Kemudian survei pada airliner diketahui terdapat gap sebesar 0,99 antara harapan dan kepuasan. Kemudian hasil survei pada konsesional diketahui terdapat gap sebesar 0,96 antara harapan dan kepuasanyang telah dicapai. Sementara itu, diketahui bahwa terdapat gap sebesar 0,88 pada harapan dan kepuasan layanan kargo. Dengan demikian dapat diketahui rata-rata gap cukup besar antara harapan dan kepuasan pelanggan yaitu sebesar 0,86. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan PT. Angkasa Pura II (Persero) tahun 2016 masih rendah hal ini terlihat dari nilai kepuasan pelanggan yang masih rendah dibandingkan dengan harapan pelanggan.

Untuk mengetahui kondisi nyata di lingkungan kerja PT. Angkasa Pura II (Persero), peneliti melakukan studi pra penelitian dengan membagikan kuesioner kepada 20 karyawan yang berisikan pertanyaan terkait kondisi lingkungan kerja, kepemimpinan, budaya organisasi di PT. Angkasa Pura II. Hasil tersebut dapat dilihat pada Tabel berikut ini.

Tabel 2. Hasil Studi Pra Penelitian Lingkungan Kerja

No.	Pertanyaan	YA	TIDAK
1.	Terdapat semangat kerja yang tinggi diantara para karyawan	35%	65%
2.	Karyawan saling membantu satu sama lain ketika membutuhkan	40%	60%
3.	Kontrol pada aktivitas pekerjaan dan karyawan untuk memastikan kehandalannya.	15%	85%
4.	Karyawan memperoleh sumber daya yang dibutuhkan untuk mencapai output yang tinggi.	70%	30%
5.	Karyawan mampu merespon hal darurat dengan sikap yang efektif	40%	60%
6.	Karyawan mampu beradaptasi dengan cepat dan baik terhadap perubahan atau hal baru	45%	55%
7.	Terdapat personel yang menguasai teknologi dan memiliki tingkat pengetahuan yang tinggi.	60%	40%
8.	Karyawan peduli mengenai rencana jangka panjang dan petunjuk dari organisasi	60%	40%

Sumber : 20 karyawan PT. Angkasa Pura II (2016)

Sikap kepemimpinan di PT. Angkasa Pura II (Persero) dapat dilihat dari hasil studi pra penelitian. Kondisi tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 3. Hasil Studi Pra Penelitian Kepemimpinan

No	Pertanyaan	YA	TIDAK
1.	Pimpinan memberikan pengarahan dan petunjuk yang cukup untuk melaksanakan tugas	40%	60%
2.	Pimpinan memberikan kesempatan untuk mengembangkan kapasitas pribadi	45%	55%
3.	Pimpinan memberikan dukungan untuk meningkatkan prestasi	20%	80%
4.	Pimpinan menerima masukan dari bawahan untuk suatu perencanaan tugas tertentu	30%	70%
5.	Pimpinan mengatur dan mengorganisasikan sarana dan prasarana yang diperlukan untuk pelaksanaan tugas	35%	65%
6.	Pimpinan melakukan pengawasan atas jalannya pelaksanaan tugas yang saya kerjakan	45%	55%
7.	Pimpinan menjaga agar sedapat mungkin tidak ada pelanggaran atas norma dan aturan yang berlaku	45%	55%
8.	Pimpinan mengkoordinir pelaksanaan tugas antar bagian di organisasi	55%	45%

Sumber : 20 karyawan PT. Angkasa Pura II (2016)

Nilai dan keyakinan tersebut akan diwujudkan menjadi perilaku keseharian mereka dalam bekerja, sehingga akan menjadi kinerja individual. Berikut ini kondisi budaya organisasi pada PT. Angkasa Pura II (Persero) yang dilihat berdasarkan studi pra penelitian sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Studi Pra Penelitian Budaya Organisasi

No	Pertanyaan	YA	TIDAK
1.	Organisasi berkomunikasi secara efektif baik ke atas, ke bawah, dan menggunakan media yang paling efektif	25%	75%
2.	Organisasi saya secara terbuka dan efektif mendiskusikan pengembangan karir pegawai	40%	60%
3.	Organisasi saya mencari masukan dari orang lain untuk mengevaluasi pekerjaan	45%	55%
4.	Organisasi mempertimbangkan kebutuhan dari pelanggan (internal dan eksternal) ketika membuat rencana.	65%	35%
5.	Organisasi memberikan umpan balik secara jujur kepada karyawan	55%	45%
6.	Organisasi saya memperlihatkan pekerjaan mendesak tanpa membuat panik	40%	60%
7.	Organisasi mendorong saya untuk mengemukakan ide	40%	60%
8.	Organisasi menciptakan lingkungan yang mendukung pemberdayaan dan pengambilan risiko	60%	40%

Sumber : 20 karyawan PT. Angkasa Pura II (2016)

Tabel di atas, menjelaskan bahwa kondisi lingkungan kerja dan kepemimpinan belum optimal, selain itu budaya organisasi belum terlaksana dengan baik. Berdasarkan pemaparan diatas, maka diperlukan penelaahan lebih mendalam tentang keterkaitan lingkungan organisasi, kepemimpinan dan budaya organisasi terhadap kinerja pencapaian index kepuasan pelanggan PT. Angkasa Pura II (Persero) cabang Bandara Soekarno-Hatta.

KAJIAN TEORI

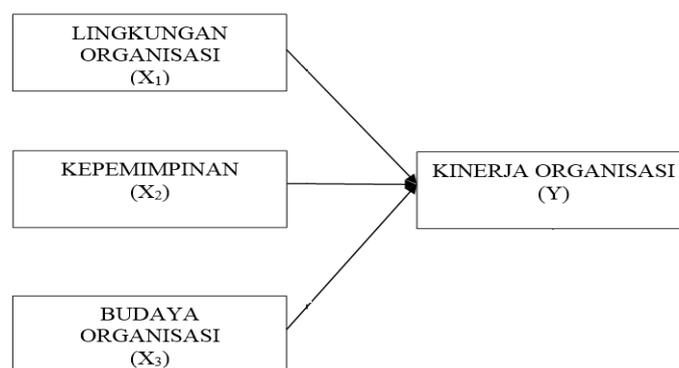
Lingkungan organisasi merupakan salah satu faktor penting dalam menciptakan kinerja karyawan, karena lingkungan organisasi mempunyai pengaruh langsung terhadap karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja organisasi. Nitisemito (2007:66) mengemukakan bahwa lingkungan organisasi adalah segala sesuatu yang ada di lingkungan pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas yang dibebankan. Lingkungan organisasi dalam suatu organisasi mempunyai peranan penting untuk kelancaran proses produksi karena lingkungan organisasi yang baik tidak hanya dapat memuaskan karyawan dalam melaksanakan tugas, tetapi juga berpengaruh dalam meningkatkan kinerja karyawan. Suatu kondisi lingkungan organisasi dikatakan baik apabila karyawan dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman, dan nyaman. Penentuan dan penciptaan lingkungan organisasi yang baik akan sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan organisasi. Kaliai, Bluedorn, & Glilespy dalam Ardakani *et al.*, (2012:8132) mengungkapkan lingkungan organisasi di ukur melalui beberapa dimensi yang terdiri dari *Human relations environment*, *Internal processes environment*, *Open systems environment*, dan *Reasonable goals environment*.

Dalam rangka mewujudkan tujuan perusahaan, sangat dibutuhkan peran seorang pemimpin. Selain itu pemimpin dalam sebuah perusahaan juga mempunyai andil untuk melancarkan jalannya bisnis perusahaan tersebut. Seorang pemimpin dalam perusahaan dapat diibaratkan sebagai nahkoda sebuah kapal pesiar, dimana bertugas menentukan arah, menjalankan kapal, dan mengambil keputusan mau dibawa kemana kapal pesiar tersebut. Kepemimpinan merupakan kemampuan untuk mempengaruhi suatu kelompok untuk mencapai tujuan dari suatu visi atau sebuah rangkaian tujuan (Colbert, Judge, Choi & Wang, 2012:2). Menurut Winardi, Seorang pemimpin adalah seorang yang karena kecakapan-kecakapan pribadinya dengan atau tanpa pengangkatan resmi dapat mempengaruhi kelompok yang dipimpinya untuk mengerahkan upaya bersama kearah pencapaian sasaran-sasaran tertentu (Winardi, 2008:2). Pengukuran kepemimpinan yang diungkapkan oleh Margerison (2005)

dalam Butler (2008:52) terdiri dari beberapa dimensi yaitu *advising, innovating, promoting, developing, organizing, producing, inspecting, maintaining*, dan *linking*.

Budaya organisasi sangat berpengaruh dalam membentuk dan memberi arti kepada anggota organisasi untuk berperilaku dan bertindak, yang diturunkan dari satu generasi ke generasi berikutnya sebagai karakter organisasi. Budaya organisasi dapat dikatakan sebagai nilai-nilai yang menjadi pegangan sumber daya manusia dalam menjalankan kewajibannya dan juga perilakunya di dalam organisasi (Ardianto, 2010:19). Jika budaya organisasi mampu untuk mengoptimalkan kemampuan karyawan terus menerus, maka kelangsungan hidup organisasi akan bertahan lama, jika tidak, budaya dapat juga membawapengaruh buruk pada organisasi, yang menjadi kontraproduktif dengan upaya manajemen dalam meningkatkan prestasi. Organisasi yang mempekerjakan karyawan dengan nilai-nilai yang tidak sesuai dengan nilai organisasi akan menghasilkan dengan karyawan yang tidak memiliki motivasi dan komitmen, dan tidak puas dengan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan dari organisasi atau perusahaan (Kusworo, 2015:2). Green Berg & Baron (2003) dalam Sudarmanto, (2009:165) mengemukakan bahwa budaya organisasi adalah kerangka kerja kognitif yang terdiri dari sikap-sikap, nilai-nilai, norma perilaku, dan harapan bersama yang dirasakan oleh anggota organisasi. Pengukuran budaya organisasi yang diungkapkan oleh Hofstede dalam Shafiq, *et al* (2014:299) terdiri dari empat dimensi yaitu: *power distance, individualism/collectivism, masculinity/femininity*, dan *uncertainty avoidance*.

Konsep kinerja pada dasarnya merupakan perubahan atau pergeseran paradigma dari konsep produktivitas. Pada awalnya, orang sering kali menggunakan istilah produktivitas untuk menyatakan kemampuan seseorang atau organisasi dalam mencapai tujuan atas sasaran tertentu. Paradigma kinerja secara aktual yang menuntut pengukuran secara aktual keseluruhan kinerja organisasi tidak hanya efisiensi atau dimensi fisik, tetapi juga dimensi non fisik (Sudarmanto, 2009:7). Kinerja mengacu pada kadar pencapaian tugas-tugas yang membentuk sebuah pekerjaan karyawan. Kinerja merefleksikan seberapa baik karyawan memenuhi persyaratan sebuah pekerjaan (Garnasih dan Pramadewi, 2009:71). Kinerja menurut Mulyadi (2001) dalam Juliani (2007:25) adalah penentuan secara periodik efektivitas operasional organisasi, bagian organisasi, dan karyawannya berdasarkan sasaran, standar dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya. Indikator kinerja mengenai kepuasan pelanggan yang diungkapkan oleh Zeithaml, Parasuraman, & Berry (1988) dalam Abboodi (2014:19) yang terdiri dari reliabilitas, bukti fisik, empati, daya tanggap, dan jaminan.



Gambar 1. Model Penelitian

Sumber: Data di olah Peneliti (2017)

Adapun hipotesis yang diajukan dalam penelitian antara lain:

- H1: Terdapat pengaruh Lingkungan Organisasi terhadap Kinerja Pencapaian Index Kepuasan Pelanggan PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Soekarno-Hatta.
- H2: Terdapat pengaruh Kepemimpinan terhadap Kinerja Pencapaian Index Kepuasan Pelanggan PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Soekarno-Hatta.
- H3: Terdapat pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Pencapaian Index Kepuasan Pelanggan PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Soekarno-Hatta.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan kausalitas. Selain itu, penelitian ini membutuhkan data-data sebagai penunjang untuk mengolah data atau menganalisis data. Berkaitan dengan jenis data, data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner melalui penyebaran langsung kepada responden dan data pengumpulan literatur, jurnal, buku dan informasi yang didokumentasikan.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang berada pada PT. Angkasa Pura II (Persero) cabang Bandara Soekarno-Hatta dengan jumlah 1923 orang. Penentuan besarnya sampel menggunakan rumus Slovin sehingga ditentukan sebanyak 95 responden. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer bersumber dari penyebaran kuesioner secara langsung kepada karyawan PT. Angkasa Pura II (Persero) cabang Bandara Soekarno-Hatta.

Analisis data pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis regresi berganda. Analisis regresi berganda digunakan untuk meramalkan bagaimana keadaan (naik-turunnya) variabel terikat, bila dua atau lebih variabel bebas sebagai prediktor dimanipulasi (dinaik-turunkan nilainya). Dalam penelitian ini rumus regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Di mana:

- Y = variabel Kinerja Organisasi
 b_0 = konstanta
 b_1, b_2, b_3 = koefisien regresi linear berganda
 X_1 = variabel Lingkungan Kerja
 X_2 = variabel Kepemimpinan
 X_3 = variabel Budaya Organisasi

Teknik analisis regresi berganda dengan bantuan program SPSS. Sebelum dilakukan analisis regresi berganda terlebih dahulu dilakukan pengujian instrumen penelitian dan asumsi klasik, selain itu dilakukan pula pengujian koefisien korelasi antar dimensi.

Tabel 5. Pengukuran Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator
Lingkungan organisasi (X_1) Schneider & Richers dalam Ardakani et.al., (2012:8131)	<i>Human relations environment</i>	1. Hubungan yang mendukung dan positif diantara para karyawan.
		2. Lingkungan yang saling rukun diantara para karyawan.
		3. Karyawan memiliki kesempatan untuk tumbuh dan berkembang
		4. Karyawan memiliki semangat kerja yang tinggi.
		5. Hanya terdapat konflik yang kecil diantara para karyawan.
		6. Karyawan saling membantu satu sama lain.
		7. Secara umum tidak begitu mendukung anggota organisasi lain.
		8. Semangat kerja diantara anggota organisasi.
<i>Internal processes environment</i>		1. Karyawan menunjukkan kinerja yang tinggi.
		2. Aktivitas pekerjaan terorganisasi dan dapat diprediksi.
		3. Reputasi dalam mengerjakan pekerjaannya secara efisien.
		4. Menjaga tingkat produktivitas yang tinggi sepanjang waktu.
		5. Pencapaian tingkat efisiensi yang maksimal.
		6. Terdapat kontrol pada aktivitas pekerjaan
		7. Karyawan memperoleh sumber daya yang dibutuhkan untuk mencapai output yang tinggi.

Tabel 5.1 (Lanjutan) Pengukuran Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator
Lingkungan organisasi (X ₁) Schneider & Richers dalam Ardakani et.al., (2012:8131)	<i>Open systems environment</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perubahan mengenai kegiatan operasional rutin yang diperlukan. 2. Merespon hal darurat dengan sikap yang efektif. 3. Beradaptasi secara cepat dan baik pada suatu hal yang baru. 4. Mengerjakan tugas yang baru. 5. Melakukan perubahan dalam rutinitasnya. 6. Melakukan perubahan pada pasar bisnis. 7. Tujuan sering berubah mengikuti keadaan pada pasar bisnis. 8. Beradaptasi secara cepat ketika ada pekerjaan baru yang dibebankan.
	<i>Reasonable goals environment</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mencari cara terbaik untuk melakukan pekerjaan. 2. Menguasai teknologi terbaru secepat mungkin. 3. Inovatif dalam melakukan pekerjaan. 4. Memperbaiki proses kerja. 5. Menguasai teknologi dan pengetahuan yang tinggi. 6. Menyelesaikan suatu pekerjaan dengan cepat dan tepat. 7. Rencana jangka panjang dan petunjuk dari organisasi. 8. Mendapatkan teknologi terbaru secara cepat.
Kepemimpinan (X ₂) Margerison dalam Butler, 2008	<i>Advising</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengumpulan dan pemberian laporan atas informasi.
	<i>Innovating Promoting Developing Organizing Producing Inspecting Maintaining Linking</i>	<ol style="list-style-type: none"> 2. Berkreasi dan bereksperimen dengan ide-ide 3. Menjelajahi dan memberikan berbagai kemungkinan. 4. Menilai dan merencanakan kegiatan. 5. Mengorganisasikan staf dan sarana-prasarananya. 6. menuntaskan dan menyampaikan hasil-hasil. 7. Mengawasi dan memeriksa kontrak dan prosedur. 8. Menegakkan dan mengamankan standar dan nilai 9. Mengkoordinasikan dan mengintegrasikan kerja pihak-pihak lain
Budaya Organisasi (X ₃)	<i>Power distance</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemimpin dapat ditemui dan dilihat. 2. Komunikasi pemimpin ke atas, ke bawah, dan penggunaan media dalam berkomunikasi. 3. Komunikasi pemimpin dengan pegawai mengenai pengembangan karir. 4. Komunikasi pemimpin dengan pegawai mengenai perubahan yang terjadi.
	<i>Individualism/collectivism</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cara pemimpin mengevaluasi pekerjaan. 2. Pemimpin mendorong pegawai untuk mempengaruhi apa yang terjadi di dalam departemen. 3. Pemimpin mendorong pegawai untuk mempengaruhi apa yang terjadi di luar departemen. 4. Pemimpin mengetahui kualitas hasil kerja pegawai. 5. Cara pemimpin dalam membuat rencana.
	<i>Masculinity/feminity</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemimpin menyatakan pekerjaan yang sedang mendesak. 2. Pemberian umpan balik kepada pegawai. 3. Manager merupakan pemimpin yang efektif.
	<i>Uncertainty avoidance</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemimpin mendorong pengungkapan ide. 2. Pemimpin menciptakan lingkungan yang mendukung pemberdayaan dan pengambilan risiko.

Tabel 5.2 (Lanjutan) Pengukuran Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator
Kinerja Organisasi (Y) Zeithaml, Parasuraman, & Berry dalam Abboodi (2014:19)	Reliabilitas	1. kinerja pelayanan,
		2. waktu pelayanan,
	Daya tanggap	1. sikap pegawai
		2. kecepatan,
		3. ketersediaan
	Jaminan	1. keamanan
		2. kredibilitas,
		3. kesopanan,
		4. kompetensi,
	Empati	1. Aksesibilitas
		2. komunikasi
		3. memahami pelanggan
Bukti Fisik	1. penampilan pegawai dan peralatan,	
	2. ruang tunggu yang nyaman,	

Sumber: Data di olah Peneliti (2017)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Tabel 6. Karakteristik Responden

Kategori	Frekuensi	(%)
Usia		
≤ 21 tahun	2	2,1
> 21-30 tahun	34	35,8
> 30-40 tahun	33	34,7
> 40-50 tahun	19	20,0
> 50 tahun	7	7,4
Total	95	100,0
Jenis Kelamin		
Pria	50	52,6
Wanita	45	47,4
Total	95	100,0
Tingkat Pendidikan		
SMA	26	27,4
Diploma	40	42,1
S1	26	27,4
S2	3	3,2
Total	95	100,0
Status Kepegawaian		
Tetap	63	66,3
Tidak Tetap	32	33,7
Total	95	100,0
Masa Kerja		
≤ 5 tahun	14	14,7
> 5-10 tahun	9	9,5
> 10-15 tahun	40	42,1
> 15-20 tahun	28	29,5
> 20 tahun	4	4,2
Total	95	100,0

Sumber: Data Output SPSS (2017)

Berdasarkan tabel di atas, dapat dijelaskan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berusia > 21-30 tahun dan berjenis kelamin pria. Sementara itu, berdasarkan tingkat

pendidikan, mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan diploma dan berstatus sebagai pegawai tetap dengan masa kerja > 10 – 15 tahun.

Deskriptif Analisis. Sebelum dilakukannya pengujian regresi berganda dan Hipotesis. Peneliti lebih dahulu melakukan pengujian statistik deskripti, uji instrumen penelitian, dan asumsi klasik. Uji instrumen yang digunakan adalah uji validitas dengan metode *Product Moment Pearson* dan uji reliabilitas dengan metode *Cronbach's alpha*. Hasil pengujian validitas menunjukkan bahwa seluruh indikator memiliki data yang valid dan hasil reliabilitas menunjukkan seluruh variabel adalah reliabel.

Hasil pengujian asumsi klasik, menunjukkan bahwa uji normalitas terpenuhi karena nilai signifikan yang diperoleh lebih besar dari 0,05 artinya data telah berdistribusi secara normal. Hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa antara variabel lingkungan organisasi, kepemimpinan, dan budaya organisasi tidak saling berkorelasi atau tidak terjadi multikolinearitas pada model regresi karena berdasarkan hasil uji normalitas letak titik-titik (data) ada pada atau menyebar sekitar garis lurus diagonalnya, maka dapat dikatakan bahwa data penelitian berdistribusi normal. Hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa ketiga variabel terbebas dari masalah heteroskedastisitas, karena hasil scatterplot uji heteroskedastisitas pada variabel independen yaitu lingkungan organisasi, kepemimpinan, dan budaya organisasi menghasilkan titik-titik yang menyebar secara acak baik di atas maupun di bawah angka nol pada sumbu, sehingga dinyatakan tidak terjadi heteroskedastisitas.

Analisis Regresi

Uji regresi berganda disajikan pada Tabel 7 berikut ini.

Tabel 7. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-,284	,315		-,901	,370
1					
Lingkungan Organisasi	,323	,053	,386	6,120	,000
Kepemimpinan	,401	,069	,390	5,798	,000
Budaya Organisasi	,351	,065	,352	5,418	,000

a. Dependent Variable: Kinerja Organisasi

Sumber: Data Output SPSS (2017)

Berdasarkan output pengujian di atas, persamaan regresi diperoleh sebagai berikut:

$$Y = -0,284 + 0,323 X_1 + 0,401 X_2 + 0,351 X_3$$

Keterangan:

- Y = variabel Kinerja
 X₁ = variabel Lingkungan Organisasi
 X₂ = variabel Kepemimpinan
 X₃ = variabel Budaya Organisasi.

Melihat persamaan regresi linear di atas, maka dapat dijelaskan bahwa:

- Nilai koefisien variabel Lingkungan Organisasi adalah 0,323. Hal ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan Lingkungan Organisasi satu satuan maka kinerja akan naik sebesar 0,323 dengan asumsi bahwa variabel bebas lain dari model regresi adalah tetap.
- Nilai koefisien variabel Kepemimpinan adalah 0,401. Hal ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan Kepemimpinan satu satuan maka Kinerja akan naik sebesar 0,401 dengan asumsi bahwa variabel bebas lain dari model regresi adalah tetap.
- Nilai koefisien variabel Budaya Organisasi adalah 0,351. Hal ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan Budaya Organisasi satu satuan maka Kinerja akan naik sebesar 0,351 dengan asumsi bahwa variabel bebas lain dari model regresi adalah tetap.

- d. Berdasarkan nilai *Standardized Coefficients Beta*, variabel Kepemimpinan memiliki nilai tertinggi diantara variabel bebas lain, yaitu sebesar 0,390. Hal ini berarti variabel Kepemimpinan memberikan sumbangan yang paling besar terhadap Kinerja, disusul Budaya Organisasi dan Lingkungan Organisasi yang kesemuanya berpengaruh secara positif dan signifikan.

Uji Hipotesis. Pengujian ini dilakukan untuk membuktikan bahwa terdapat pengaruh lingkungan organisasi, kepemimpinan, dan budaya organisasi terhadap kinerja pencapaian index kepuasan pelanggan PT. Angkasa Pura II (Persero) cabang Bandara Soekarno-Hatta. Dasar pengambilan keputusan berdasarkan nilai signifikansi, jika nilai signifikan lebih kecil dari tingkat kesalahan 5% ($\text{sig.} < 0,05$) maka H_0 ditolak. Hasil pengujian tersebut secara ringkas dapat dilihat pada Tabel 8 berikut ini.

Tabel 8. Hasil Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

No	Variabel	T	Sig.
1	Lingkungan organisasi	6,120	0,000
2	Kepemimpinan	5,798	0,000
3	Budaya Organisasi	5,418	0,000

Sumber: Data Output SPSS (2017)

Berdasarkan Tabel 8 dapat dijelaskan mengenai hasil hipotesis uji t sebagai berikut.

Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel Lingkungan organisasi memperoleh nilai t hitung 6,120 dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Artinya H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa lingkungan organisasi berpengaruh terhadap kinerja pencapaian index kepuasan.

Pada variabel Kepemimpinan diperoleh nilai t hitung 5,939 dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Artinya H_{02} ditolak dan H_{a2} diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa Kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pencapaian index kepuasan pelanggan PT. Angkasa Pura II (Persero) cabang Bandara Soekarno-Hatta.

Untuk variabel budaya organisasi menghasilkan nilai t hitung 5,625 dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Artinya H_{03} ditolak dan H_{a3} diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pencapaian index kepuasan pelanggan PT. Angkasa Pura II (Persero) cabang Bandara Soekarno-Hatta.

Lebih lanjut, hasil pengujian koefisien determinasi dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 9. berikut ini.

Tabel 9. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Variabel	Nilai R	Nilai R ²	Nilai Adjusted R ²
Pengaruh X1, X2, dan X3 terhadap Y secara bersama-sama	0,821	0,674	0,663

Sumber: Data Output SPSS yang diolah (2017)

Berdasarkan hasil pengujian koefisien determinasi diperoleh nilai Nilai R² sebesar 0,674 atau sebesar 67,4%. Artinya variabel lingkungan organisasi, kepemimpinan dan budaya organisasi secara bersama-sama memberikan pengaruh sebesar 67,4% terhadap kinerja pencapaian index kepuasan pelanggan PT. Angkasa Pura II (Persero) cabang Bandara Soekarno-Hatta. Sedangkan sisanya 32,6% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model penelitian.

Berdasarkan uraian di atas, dapat dirangkum sebagai berikut:

- a. Terdapat pengaruh Lingkungan Organisasi (X_1) terhadap Kinerja pencapaian index kepuasan pelanggan PT. Angkasa Pura II (Persero) cabang Bandara Soekarno-Hatta (Y), nilai t sebesar 6,120 dan nilai sig sebesar 0,000.

- b. Terdapat pengaruh Kepemimpinan (X_2) terhadap Kinerja pencapaian index kepuasan pelanggan PT. Angkasa Pura II (Persero) cabang Bandara Soekarno-Hatta (Y), nilai t sebesar 5,798 dan nilai sig sebesar 0,000.
- c. Terdapat pengaruh Budaya Organisasi (X_3) terhadap Kinerja pencapaian index kepuasan pelanggan PT. Angkasa Pura II (Persero) cabang Bandara Soekarno-Hatta (Y), nilai t sebesar 5,418 dan nilai sig sebesar 0,000.

Matriks Korelasi Antar Dimensi

Korelasi antar dimensi alam dijelaskan berdasarkan Tabel berikut ini.

Tabel 10. Matriks Korelasi Dimensi Antar Variabel

Dependen Var./ Dimensi	Independen Var./ Dimensi	Kinerja Pencapaian Indeks Kepuasan Pelanggan Y				
		<i>Reliabili tas (Y₁)</i>	<i>Daya tanggap (Y₂)</i>	<i>Jaminan (Y₃)</i>	<i>Empati (Y₄)</i>	<i>Bukti fisik (Y₅)</i>
Lingkungan Organisasi (X₁)						
<i>Human Environment</i> (X _{1.1})	<i>Relations</i>	0,655	0,273	0,254	0,408	0,647
<i>Internal environment</i> (X _{1.2})	<i>processes</i>	0,278	0,476	0,225	0,326	0,257
<i>Open systems environment</i> (X _{1.3})		0,351	0,311	0,436	0,251	0,392
<i>Reasonable environment</i> (X _{1.4})	<i>goals</i>	0,432	0,547	0,395	0,384	0,335
Kepemimpinan (X₂)						
<i>Advising</i> (X _{2.1})		0,186	0,795	0,408	0,358	0,263
<i>Innovating</i> (X _{2.2})		0,176	0,665	0,240	0,491	0,232
<i>Promoting</i> (X _{2.3})		0,021	0,474	0,373	0,163	0,023
<i>Developing</i> (X _{2.4})		0,129	0,514	0,484	0,345	0,180
<i>Organizing</i> (X _{2.5})		0,091	0,403	0,753	0,377	0,218
<i>Producing</i> (X _{2.6})		0,154	0,327	0,665	0,279	0,209
<i>Inspecting</i> (X _{2.7})		0,047	0,316	0,660	0,319	0,140
<i>Maintaining</i> (X _{2.8})		0,217	0,543	0,244	0,705	0,377
<i>Linking</i> (X _{2.9})		0,211	0,289	0,583	0,248	0,161
Budaya Organisasi (X₃)						
<i>Power distance</i> (X _{3.1})		0,418	0,182	0,428	0,520	0,414
<i>Individualism/ collectivism</i> (X _{3.2})		0,302	0,669	0,916	0,762	0,512
<i>Masculinity/ femininity</i> (X _{3.3})		0,222	0,423	0,363	0,554	0,392
<i>Uncertainty avoidance</i> (X _{3.4})		0,192	0,064	0,475	0,493	0,262

Sumber: Data Output SPSS yang diolah (2017).

Berdasarkan Tabel 10 di atas, dapat dijelaskan bahwa korelasi antara dimensi X_1 (Lingkungan Organisasi) terhadap dimensi Y (Kinerja pencapaian kepuasan pelanggan) memiliki nilai r tertinggi sebesar 0,655 yaitu korelasi antar dimensi *Human Relations Environment* ($X_{1.1}$) dengan Reliabilitas (Y_1), disusul dengan korelasi antar dimensi $X_{1.1}$ dengan Bukti Fisik (Y_5) sebesar 0,647, kedua hubungan tersebut menunjukkan korelasi kuat, sedangkan nilai r terendah sebesar 0,225, yaitu korelasi antar dimensi *Internal processes environment* ($X_{1.2}$) dengan *Jaminan* (Y_3).

Hasil koefisien korelasi dimensi pada Tabel 5.23 menunjukkan bahwa dimensi Kepemimpinan (X_2) dengan dimensi Kinerja Pencapaian Indeks Kepuasan Pelanggan (Y) memiliki nilai r hitung tertinggi sebesar 0,795 (korelasi sangat kuat) yang berada pada dimensi *Advising* ($X_{2,1}$) dengan dimensi Daya Tanggap (Y_2).

Hasil korelasi dimensi pada variabel Budaya Organisasi (X_2), diketahui bahwa dimensi *Individualism/collectivism* ($X_{3,2}$) merupakan dimensi yang paling tinggi berkorelasi pada dimensi Daya Tanggap (Y_2), Jaminan (Y_3), dan Empati (Y_4). Hubungan dimensi *Individualism/collectivism* dengan dimensi Jaminan sangat kuat yaitu sebesar 0,916. Disusul dengan hubungan dimensi *Individualism/collectivism* dengan dimensi Empati sebesar 0,762, dan hubungan cukup kuat antara dimensi *Individualism/collectivism* dengan dimensi Daya Tanggap sebesar 0,669.

Pembahasan. Hipotesis pertama menunjukkan bahwa lingkungan organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pencapaian index kepuasan pelanggan PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Soekarno-Hatta. Hal ini berarti bila lingkungan organisasi tinggi, maka akan meningkatkan kinerja pencapaian index kepuasan pelanggan. Hasil hipotesis ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Susetyo, Kusmaningtyas, dan Tjahjono (2014), hasilnya menunjukkan bahwa lingkungan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil koefisien korelasi antar dimensi menunjukkan bahwa korelasi antara dimensi Lingkungan Organisasi terhadap Kinerja Pencapaian Kepuasan Pelanggan memiliki nilai r tertinggi sebesar 0,655 yaitu korelasi antar dimensi *Human Relations Environment* ($X_{1,1}$) dengan *Reliabilitas* (Y_1). Sedangkan nilai r terendah sebesar 0,225 yaitu korelasi antar dimensi *Internal processes environment* ($X_{1,2}$) *Jaminan* (Y_3). Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa *human relations environment* memiliki hubungan yang kuat dengan reliabilitas Kinerja Pencapaian Indeks Kepuasan Pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan kerja yang saling mendukung dan positif serta semangat kerja yang tinggi diantara para karyawan sangat menentukan Kinerja Pencapaian Indeks Kepuasan Pelanggan. Sementara itu, hubungan dimensi terlemah terjadi pada dimensi *internal processes environment* dengan dimensi jaminan pada Kinerja Pencapaian Indeks Kepuasan Pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa aktivitas pekerjaan yang terorganisasi dan dapat diprediksi dapat memberikan tingkat kinerja yang tinggi, dan pencapaian tingkat efisiensi yang maksimal serta senantiasa menjaga tingkat produktivitas yang tinggi sepanjang waktu, secara pasti dapat memberikan jaminan atas Kinerja Pencapaian Indeks Kepuasan Pelanggan.

Hipotesis kedua menunjukkan bahwa kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pencapaian Index Kepuasan Pelanggan PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Soekarno-Hatta. Hal ini berarti bila kepemimpinan tinggi, maka akan meningkatkan kinerja pencapaian index kepuasan. Hasil Hipotesis ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Pane dan Astuti (2014), Thamrin (2012) bahwa kepemimpinan transformasi memiliki pengaruh positif pada komitmen berorganisasi dan kinerja pekerja.

Berdasarkan hasil koefisien korelasi menunjukkan bahwa Kepemimpinan dengan Kinerja Pencapaian Indeks Kepuasan Pelanggan memiliki nilai r hitung tertinggi sebesar 0,795 yang berada pada dimensi *Advising* ($X_{2,1}$) dengan Daya Tanggap (Y_2). Nilai r terendah berada pada dimensi *Promoting* ($X_{2,3}$) dengan Reliabilitas (Y_1) yaitu sebesar 0,021. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa *Advising* Kepemimpinan memiliki hubungan kuat dengan Reliabilitas pada Kinerja Pencapaian Indeks Kepuasan Pelanggan. Hal ini menjelaskan bahwa pemimpinan yang memberikan pengarahan dan petunjuk yang cukup untuk melaksanakan tugas serta menyampaikan informasi atau meminta informasi yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas sangat berpengaruh terhadap daya tanggap pegawai yang bertujuan untuk membantu pelanggan dan merespon permintaan pelanggan dengan cepat sehingga dapat meningkatkan Kinerja Pencapaian Indeks Kepuasan Pelanggan. Sementara itu, dimensi *Promoting* merupakan dimensi paling lemah dalam mempengaruhi Reliabilitas Kinerja Pencapaian Indeks Kepuasan Pelanggan. Hal ini menjelaskan bahwa dukungan pimpinan kepada karyawan untuk meningkatkan prestasi dan memberikan penilaian kegiatan kepada karyawan tidak berarti dapat meningkatkan pelayanan yang diberikan secara tepat dan tepat waktu. Tetapi dapat

meningkatkan daya tanggap karyawan dalam memahami permintaan pelanggan, hal ini karena *promoting* memiliki hubungan kuat dengan daya tanggap.

Hipotesis ketiga menunjukkan bahwa budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pencapaian Index Kepuasan Pelanggan PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Soekarno-Hatta. Hal ini berarti bila budaya organisasi tinggi, maka akan meningkatkan kinerja. Hasil Hipotesis ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Brahmasari dan Suprayetno (2008) dan Susety, et al (2014) bahwa budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan.

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi antar dimensi menunjukkan bahwa dimensi Budaya Organisasi dengan Kinerja Pencapaian Indeks Kepuasan Pelanggan memiliki nilai r hitung tertinggi sebesar 0,916 yang berada pada dimensi *Individualism/ collectivism* ($X_{3,2}$) dengan *Jaminan* (Y_3), dan nilai r hitung terendah sebesar 0,064 yang berada pada korelasi antara *Uncertainty avoidance* ($X_{3,4}$) dengan *Daya tanggap* (Y_2). Dari data yang diperoleh menunjukkan bahwa *Individualism/ collectivism* memiliki hubungan kuat pada Jaminan Kinerja Pencapaian Indeks Kepuasan Pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa sikap pemimpin dalam mencari masukan dari orang lain untuk mengevaluasi pekerjaan karyawan, mendorong karyawannya untuk dapat mempengaruhi apa yang terjadi di dalam dan diluar department serta mempertimbangkan kebutuhan dari pelanggan (internal dan eksternal) ketika membuat rencana. Dengan hal ini, pegawai senantiasa bersikap sopan dan memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan dan pelanggan merasa informasi pribadinya terjaga, sehingga dapat meningkatkan Jaminan Kinerja Pencapaian Indeks Kepuasan Pelanggan. Sementara itu, korelasi dimensi terendah berada pada dimensi *Uncertainty avoidance* dengan Daya Tanggap. Hal ini menunjukkan bahwa dorongan pimpinan kepada karyawan untuk mengemukakan ide dan menciptakan lingkungan yang mendukung pemberdayaan dan pengambilan risiko tidak menjamin dapat meningkatkan daya tanggap karyawan, akan tetapi sikap pimpinan yang mendorong karyawan untuk dapat mengenali apa yang terjadi di dalam dan diluar departemen sehingga data tanggap karyawan dalam memahami keluhan dan permintaan pelanggan semakin meningkat dan selanjutnya akan berdampak pada Kinerja Pencapaian Indeks Kepuasan Pelanggan.

PENUTUP

Kesimpulan hasil penelitian ini yaitu:

1. Lingkungan organisasi berpengaruh terhadap kinerja pencapaian index kepuasan pelanggan PT. Angkasa Pura II (Persero) cabang Bandara Soekarno-Hatta.
2. Kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja pencapaian index kepuasan pelanggan PT. Angkasa Pura II (Persero) cabang Bandara Soekarno-Hatta.
3. Budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja pencapaian index kepuasan pelanggan PT. Angkasa Pura II (Persero) cabang Bandara Soekarno-Hatta.

Batasan penelitian:

1. Penulis hanya mengambil lokasi penelitian pada salah satu kantor cabang PT. Angkasa Pura II (Persero) Bandara Soekarno-Hatta Tangerang.
2. Penulis membatasi obyek penelitian hanya pada tiga variabel bebas. Ketiga variabel bebas tersebut, yaitu: Lingkungan Organisasi (X_1), Kepemimpinan (X_2), dan Budaya Organisasi (X_3).

Saran yang diajukan oleh peneliti kepada :

1. Pemimpin disarankan untuk terus meningkatkan kerja sama antar karyawan sehingga saling mendukung dan rukun.
2. Pemimpin disarankan mendukung karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya melalui ide dan metode yang efektif, serta didukung dengan tersedianya teknologi yang modern.
3. Pemimpin disarankan memberikan pengarahan dan petunjuk yang cukup kepada karyawan.
4. Pemimpin disarankan memberikan penjelasan dan dukungan langsung kepada karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

5. Pemimpin disarankan memberikan dorongan kepada karyawan dalam memahami pengaruh apa saja yang ada diluar departemen.
6. Pemimpin disarankan ,emperhatikan ketiga faktor lingkungan organisasi, kepemimpinan, dan budaya organisasi dalam upaya peningkatan pencapaian indeks kepuasan pelanggan.
7. Untuk meningkatkan lingkungan kerja, disarankan kepada pihak manajemen PT. Angkasa Pura II (Persero) cabang Bandara Soekarno-Hatta untuk: 1) menciptakan hubungan kerja yang saling mendukung dan positif diantara para karyawan, 2) membangun semangat kerja yang tinggi diantara para karyawan, 3) memberikan kesempatan karyawan untuk tumbuh dan berkembang.
8. Untuk meningkatkan kinerja pencapaian indeks kepuasan pelanggan melalui budaya organisasi, disarankan kepada pihak manajemen PT. Angkasa Pura II (persero) cabang Bandara Soekarno-Hatta untuk: 1) memberikan pengarahan dan petunjuk yang cukup untuk karyawan, 2) mendukung karyawan untuk membantu pelanggan dengan cepat dan tepat, dan 3) menyampaikan informasi yang diperukan dalam pelaksanaan tugas.
9. Untuk meningkatkan kinerja pencapaian indeks kepuasan pelanggan melalui budaya organisasi, disarankan kepada pimpinan PT. Angkasa Pura II (persero) cabang Bandara Soekarno-Hatta untuk: 1) mencari masukan dari orang lain untuk mengevaluasi pekerjaan karyawan, 2) mendorong karyawan untuk dapat mempengaruhi apa yang terjadi di luar departmen, dan 3) melakukan evaluasi pekerjaan karyawan, mendorong karyawannya untuk dapat mempengaruhi apa yang terjadi di dalam dan diluar department serta mempertimbangkan kebutuhan dari pelanggan (internal dan eksternal).
10. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel bebas seperti kompensasi, stres kerja, dan motivasi kerja yang kemungkinan memiliki pengaruh terhadap kinerja. Selain penambahan jumlah variabel masalah lain yang juga perlu diperhatikan oleh peneliti selanjutnya adalah model pengujian, sebaiknya peneliti yang akan datang menggunakan model *structural equation modeling* (SEM) sehingga dapat diketahui hubungan yang lebih akurat dan dapat dijelaskan hubungan setiap indikator terhadap variabel. Serta menambahkan jumlah sampel dan objek penelitian lainnya guna mendapatkan hasil penelitian yang lebih komprehensif dan akurat.

DAFTAR RUJUKAN

- Abboodi, Mohammed. (2014). A Framework for Measuring and Analyzing Customer Satisfaction at Computer Service Company using Lean Six Sigma. *Masters Thesis*. University of Central Florida.
- Ardakani, A., Jowkar, B., Mooghali, A. (2012). The effect of organizational Environment on Performance and Job Satisfaction (Case Study of Shiraz University), *Journal of Basic and Applied Scientific Research*, 2(8): 8130-8139.
- Ardianto, Elvinaro. (2010). *Metode Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*. Simbiosis Rekatama Media. Bandung.
- Brahmasari, Ida Ayudan Agus Suprayetno. (2008). Pengaruh Motivasi Kerja, Kepemimpinan, dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan serta Dampaknya pada Kinerja Perusahaan (Studi kasus pada PT. Pei Hei International Wiratama Indonesia). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Vol. 10, September, pp. 124-135.
- Butler, Gillian. (2008). *Overcoming Social Anxiety and Shyness: A self-help using Cognitive Behavioral Techniques*. Basic Book. New York.
- Colbert, Amy E., Timothy A. Judge., Daejeong Choi & Gang Wang. (2012). Assessing the trait theory of leadership using self and observer ratings of personality: The mediating role of contributions to group success. *The Leadership Quarterly*, 23, pp.670–685.
- Garnasih, R., dan Pramadewi, A. (2009). Kepemimpinan Transformasional dan Kepemimpinan Transaksional serta Pengaruhnya Terhadap Kinerja Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Riau. *Jurnal Ekonomi*, Vol. 17, 3, halaman 66-76.

- Juliani. (2007). Pengaruh Motivasi Intrinsik Terhadap Kinerja Perawat Pelaksana Di Instalasi Rawat Inap RSUD Pringani Medan. *Tesis*. Universitas Sumatera Utara, Medan.
- Kusworo, dkk. (2015). *The International Journal of Social Sciences. Influence of Motivation, Organizational Culture and Working Environment with Organizational Commitment as Mediator to Educator Performance*. Vol.35 No. 1. pp 1-15
- Nitisemito, Alek S. (2008). *Manajemen Personalialia, Edisi kedua*. Ghalia. Indonesia.
- Shafiq, Muhammad, Ghulam., Rehaman, dan Ahmed, Nadeem. (2014). Impact of Environment on Teachers' Job Satisfaction A Case Study of Private Business Universities of Pakistan. *European Journal of Business and Management*, Vol.17 (13) 299-305. Retrieved from IISTE Journal Database.
- Sudarmanto, (2009). *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Susetyo, Joko. (2014). Pengukuran Kinerja Dengan Menggunakan Balanced Scorecard Dan Integrated Performance Measurement System (IPMS). Yogyakarta: Institut Sains & Teknologi AKPRIND.
- Thamrin, H.M. (2012). The Influence of Transformational Leadership and Organizational Commitment on Job Satisfaction and Employee Performance. *International Journal of Innovation, Management and Technology*, Vol. 3, No. 5, October 2012.
- Winardi. (2008). *Motivasi dalam Pemasangan Manajemen*. Ed. 1. Rajawali Pers. PT Radja Grafindo Persada. Jakarta.