

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN SERTA DAMPAKNYA  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
(STUDI PADA DOKTER PERAWAT DAN KONSUMEN DI KOTA  
YOGYAKARTA, KABUPATEN MAGELANG, DAN KABUPATEN  
PURWOREJO)**

ALIF FAHZANI  
NIM.141150149

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas  
Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta  
([alfahzany@gmail.com](mailto:alfahzany@gmail.com))

**ABSTRAKSI**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh kepuasan kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan serta dampaknya terhadap kepuasan konsumen. Survey dilakukan pada dokter, perawat dan konsumen di Kota Yogyakarta, Kabupaten Magelang, dan Kabupaten Purworejo. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, dikumpulkan menggunakan teknik kuesioner, sampel yang digunakan sebanyak 36 responden dokter, 62 responden perawat dan 98 responden pasien. Pengambilan data dilakukan mulai Februari 2019 hingga April 2019. Metode yang digunakan dalam pengolahan dan analisis data menggunakan analisis deskriptif dan kuantitatif. Alat analisis dalam penelitian ini adalah korelasi kanonikal, uji F dan uji t dengan menggunakan program SPSS. Hasil uji korelasi kanonikal menunjukkan kepuasan kerja, lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan dan kepuasan konsumen. Hasil uji F menunjukkan kepuasan kerja dan lingkungan kerja secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan untuk data dokter dan perawat. Kepuasan konsumen dan kinerja karyawan secara bersama sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hasil uji t menunjukkan bahwa masing-masing variabel independen yang terdiri dari kepuasan kerja, lingkungan kerja, kinerja karyawan, dan kepuasan konsumen berpengaruh signifikan untuk analisis data dokter, sedangkan untuk data perawat lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja ditemukan tidak berpengaruh signifikan..

**Kata Kunci: Kepuasan Kerja, Lingkungan Kerja, Kinerja Karyawan, Kepuasan Konsumen.**