

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LINGKUNGAN KERJA DAN
DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI
PT KERETA API INDONESIA (KAI) DRIVE III PALEMBANG**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana Manajemen**



Diajukan Oleh :

MUHAMMAD AGUS SETIAWAN

NPM : 2101110068

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS TRIDINANTI

PALEMBANG

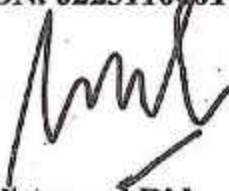
2025

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Agus Setiawan
Nomor Pokok/NPM : 2101110068
Jurusan / Prog. Studi : Manajemen
Jenjang Pendidikan : Srata 1
Konsentrasi : Sumber Daya Manusia (SDM)
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lingkungan Kerja
Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di PT
Kereta Api Indonesia (KAI) Drive III Palembang

Pembimbing Skripsi

19-08-2025
Tanggal.....Pembimbing I : 
: Ellen Sumiarni, SE., M.M
NIDN. 0223116001

19-08-2025
Tanggal.....Pembimbing II : 
: Muhammad Ridwan, SE., M.M
NIDN. 0219116101

Mengetahui,

Dekan

22-08-2025
Tanggal.....


: Dr. Hj. Msy Mikial, SE, M.Si, AK, CA, CSRS
NIDN : 0205026401

Ketua Program Studi

20-08-2025
Tanggal.....


: Dr. Yolanda Veybitha, SE. M.Si
NIDN: 0226028303

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Agus Setiawan
Nomor Pokok/NPM : 2101110068
Jurusan / Prog. Studi : Manajemen
Jenjang Pendidikan : Srata 1
Konsentrasi : Sumber Daya Manusia (SDM)
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lingkungan Kerja
Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di PT
Kereta Api Indonesia (KAI) Drive III Palembang

Penguji Skripsi :
Tanggal 19-08-2025 Ketua Penguji : Ellen Sumiarni, SE., M.M
NIDN. 0223116001

Tanggal 19-08-2025 Penguji I : Muhammad Ridwan, SE., M.M
NIDN. 0219116101

Tanggal 14/08/2025 Penguji II : Yunidar Erlina, SE, M.Si
NIDN. 0230066302

Mengesahkan :

Dekan
Tanggal 22-08-2025

Ketua Program Studi
Tanggal 20-08-2025


Dr. Hj. Msy Mikial, SE, M.Si, AK, CA, CSRS
NIDN : 0205026401


Dr. Yolanda Veybitha, SE, M.Si
NIDN: 0226028303

MOTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

"Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya
Dia mendapat (pahala) dari (kebijakan) yang dikerjakannya dan mendapat
(siksa) dari (kejahatan) yang diperbuatnya"
(Q.S Al-Baqarah:286)

"Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.
Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan"
(Q.S Al-Insyirah: 5-6)

"Hatiku tenang mengetahui apa yang melewatkanmu tidak akan pernah menjadi
takdirku, dan apa yang ditakdirkan untukmu tidak akan pernah melewatkanmu"
(Umar bin Khattab)

"god have perfect timing, never early, never late. It takes a little patience and it
takes a lot of faith, but it's a worth the wait"

"Orang lain gak akan paham struggle dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin
tahu hanya bagian *success stories* nya aja. Jadi berjuanglah untuk diri sendiri
meskipun gak akan ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan akan
sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini.

Jadi tetap berjuang ya

Persembahan

Kupersembahkan Kepada:

1. Teristimewa kedua orang tua saya Bapak Apendi dan Ibu Martini dan gelar sarjana saya ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya tercinta, yang selalu memberikan dukungan penulis berupa moril maupun materil yang tak terhingga serta doa yang tidak ada putusnya yang diberikan, sehingga peneliti mampu menyelesaikan studi sarjana hingga selesai, semoga rahmat Allah SWT selalu mengiringi kehidupanmu yang barokah, senantiasa diberi kesehatan dan panjang umur.
2. Kepada cinta kasih untuk saudari dan saudara kandung ku, Desiana alianti, Muhammad Arfan, dan Muhammad Romadhan. Terimakasih telah mendukung, membersamai, menyemangati dan mendoakan adik bungsu mu ini yang satu-satu nya mendapatkan perkuliahan dan akan mendapatkan gelar sarjana. Semoga kelak saya bisa menjadi adik yang bisa membalas semua jasa

kalian yang selama ini telah kau berikan untuk ku.

3. Kepada NIM 2101110045, terimakasih telah menjadi sosok rumah pendamping bagi penulis. Yeng telah berkontribusi dalam skripsi ini, meluangkan baik tenaga, waktu, pikiran, maupun materi kepada saya dan senantiasa sabar menghadapi saya. Terimakasih telah menjadi menjadi bagian dari awal perjalanan kuliah saya hingga sekarang ini.
4. Peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada satu sosok yang selama ini diam-diam berjuang tanpa henti, seorang laki-laki sederhana dengan impian yang tinggi, namun sering kali sulit ditebak isi pikiran dan hati. Terima kasih kepada penulis skripsi ini yaitu diriku sendiri, Muhammad Agus Setiawan. Anak bungsu yang sedang melangkah menuju usia 23 tahun yang dikenal keras kepala namun terkadang sifatnya seperti anak kecil pada umumnya. Terima kasih telah turut hadir di dunia ini, telah bertahan sejauh ini, dan terus berjalan melewati segala tantangan yang semesta hadirkan. Terima kasih karena tetap berani menjadi dirimu sendiri. Aku bangga atas setiap langkah kecil yang kau ambil, atas semua pencapaian yang mungkin tak selalu dirayakan orang lain. Walau terkadang harapanmu tidak sesuai dengan apa yang semesta berikan, tetaplah belajar menerima dan mensyukuri apapun yang kamu dapatkan. Jangan pernah lelah untuk tetap berusaha, berbahagialah dimanapun kamu berada. Rayakan apapun dalam dirimu dan jadikan dirimu bersinar dimanapun tempatmu bertumpu. Aku berdoa, semoga langkah dari kaki kecilmu selalu diperkuat, dikelilingi oleh orang-orang yang hebat, serta mimpimu satu persatu akan terjawab.

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Agus Setiawan
Nomor Pokok/NPM : 2101110068
Angkatan : 2021
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Program Study : Manajemen Sumber Daya Manusia
Program Pendidikan : Strata 1 (S1)
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lingkungan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di PT Kereta Api Indonesia (KAI) Drive III Palembang

Menyatakan bahwa skripsi ini telah dibuat dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa dalam skripsi ini terkandung ciri-ciri plagiat dan bentuk-bentuk peniruan lain yang dianggap melanggar peraturan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Palembang,

2025

Peneliti,



Muhammad Agus Setiawan

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi yang berjudul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lingkungan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di PT Kereta Api Indonesia (KAI) Drive III Palembang**". Adapun tujuan dari penelitian skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi program sarjana Strata 1 (satu) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridianti.

Peneliti menyadari masih terdapat kesalahan dan kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Namun, peneliti sangat bersyukur karna dalam penyusunan skripsi ini peneliti banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak .

Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati Peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Edizal AE, M.S Selaku Rektor Universitas Tridianti.
2. Ibu Dr. Msy. Mikial, SE, Msi,AK,CA,CSRS Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Tridianti.
3. Ibu Dr. Yolanda Veybitha, SE. M.Si Selaku ketua jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Tridianti
4. Ibu Ellen Sumiarni, SE., M.M Selaku dosen pembimbing I dan Bapak

Muhammad Ridwan, SE., M.M selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingan dalam penyusunan Skripsi ini sehingga dapat selesai tepat pada waktunya.

5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan bekal ilmu selama masa studi di Fakultas Ekonomi.
6. Kepada kedua orang tua tercinta

Peneliti berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang membutuhkan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan saran dan kritik yang membangun. Sehingga dapat membuat skripsi ini menjadi lebih baik.

Palembang, 2025
Peneliti

Muhammad Agus Setiawan

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
MOTO DAN PERSEMBAHAN	iv
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
RIWAYAT HIDUP	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kajian Teoritis	7
2.1.1 Kinerja Pegawai	7
2.1.2 Kualitas Pelayanan	10
2.1.3 Lingkungan Kerja	12
2.1.4 Disiplin Kerja	18
2.2 Penelitian lain Yang Relevan	21
2.3 Kerangka Berfikir	23
2.4 Hipotesis	24
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	26

3.1.1	Tempat Penelitian	26
3.1.2	Waktu Penelitian	26
3.2	Sumber dan Teknik Peumpulan Data	27
3.2.1	Sumber Data	27
3.2.2	Teknik Pengumpulan Data	27
3.3	Populasi, Sampel dan Teknik sampling	29
3.3.1	Populasi	29
3.3.2	Sampel dan Teknik sampling	29
3.4	Rancangan Penelitian	30
3.5	Variabel dan Definisi Operasional	31
3.5.1	Variabel Penelitian	31
3.5.2	Definisi Operasional Variabel	32
3.6	Instrumen Penelitian	34
3.6.1	Uji Validitas	35
3.6.2	Uji Reliabilitas	36
3.7	Teknik Analisis Data	36
3.7.1	Analisis Statistik Deskriptif	36
3.7.2	Analisis Statistik Inferensial	37
3.8	Uji Hipotesis	40
3.8.1	Uji F (Simultan)	40
3.8.2	Uji Parsial (Uji t)	41

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Hasil Penelitian	43
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan	43
4.1.2	Struktur Organisasi dan Uraian Tugas	45
4.1.2.1	Struktur Organisasi	45
4.1.2.2	Uraian Tugas	46
4.1.3	Deskripsi Profil Responden	47
4.1.3.1	Jumlah Responden Berdasarkan Kelamin.....	47
4.1.3.2	Jumlah Responden Berdasarkan Umur	48
4.1.3.3	Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan .	48

4.1.4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.	49
4.1.4.1 Uji Validitas	49
4.1.4.2 Uji Reliabilitas	54
4.1.5 Analisis Statistik Deskriptif	55
4.1.6 Uji Asumsi Klasik	56
4.1.6.1 Uji Normalitas	56
4.1.6.2 Uji Multikolinieritas	56
4.1.6.3 Uji Heteroskedasitas	57
4.1.7 Regresi Linear Berganda	58
4.1.8 Koefisien Korelasi	60
4.1.9 Koefisien Determinasi	61
4.1.10 Uji Hipotesis	61
4.1.10.1 Uji Signifikan Secara Simultan (Uji F)	61
4.1.10.2 Uji Signifikan Secara Parsial (Uji t)	63
4.2 Pembahasan Penelitian	65
4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lingkungan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di PT Kereta Api Indonesia (Kai) Drive III Palembang	65
4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai di PT Kereta Api Indonesia (Kai) Drive III	66
4.2.3 Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di PT Kereta Api Indonesia (Kai) Drive III	66
4.2.4 Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di PT Kereta Api Indonesia (Kai) Drive III Palembang	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	68
5.2 Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel : 2.1 Penelitian lain Yang Relevan	22
3.1 Jadwal Kegiatan Penelitian	26
3.2 Operasional Variabel	32
3.3 Skala Likert	34
3.4 Kriteria Hubungan Dua Variabel	39
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	48
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	48
4.4 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X_1)	50
4.5 Hasil Uji Validitas Lingkungan Kerja (X_2)	51
4.6 Hasil Uji Validitas Disiplin Kerja (X_3)	52
4.7 Hasil Uji Validitas Kinerja Pegawai (Y)	53
4.8 Hasil Uji Reliabilitas	54
4.9 Statistik Deskriptif	55
4.10 Uji Multikolinieritas	57
4.11 Hasil uji Analisis Linier Berganda	59
4.12 Hasil Uji Koefesien Korelasi	60
4.13 Hasil Uji Koefesien Determinasi	61
4.14 Hasil Uji F	62
4.15 Hasil Uji t	63

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar : 2.1 Kerangka Berfikir	24
4.1 Struktur Organisasi	45
4.2 Uji Normalitas	56
4.3 Uji Heteroskedasitas	58

ABSTRAK

MUHAMMAD AGUS SETIAWAN, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lingkungan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di PT Kereta Api Indonesia (KAI) Drive III Palembang (Di bawah bimbingan Ibu Ellen Sumiarni, SE., M.M dan Bapak Muhammad Ridwan, SE., M.M)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lingkungan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di PT Kereta Api Indonesia (KAI) Drive III Palembang. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 84 orang dari karyawan PT Kereta Api Indonesia (KAI) Drive III Palembang. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis linier berganda yang diolah dengan menggunakan bantuan program komputer *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) versi 24.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan, Lingkungan Kerja Dan Disiplin Kerja memiliki pengaruh secara simultan Kinerja Pegawai di PT Kereta Api Indonesia (KAI) Drive III Palembang dengan signifikan sebesar $0,000 < \alpha (0,05)$ artinya H_0 ditolak atau H_a diterima. Persamaan regresi linier berganda $Y = 33.161 + 0.363 X_1 + 0.397 X_2 + 0.221 X_3$. Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh secara parsial dengan Kinerja Pegawai di PT Kereta Api Indonesia (KAI) Drive III Palembang dengan signifikan sebesar $0,000 < \alpha (0,05)$. Lingkungan Kerja memiliki pengaruh secara parsial dengan Kinerja Pegawai di PT Kereta Api Indonesia (KAI) Drive III Palembang dengan signifikan sebesar $0,000 < \alpha (0,05)$. Disiplin Kerja memiliki pengaruh secara parsial dengan Kinerja Pegawai di PT Kereta Api Indonesia (KAI) Drive III Palembang dengan signifikan sebesar $0,015 < \alpha (0,05)$.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Lingkungan Kerja, Disiplin Kerja, Kinerja Pegawai

ABSTRACT

MUHAMMAD AGUS SETIAWAN, *The Influence of Service Quality, Work Environment and Work Discipline on Employee Performance at PT Kereta Api Indonesia (KAI) Drive III Palembang (Under the guidance of Mrs. Ellen Sumiarni, SE., M.M and Mr. Muhammad Ridwan, SE., M.M)*

This study aims to determine whether there is an Influence of Service Quality, Work Environment and Work Discipline on Employee Performance at PT Kereta Api Indonesia (KAI) Drive III Palembang. The sample in this study was 84 people from PT Kereta Api Indonesia (KAI) Drive III Palembang employees. The analysis technique used is multiple linear analysis which is processed using the help of the Statistical Product and Service Solution (SPSS) version 24 computer program.

The results of the study indicate that Service Quality, Work Environment and Work Discipline have a simultaneous influence on Employee Performance at PT Kereta Api Indonesia (KAI) Drive III Palembang with a significance of $0.000 < \alpha (0.05)$ meaning H_0 is rejected or H_a is accepted. The multiple linear regression equation is $Y = 33.161 + 0.363 X_1 + 0.397 X_2 + 0.221 X_3$. Service Quality has a partial influence on Employee Performance at PT Kereta Api Indonesia (KAI) Drive III Palembang with a significance of $0.000 < \alpha (0.05)$. Work Environment has a partial influence on Employee Performance at PT Kereta Api Indonesia (KAI) Drive III Palembang with a significance of $0.000 < \alpha (0.05)$. Work Discipline has a partial influence on Employee Performance at PT Kereta Api Indonesia (KAI) Drive III Palembang with a significance of $0.015 < \alpha (0.05)$.

Keywords: *Service Quality, Work Environment, Work Discipline, Employee Performance*

RIWAYAT HIDUP

MUHAMMAD AGUS SETIAWAN, Dilahirkan di Kota Palembang pada tanggal 21 Agustus 2002, anak ke empat (terakhir) dari empat bersaudara dari pasangan bapak Apendi Dan Ibu Martini.

Menempuh pendidikan Sekolah Dasar di SDN 22 Talang kelapa Pada tahun 2008-2014, Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 41 Palembang pada tahun 2014-2017, Sekolah Menengah Atas Di SMA Negeri 14 Palembang pada tahun 2017/2020 selanjutnya memulai pendidikan di Universitas Tridianti Palembang Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Program Studi Managemen Tahun 2021

Palembang, 2025

Muhammad Agus Setiawan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah aset yang paling penting dalam mengembangkan dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan agar dapat bersaing dalam dunia usaha, oleh karenanya sumber daya manusia harus dapat dimanfaatkan secara maksimal agar tujuan perusahaan dapat dicapai. Selain merupakan kunci untuk pencapaian tujuan suatu organisasi. Perusahaan harus mampu mewujudkan kinerja terbaiknya sehingga perusahaan dapat berkembang. Seorang pemimpin terus berupaya dalam meningkatkan kinerja sumber daya yang dimilikinya, pengelolaan sumber daya manusia bertujuan untuk meningkatkan kemampuan yang dimiliki bagi karyawannya.

Kinerja pegawai adalah catatan dari hasil yang dihasilkan dalam fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan selama periode waktu tertentu yang terkereta api indonesia (KAI) dengan tujuan organisasi. kinerja merupakan hasil dari unit operasional tertentu atau aktifitas individu selama periode waktu tertentu bukan berdasarkan pada karakteristik pribadi karyawan yang melakukan pekerjaan. kinerja mengacu pada hasil-hasil yang diperoleh dari tugas-tugas yang membedakan pekerjaan seseorang dengan pekerjaan yang lainnya.

Kualitas pelayanan juga mempengaruhi kinerja kerja pegawai. Kualitas layanan merupakan suatu strategi untuk menarik lebih banyak pelanggan baru, mempertahankan pelanggan yang ada, menghindari berpindahnya pelanggan dan menciptakan keunggulan khusus. Perusahaan yang mengutamakan kualitas

pelayanan yang baik akan berdampak pada kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan sebagai usaha untuk mewujudkan kenyamanan terhadap pelanggan agar konsumen merasa mempunyai nilai yang lebih dari yang diharapkan.

Berdasarkan observasi awal yang peneliti lakukan pada PT Kereta Api Indonesia (KAI) Drive III Palembang diduga kualitas pelayanan yang diberikan kurang maksimal, hal ini dikarenakan kualitas layanan yang diberikan oleh pegawai kurang cekatan dalam melayani pelanggan yang banyak. Tanya lokasi dan sebagainya dan pegawai sering bingung dengan pertanyaan pelanggan soal keunggulan Kereta Api Indonesia (Persero) yang ditawarkan, hal ini harus menjadi perhatian khususnya PT Kereta Api Indonesia (KAI) Drive III Palembang agar memberikan arahan atau pelatihan kerja bagi pegawai agar paham dengan tugas yang mereka dapatkan dan dapat melayani pelanggan dengan cekatan sehingga akan meningkatkan kualitas layanan dan dapat meningkatkan kinerja kerja karyawan lebih baik lagi.

Lingkungan kerja juga dapat dikatakan segala sesuatu yang ada disekitar pekerja dan dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Oleh karena itu, PT Kereta Api Indonesia (KAI) Drive III Palembang haruslah mengusahakan agar lingkungan kerjanya baik dan memenuhi standar. Seorang karyawan mengharapkan kondisi kerja yang baik dan tidak membosankan. Bila kondisi kerja tidak seperti yang diharapkan, maka hal ini akan berpengaruh besar terhadap kinerja karyawan. Kondisi lingkungan kerja dikatakan baik atau sesuai apabila manusia dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman, dan nyaman. Kesesuaian lingkungan kerja dapat dilihat akibatnya

dalam jangka waktu yang lama. lingkungan kerja yang kurang baik tidak mendukung para pekerja untuk bekerja lebih nyaman.

Berdasarkan observasi awal yang peneliti lakukan pada PT Kereta Api Indonesia (KAI) Drive III Palembang diduga lingkungan kerja kurang baik dikarenakan hubungan karyawan sesama rekan kerja terjadi kurang atau tidak menghargai dan menghormati sesama rekan kerja, baik atasan dengan bawahan serta senior dengan junior. Sehingga menimbulkan rasa ketidaknyamanan, pada lingkungan kerja yang tidak kondusif menimbulkan efektifitas kerja karyawan menurun.

Disiplin kerja mempunyai peran penting dalam kinerja, disiplin adalah kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. PT Kereta Api Indonesia (KAI) Drive III Palembang sangat diperlukan untuk memberikan bimbingan dan penyuluhan bagi karyawan dalam menciptakan tata tertib yang baik di perusahaan.

Berdasarkan observasi awal yang peneliti lakukan pada PT Kereta Api Indonesia (KAI) Drive III Palembang diduga adanya beberapa pegawai yang kurang disiplin kerja seperti sering datang kerja terlambat, pegawai sering tidak masuk kerja tanpa kabar sehingga disiplin kerja pegawai menurun dan mengakibatkan kinerja karyawan menurun.

PT Kereta Api Indonesia (KAI) Divre III Palembang adalah salah satu divisi regional dari PT Kereta Api Indonesia (Persero) yang berpusat dipalembang. Sejarahnya dimulai sejak era kolonial belanda, dimana sistem kereta api di Indonesia dibangun untuk memfasilitasi transfortasi dan ekonomi. Divre III

Palembang memiliki peran penting dalam mengelola dan mengoperasikan layanan kereta api di wilayah sumatera selatan, jambi dan bengkulu. Selama bertahun-tahun, divisi ini telah berkontribusi dalam pengembangan infrastruktur dan pelayanan kereta api di wilayah tersebut, serta memastikan keamanan, keselamatan, dan kepuasan penumpang.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lingkungan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di PT Kereta Api Indonesia (KAI) Drive III Palembang”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan sebelumnya maka permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah Kualitas Pelayanan, Lingkungan Kerja Dan Disiplin Kerja berpengaruh secara simultan terhadap Kinerja Pegawai Di PT Kereta Api Indonesia (KAI) Drive III Palembang?
2. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja Pegawai Di PT Kereta Api Indonesia (KAI) Drive III Palembang?
3. Apakah Lingkungan Kerja berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja Pegawai Di PT Kereta Api Indonesia (KAI) Drive III Palembang?
4. Apakah Disiplin Kerja berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja Pegawai Di PT Kereta Api Indonesia (KAI) Drive III Palembang?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis, membuktikan dan mengetahui:

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lingkungan Kerja Dan Disiplin Kerja secara simultan Terhadap Kinerja Pegawai Di PT Kereta Api Indonesia (KAI) Drive III Palembang.
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan secara parsial Terhadap Kinerja Pegawai Di PT Kereta Api Indonesia (KAI) Drive III Palembang.
3. Pengaruh Lingkungan Kerja secara parsial Terhadap Kinerja Pegawai Di PT Kereta Api Indonesia (KAI) Drive III Palembang
4. Pengaruh Disiplin Kerja secara parsial Terhadap Kinerja Pegawai Di PT Kereta Api Indonesia (KAI) Drive III Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang di peroleh dari hasil penelitian ini adalah :

1. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, serta menambah wawasan mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lingkungan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di PT Kereta Api Indonesia (KAI) Drive III Palembang.

2. Bagi perusahaan.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada perusahaan dalam melihat Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lingkungan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di PT Kereta Api Indonesia (KAI) Drive III Palembang.

3. Civitas Akademik.

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi bagi mereka yang membutuhkan informasi dalam bidang sumber daya manusia khususnya mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lingkungan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai sebagai dasar perbandingan untuk dijadikan evaluasi pembelajaran.