

ABSTRACT

This research was conducted to analyze the influences of organizational environment, leadership, and organizational culture to company's performance on customer satisfaction index of PT Angkasa Pura II (Persero) at Soekarno-Hatta International Airport, Jakarta. This research used quantitative approach through survey questionnaire from 95 employees of PT. Angkasa Pura II (Persero) at Soekarno-Hatta International Airport, Jakarta as the respondents. Four variables were used, i.e organizational environment, leadership, and organizational culture as the independent variables and company's performance on customer satisfaction index as the dependent variable. Data were analyzed by using multiple linear regressions with the help of SPSS version 23 for Windows. The results showed that organizational environment, leadership, and organizational culture were significantly and positively influenced the company's performance on customer satisfaction index of PT 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 PT. Angkasa Pura II (Persero) di Bandara Internasional Soekarno Hatta Jakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif melalui metode survei. Survei dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada 95 karyawan PT. Angkasa Pura II (Persero) di Bandara Internasional Soekarno-Hatta Jakarta sebagai sampel responden. 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 PT. Angkasa Pura II (Persero)

