

ABSTRAK

Perusahaan pengiriman barang J&T Express Lumajang bergantung pada kualitas kerja yang baik dan efisiensi waktu yang baik untuk memastikan bahwa barang pelanggan dikirim dengan aman dan cepat. Studi ini bertujuan untuk menentukan kualitas pelayanan J&T Express Lumajang berdasarkan lingkungan kerja, tingkat stres, dan beban kerja. Populasi penelitian sejumlah 36 orang pekerja di J&T Express Lumajang, dan Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode pengambilan sampelnya menggunakan strategi sampling jenuh, artinya menggunakan seluruh populasi yang berjumlah 36 karyawan. Uji spekulasi melalui uji hipotesis melalui analisis regresi linier berganda dengan hasil uji t atau uji parsial menghasilkan lingkungan kerja, beban kerja dan stres kerja berdampak pada kualitas pelayanan J&T Express Lumajang. Penelitian ini menemukan hasil bahwa secara parsial variabel lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan hal ini dapat mempengaruhi suasana lingkungan kerja di J&T Express Lumajang supaya dapat menciptakan lingkungan kerja yang baik, beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan hal ini dapat digunakan sebagai acuan untuk mengevaluasi kerja pegawai agar tidak membebani setiap karyawan yang ada di J&T Express Lumajang, stress kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan hal ini dapat digunakan sebagai evaluasi untuk kenyamanan kerja pegawai untuk meminimalisir stress yang terjadi akibat dari beban kerja tiap pegawai yang berbeda beda supaya membantu meningkatkan kualitas pelayanan di J&T Express Lumajang

Kata Kunci: Lingkungan kerja, Beban Kerja, Stres Kerja dan Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

The shipping company J&T Express Lumajang relies on good work quality and good time efficiency to ensure that customer goods are delivered safely and quickly. This study aims to determine the quality of J&T Express Lumajang service based on the work environment, stress levels, and workload. The study population was 36 workers at J&T Express Lumajang, and this study used a quantitative approach. The sampling method used a saturated sampling strategy, meaning using the entire population of 36 employees. Speculative testing through hypothesis testing through multiple linear regression analysis with the results of the t-test or partial test produced a work environment, workload and work stress impact on the quality of J&T Express Lumajang service. This study found that partially the work environment variable has a significant effect on the quality of service, this can affect the work environment at J&T Express Lumajang in order to create a good work environment, workload has a significant effect on the quality of service, this can be used as a reference to evaluate employee work so as not to burden each employee at J&T Express Lumajang, work stress has a significant effect on the quality of service, this can be used as an evaluation for employee work comfort to minimize stress that occurs due to the different workloads of each employee in order to help improve the quality of service at J&T Express Lumajang

Keywords: *Work Environment, Workload, Work Stress and Service Quality*