

***THE INFLUENCE OF WORK MOTIVATION, WORKLOAD, AND  
WORK ENVIRONMENT ON EMPLOYEE JOB SATISFACTION  
IN THE SERVICE DELIVERY OPERATION DIVISION OF PT  
XYZ***

By Setyo Nugroho

***ABSTRACT***

*This research is a quantitative study that aims to determine and prove the effect of work motivation, workload, and work environment on employee job satisfaction. This research was conducted on permanent employees of the Service Delivery Operation division of PT XYZ as many as 48 employees. The analysis technique carried out in this study uses path analysis with the Structural Equation Model (SEM) method and data processing using SmartPLS 4.0 software. The results of this study obtained that (1) work motivation has a positive and significant effect on employee job satisfaction (2) workload has no effect and is not significant to employee job satisfaction (3) work environment has a positive and significant effect on employee job satisfaction.*

***Keywords:*** *Workload, Employee Job Satisfaction, Work Environment, Work Motivation*

**PENGARUH MOTIVASI KERJA, BEBAN KERJA, DAN  
LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA  
KARYAWAN PADA DIVISI *SERVICE DELIVERY OPERATION*  
PT XYZ**

Oleh Setyo Nugroho

**ABSTRAK**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh motivasi kerja, beban kerja, dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan. Penelitian ini dilakukan pada karyawan tetap divisi *Service Delivery Operation* PT XYZ sebanyak 48 karyawan. Teknik analisis yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan analisis jalur dengan metode *Structural Equation Model* (SEM) dan pengolahan data menggunakan *software SmartPLS 4.0*. Hasil penelitian ini diperoleh bahwa (1) motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan (2) beban kerja tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan (3) lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

**Kata Kunci:** Beban Kerja, Kepuasan Kerja Karyawan, Lingkungan Kerja, Motivasi Kerja