

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh fasilitas fisik, kualitas layanan, dan kompetensi sumber daya manusia terhadap kepuasan layanan fasilitas kelogistikan bagi pelanggan internal (*internal customer*) di lingkungan Kantor Pusat Otoritas Jasa Keuangan (OJK), Jakarta. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya penyediaan layanan fasilitas kelogistikan yang efektif dalam mendukung pelaksanaan kegiatan operasional dan kinerja organisasi.

Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 356 pegawai OJK di Kantor Pusat sebagai pengguna layanan fasilitas kelogistikan dan dianalisis menggunakan analisis regresi linear berganda dengan bantuan perangkat lunak *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS) V.25.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa variabel fasilitas fisik memperoleh nilai indeks sebesar 65,40 (kategori sedang), kualitas layanan sebesar 54,43 (kategori sedang), kompetensi sumber daya manusia sebesar 59,80 (kategori sedang), dan kepuasan layanan sebesar 72,74 (kategori tinggi). Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa fasilitas fisik, kualitas layanan, dan kompetensi sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan layanan. Secara simultan, ketiga variabel independen tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan layanan dengan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,635, yang menunjukkan bahwa 63,5% variasi kepuasan layanan dapat dijelaskan oleh fasilitas fisik, kualitas layanan, dan kompetensi sumber daya manusia, sedangkan sisanya sebesar 36,5% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Fasilitas fisik merupakan variabel yang memberikan kontribusi pengaruh terbesar terhadap kepuasan layanan dibandingkan variabel independen lainnya.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa peningkatan fasilitas fisik, kualitas layanan, dan kompetensi sumber daya manusia secara berkelanjutan diperlukan untuk meningkatkan kepuasan layanan pengguna fasilitas kelogistikan di lingkungan Kantor Pusat OJK.

**Kata Kunci:** Fasilitas Fisik, Kualitas Layanan, Kompetensi Sumber Daya Manusia, Kepuasan Layanan, Pelanggan Internal, SERVQUAL.