

**HUBUNGAN DISIPLIN KERJA DENGAN KUALITAS
PELAYANAN PADA KARYAWAN PDAM
TIRTANADI CABANG TUASAN**

MEDAN

Skripsi



*Diajukan Kepada Fakultas Psikologi Universitas Medan Area
Guna Memenuhi sebagian syarat-syarat untuk
Mendapatkan gelar Sarjana Psikologi*



Oleh :

GUSTINA HARAHAP

07 860 0311

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

MEDAN

2011

JUDUL SKIPSI : HUBUNGAN DISIPLIN KERJA DENGAN KUALITAS PELAYANAN PADA KARYAWAN PDAM TIRTANADI CABANG TUASAN MEDAN

NAMA MAHASISWA : GUSTINA HARAHAHAP

NO. STAMBUK : 07.860.0311

BAGIAN : PSIKOLOGI INDUSTRI DAN ORGANISASI

Menyetujui

Komisi Pembimbing



(Rahmi Lubis, S.Psi, M.Psi)

Pembimbing I



(Nurmaida Irawani, S.Psi, M.Psi)

Pembimbing II

Mengetahui

Kepala Bagian



(Rahmi Lubis, S.Psi, M.Psi)

Dekan



(Prof. Dr. Abdul munir, M.Pd)

Tanggal Lulus

DIPERTAHANKAN DI DEPAN DEWAN PENGUJI SKRIPSI
FAKULTAS PSIKOLOGI UNIVERSITAS MEDAN AREA
DAN DITERIMA UNTUK MEMENUHI SEBAHAGIAN
DARI SYARAT-SYARAT GUNA MEMPEROLEH
GELAR SARJANA PSIKOLOGI

Pada Tanggal

November 2011

MENGESAHKAN
FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MEDAN AREA



DEKAN
Prof. Dr. Abdul Munir, M.Pd)

DEWAN PENGUJI

TANDA TANGAN

1. Azhar Aziz, S.Psi, MA
2. Rahmi Lubis, S.Psi, M.Psi
3. Nurmaida I, Siregar, S.Psi, M.Psi
4. Dra. Sri Mulyani Nasution, M.Psi
5. Salamiah Sari Dewi, S.Psi, M.SI

This block contains five handwritten signatures in blue ink, each written on a horizontal line. The signatures are: 1. A stylized signature starting with 'H'. 2. A signature starting with 'R'. 3. A signature starting with 'N'. 4. A signature starting with 'D'. 5. A large, looping signature.

ABSTRAKSI

HUBUNGAN DISIPLIN KERJA DENGAN KUALITAS PELAYANAN PADA KARYAWAN PDAM TIRTANADI CABANG TUASAN MEDAN

GUSTINA HARAHAAP (07 860 0311)

63 halaman + 29 lampiran

25 (1994-2009)

Penelitian ini bertujuan untuk melihat apakah ada hubungan antara disiplin kerja dengan kualitas pelayanan PDAM Tirtanadi cabang Tuasan Medan. Subjek dalam penelitian ini berjumlah 55 karyawan yang bagian pelayanan dan bekerja diatas 6 bulan. Berdasarkan uraian teoritis maka diajukan hipotesis dari penelitian ini yang berbunyi ada hubungan positif antara disiplin kerja dengan kualitas pelayanan artinya semakin tinggi disiplin kerja maka semakin baik kualitas pelayanan, demikian sebaliknya semakin rendah disiplin kerja semakin buruk pula kualitas pelayananya. Untuk membuktikan hipotesis di atas maka digunakan metode analisis data analisis korelasi *product Moment*, dimana berdasarkan hasil diperoleh sebagai berikut: 1). Ada hubungan positif antara disiplin kerja dengan kualitas pelayanan pada karyawan PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan. Hasil ini dibuktikan dengan koefisien korelasi $r_{xy}=0,264$ 2). Sumbangan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan adalah sebesar 17%.3). dari hasil analisis penelitian disiplin kerja tergolong tinggi dengan nilai rata-rata empirik 218,15 dan kualitas pelayanan tergolong sangat baik dengan mean empirik sebesar 114,71 dengan mean hipotetiknya 87.5.

Kata kunci: disiplin kerja, kualitas pelayanan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia yang telah diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa keberhasilan dalam penulisan ini tidak akan dapat berjalan dengan baik tanpa adanya dukungan dan bimbingan serta bantuan dari berbagai pihak untuk kesempatan ini, Penulis ingin mengucapkan terima kasih dengan setulusnya dengan segala rendah hati kepada:

1. Orangtua saya yang selalu mendukung baik dalam hal materi serta dukungan semangat yang luar biasa sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Hanya ucapan terima kasih yang bisa saya ucapkan kepada ayah dan ibu. Tanpa kalian saya bukanlah siapa-siapa.
2. Prof.Dr. H. Ali Yakup Matondang, MA selaku Rektor Universitas Medan Area
3. Bapak Prof.Dr.Abdul Munir, M.Pd sebagai dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.
4. Ibu Rahmi Lubis, S.Psi, M.Psi sebagai Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, perhatian, saran dan bimbingan kepada saya untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Ibu Nurmaida Irawani S.Psi, MSi sebagai Pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk saya bahkan dukungan serta arahan untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Azhar Aziz, S.Psi, MA yang telah bersedia menjadi ketua sidang meja hujau.

7. Ibu Salamiah Sari Dewi, M.Psi yang telah meluangkan waktunya sebagai sekretaris pada sidang meja hijau.
8. Ibu Dra. Sri Mulyani, MSi sebagai dosen tamu pada sidang meja hijau saya.
9. Seluruh Dosen di Fakultas Psikologi Medan Area yang telah banyak memberikan ilmunya kepada penulis selama perkuliahan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan ilmu yang telah diberikan.
10. Seluruh staff atau tata usaha yang bertugas di Fakultas Psikologi Universitas Medan Area yang selalu bersedia membantu segala administrasi yang dibutuhkan penulis selama penulis berada di Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.
11. Bapak Hamdan Harahap selaku kepala bagian personalia PDAM Tirtanadi yang telah bersedia memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan.
12. Bapak Zul sebagai salah satu karyawan PDAM Tirtanadi yang banyak membantu saya sewaktu penelitian.
13. Saudara-saudariku kak Masripa aini, abang Abdullah dan Kedua adik saya Mara Doli Guna dan Musbar yang selalu memberikan motivasi untuk tidak mundur dalam setiap permasalahan yang ada di depan, selalu maju, percaya dan lakukan maka semuanya akan berjalan dengan baik.
14. Sahabat-sahabat ku Lusi, Putri dan Tika, makasih ya teman uda bantu banyak dalam penyelesaian skripsiku, walaupun saat ini juga sama kesibukanya, tetapi kalian memberikan waktu untuk mendengarkan segala unek-unek hatiku yang galau ini dan selalu menghiburku. Begitu juga dengan teman-teman ku Sehan, Sarah, Ummu, Kiki, Kak Mely, kak Ana, Hawary, Rina, bg Sujar dan seluruh

anak Kelas D yang tidak dapat aku sebutin satu persatu, makasih atas semua kebersamaan kita selama kurang lebih 4 tahun.

15. Kak dina makasih atas dukungan semangatnya dan makasih atas bantuannya dalam menemani mengerjakan skripsi dan membantu ngetik setiap malam. Berjuang juga agar bisa wisuda bulan 4.
16. Seluruh Karyawan PDAM yang menjadi subjek penelitian saya. Makasih banyaknya sudah bantu untuk partisipasi dalam pengisian skala, tanpa kalian penelitian ini bukanlah apa-apa, terima kasih atas kejujuranya. Semoga Tuhan yang membalas kebaikan kalian.
17. Kepada adik-adik stambuk 2008,2009 dan 2010, terutama Fatmi syaremiati yang banyak membarikan motivasi untuk tetap semangat dan membantu saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, semoga Allah SWT membalas budi baik yang bapak-bapak, ibu-ibu, saudara dan rekan-rekan berikan

Medan, Oktober 2011

Penulis

Gustina Harahap

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan Penelitian.....	9
C. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kualitas pelayanan	10
1. Pengertian kualitas.....	11
2. Dimensi kualitas	12
3. Pengertian pelayanan	13
4. Prinsip pelayanan.....	14
5. standar pelayanan	16
6. Faktor-faktor pelayanan.....	17

7. Standar pelayanan PDAM	18
8. Pengertian kualitas pelayanan	20
9. Dimensi kualitas pelayanan.....	22
10. Faktor-faktor pelayanan yang mempengaruhi kualitas pelayanan.....	24
11.. Indeks kepuasan masyarakat dalam kualitas pelayanan.....	26
B. Disiplin kerja	28
1. Pengertian disiplin kerja.....	28
2. Bentuk-bentuk disiplin kerja.....	30
3. Tujuan disiplin kerja.....	31
4. Faktor-faktor yang mempengaruhi disiplin kerja.....	32
5. Aspek-aspek disiplin kerja.....	36
C. Hubungan disiplin kerja dengan kualitas pelayanan.....	39
D. Hipotesis.....	40

BAB III METODE PENELITIAN

A. Identifikasi Variabel penelitian	41
B. Defenisi operasional variable penelitian	41
C. Populasi sampel dan pengambilan sampel	42
D. Metode dan alat, teknik pengumpul data	43
E. Validitas dan reliabilitas alat ukur	45
F. Metode analisis	47

BAB IV LAPORAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Orientasi kancah dan persiapan penelitian	48
1. Orientasi Kancah	48
2. Persiapan Penelitian	49
a. Persiapan Administrasi	50
b. persiapan alat ukur penelitian	50
3. uji coba alat ukur	51
B. Pelaksanaan penelitian	54
C. Analisis data dan Hasil penelitian	54
1. Uji asumsi	55
a. Uji Normalitas Sebaran	55
b. Uji Linieritas Hubungan	56
2. Hasil Perhitungan Analisis data	57
3. Hasil perhitungan Mean Hipotetik dan Mean Empirik	58
D. Pembahasan	60

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	62
B. Saran	63

DAFTAR PUSTAKA	64
----------------------	----

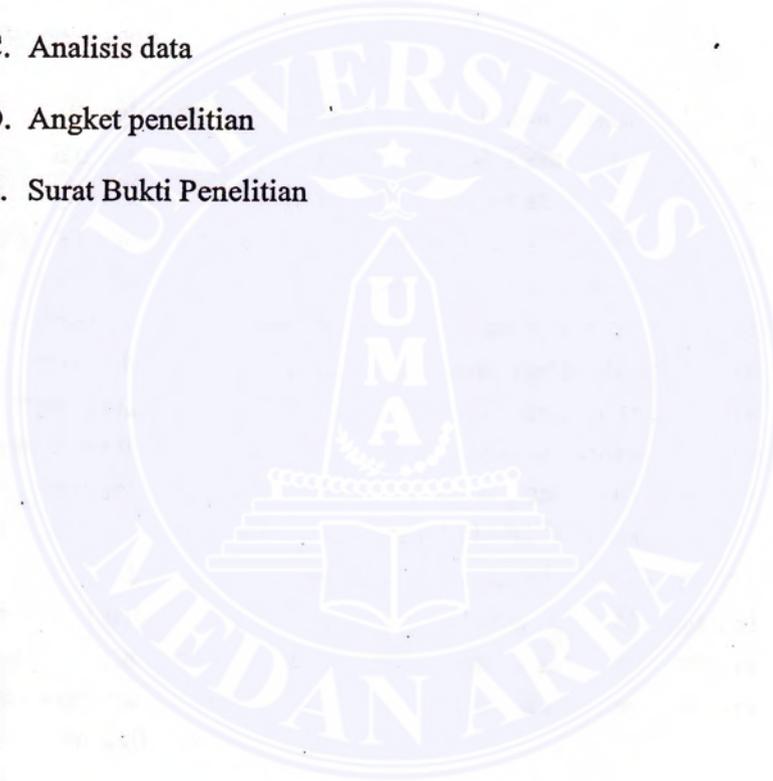
DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Distribusi Skala Kualitas Pelayanan sebelum uji coba	50
2. Distribusi Skala Kualitas Pelayanan setelah uji coba	53
3. Hasil uji Realibilitas	53
4. Rangkuman hasil perhitungan Uji normalitas sebaran	55
5. Rangkuman hasil perhitungan uji linieritas hubungan	56
6. Rangkuman perhitungan r Product Moment	57
7. Statisti induk	58
8. Hasil perhitungan mean hipotetik dan mean empirik	59

DATA LAMPIRAN

LAMPIRAN

- A. Data butir skala kualitas pelayanan
- B. Uji coba Validitas dan Realibitas Skala Kualitas pelayanan
- C. Analisis data
- D. Angket penelitian
- E. Surat Bukti Penelitian



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Meningkatnya perkembangan yang terjadi belakangan ini di bidang ekonomi, teknologi dan informasi melahirkan efek kian cepat laju era globalisasi dunia. Percepatan itu cukup tampak dari maraknya persaingan di berbagai bidang. Intensitas kebutuhan terhadap barang dan jasa tidak dapat dihindari lagi semakin meningkat sehingga diperlukan kemampuan yang memadai untuk mengantisipasi perubahan-perubahan yang terjadi.

Globalisasi ekonomi dan kedatangan era perubahan menghadapi perdagangan bebas merupakan tantangan serius bagi perusahaan dalam mengelola organisasinya. Dalam menghadapi perubahan, diperlukan kehatian-hatian untuk dapat menyesuaikan diri dengan perkembangan dan sekaligus menjadi sarana agar organisasi mampu bertahan hidup. Dalam era keterbukaan, batas-batas geografis bukanlah hambatan bagi kemungkinan persaingan yang timbul. Era globalisasi sebagai era tanpa batas ditandai dengan semakin bebasnya sumber daya manusia memasuki negara lain dengan menawarkan keahliannya dan bilamana hal ini terus terjadi tanpa adanya upaya yang sungguh-sungguh untuk menanggulangnya, niscaya organisasi yang sedang membangun tetap akan tertinggal tanpa memiliki peluang untuk maju.

Bangsa Indonesia merupakan satu Negara yang sedang berkembang dan mengalami kemajuan hampir di segala bidang, baik dalam bidang sarana maupun prasarana. Namun, di samping kemajuan yang telah dicapai masih ada beberapa

hambatan yang harus diperhatikan. Terutama kurangnya perhatian pimpinan perusahaan atau instansi dalam pengembangan sumber daya manusia. Sumber daya manusia yang berkualitas merupakan jaminan utama kemajuan suatu bangsa atau perusahaan, jadi tidak mungkin akan tercapai kemajuan suatu bangsa atau perusahaan kalau tidak didukung oleh sumber daya manusia yang berkualitas. Mengingat pentingnya pengembangan sumber daya manusia maka sudah seharusnya pemerintahan maupun swasta perlu memberi perhatian pada pengembangan kualitas sumber daya manusia ini.

Proses pemberdayaan sumber daya manusia yang berkualitas akan menimbulkan sikap kerja yang baik demi memberikan kontribusi yang diharapkan oleh perusahaan, dalam hal ini berkaitan dengan bagaimana upaya perusahaan untuk menumbuhkan sikap percaya kepada konsumen terhadap perusahaan dengan memberikan pelayanan yang berkualitas (Tjiptono, 2003).

Berdasarkan analisis data dari media massa dan observasi diketahui bahwa hal yang paling esensial dalam peningkatan kualitas pelayanan adalah adanya kesetaraan hubungan antara masyarakat pengguna jasa dengan aparat yang bertugas memberikan jasa pelayanan. Pelayanan hanya akan menjadi lebih baik dan berkualitas apabila masyarakat yang mengurus suatu jenis layanan tertentu mempunyai posisi tawar yang sebanding dengan posisi tawar petugas pemberi layanan (dalam Wahyuningsih, 2002)

Menurut Gronross (dalam Ratminto dan Atik, 2005) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh pemberi layanan yang

DAFTAR PUSTAKA

- Anoraga, P, (2006) *Psikologi Kerja*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, S, (2002) *Manajemen Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, S, (2003) *Realibilitas dan Validitas*. Yokyakarta: Pustaka Pelajar.
- (2007), *Penyusunan Skala Psikologi*, Yokyakarta: Pustaka Pelajar
- Foster, T. R. V, (1999), *101 Ways to Boost Customer Satis Faction. 101 Cara Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Hadi,S. (2004) *Statistik Jilid 2*, Yokyakarta: Andi
- Handoko, T. H, (2002), *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan, M. S. P, (2007) *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara
- Irfansyah, (2009) *Hubungan antara Budaya Organisasi Dengan Kualitas Pelayanan Pada Karyawan Di PT PLN (Persero) Wilayah II Sumatera Utara*, Skripsi (Tidak Diterbitkan), Medan Fakultas Psikologi, Universitas Medan Area.
- Kotler, J. P, (2000), *Marketing Management*. New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, Philip, (1994), *marketing management: analisis, planning, implementation and control*, 8th ed Englewod Cliffs, N.J: Prentice-Hall International, inc
- Mangkunegara, AP, (2005) *Manajemen SDM Perusahaan*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Moeljono, D, (2003) *Budaya Korporat dan Keunggulan Korporasi*. Jakarta: PT elex Media Komputindo.
- Moenir, H. A. S, (2002), *Manajemaen Pelayanan Umum*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Nasution, S, (2004) *Metode Research (penelitian ilmiah) Desain Penelitian, Hipotesis, Validitas, Sampling, Populasi, observasi, wawancara, Angket*, Penerbit bumi aksara, Jakarta
- Ratminto, Septi winarsih, Atik, (2005) *Manajemen Pelayanan dan Pengembangan Model Konseptual*. Jakarta: Pustaka Belajar.

- Rivai, V, (2004) *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori Ke Praktek*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sastrohadiwiryo.2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rajawali Press
- Saydam, G, (2005) *Manajemen Sumber Daya Manusia Suatu Pendekatan Mikro*, Jakarta; Krina Prima Persada.
- Sketler, Chris, 1992, *Managing for service Quality*, London: longman group, U.K. Lpd.
- Tjiptono, Fandy, (2002), *Manajemen Jasa*, Yokyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy, (2003), *Total Quality Service*. Yokyakarta: PT Andi
- (2003), *Budaya Kerja, Menciptakan Lingkungan Yang Kondusif Untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*, Jakarta: PT Golden Teduon Press.
- Wahyuningsih, Anis, *Analisa Tingkat Kepuasan Konsumen berdasarkan Kualitas Pelayanan pada rumah sakit umum kbupataen karangayar*, Skripsi Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen UMS, 2002, sukakarta

IDENTITAS DIRI

Nama (inisial) :

Pekerjaan :

Lama bekerja :

Disini terdapat pernyataan-pernyataan yang terdiri dari 2 bentuk pernyataan. Saya mohon saudara untuk mengisinya dengan jawaban seperti di bawah ini:

SS : SANGAT SETUJU dengan pernyataan yang ada

S : SETUJU dengan pernyataan yang ada

TS : TIDAK SETUJU dengan pernyataan yang ada

STS : SANGAT TIDAK SETUJU dengan pernyataan yang ada

Saudara di minta untuk menceklis (√) salah satu dari pilihan yang ada. Ini semata-mata hanya untuk penelitian karya ilmiah dan tidak berpengaruh terhadap pekerjaan saudara. Jadi saya mohon kesukarelaan saudara untuk mengisi dengan sebaik mungkin.

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	PDAM memiliki karyawan yang profesional.				
2	PDAM memiliki sumber daya manusia/karyawan yang ramah dalam melayani konsumen.				
3	Fasilitas perusahaan yang ada di PDAM sudah memadai.				
4	Saya melihat 10 karyawan yang melayani pembayaran tagihan air kurang mencukupi				
5	Dalam membuat tagihan air karyawan sering membuat kesalahan.				
6	Perusahaan menyediakan bangku untuk konsumen yang menunggu antrian ketika pembayaran air.				
7	Bangku yang kurang membuat pelanggan harus berdiri lama untuk menunggu antrian yang panjang				
8	Ruangan yang terlalu sempit membuat pelanggan tidak merasa nyaman pada saat membayar tagihan air.				
9	Menjadi keharusan bagi seluruh karyawan PDAM untuk memberikan pelayanan yang baik.				
10	Pelanggan tidak menunggu lama dalam membayar air karena karyawan bekerja dengan cepat dan tepat.				
11	Staff administrasi mampu mengoperasikan komputer dalam membuat rekening tagihan air				
12	Apabila pelanggan meminta untuk melakukan pelayanan sambung baru perusahaan akan menyelesaikannya tepat waktu.				
13	Ada beberapa karyawan PDAM yang tidak bertanggung jawab dengan tugas yang diberikan.				
14	Saya butuh waktu yang lama untuk melayani pelanggan				
15	Saya tidak akan membantu karyawan lain walaupun sudah kerepotan				
16	Karyawan masih sering mengulur waktu untuk memenuhi permintaan dari pelanggan				

17	Saya tetap sabar melayani pelanggan walaupun sudah merasa lelah.				
18	Saya berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik dalam menyelesaikan permasalahan konsumen.				
19	Saya berusaha memperbaiki kekurangan dan kelemahan yang saya miliki dalam bekerja.				
20	Ketika saya lelah saya memutuskan untuk istirahat walaupun pelanggan masih banyak yang antri.				
21	Banyak keluhan pelanggan yang tidak dapat diselesaikan perusahaan				
22	Apabila terjadi kesalahan dalam pembuatan sambungan air baru pihak perusahaan berusaha untuk mengganti kerugian yang ada.				
23	Karyawan sering melakukan kesalahan dalam pencatatan jumlah pemakaian air pada rekening pelanggan				
24	Karyawan tidak pernah ganti rugi dengan kerugian yang dialami pelanggan.				
25	Saya berusaha bersikap sabar dalam menghadapi keluhan pelanggan				
26	Ketika pelanggan membutuhkan informasi karyawan selalu memberikan jawabannya.				
27	Masukan dari pelanggan kurang di tanggapi oleh perusahaan.				
28	Saya tidak puas dengan jawaban yang diberikan oleh perusahaan.				
29	Ketika memasang saluran air di rumah pelanggan, karyawan mengecek kembali beberapa hari kemudian.				
30	Saya selalu tepat masuk kantor agar konsumen tidak menunggu lama.				
31	Perusahaan kurang memberikan informasi kepada pelanggan.				
32	Sering saya melihat karyawan masuk kantor setelah				

	pelanggan menunggu lama.				
33	Saya selalu menanggapi keluhan dari konsumen.				
34	Saya akan berusaha memberikan solusi terhadap keluhan pelanggan.				
35	Sistem pelayanan yang diterapkan perusahaan selalu berusaha untuk memenuhi keinginan pelanggan.				
36	Saya tidak peduli dengan keluhan yang disampaikan oleh pelanggan				
37	Saya membiarkan pelanggan menunggu lama ketika sudah masuk jam makan				
38	Walaupun banyak komentar negatif dari pelanggan saya tidak mempedulikanya				
39	Saya selalu menganggap konsumen adalah pelanggan yang harus dihormati.				
40	Saya lebih dahulu melayani pelanggan yang saya kenal dari pada pelanggan lain.				



UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS PSIKOLOGI

JALAN KOLAM NO. 1 MEDAN ESTATE

TELP. (061) 7366878, 7364348, FAX. 7368012 MEDAN 20223

Email: univ_medanarea@uma.ac.id Website: www.uma.ac.id

Nomor : 0319/FO/PP/2011
Lampiran : -
Hal : Pengambilan Data

15 September 2011

Yth. Pimpinan
Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi
Cabang Tuasan
Jalan Tuasan Medan

Dengan hormat,

Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami:

Nama : Gustina Harahap
NPM : 07.860.0314
Program Studi : Ilmu Psikologi
Fakultas : Psikologi

untuk melaksanakan pengambilan data pada *Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tuasan Medan*, guna penyusunan skripsi yang berjudul: **"Hubungan Disiplin Kerja dengan Kualitas Pelayanan pada Karyawan PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan."**

Perlu kami jelaskan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, yang merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian Sarjana Psikologi pada Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.

Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan dan Surat Keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada Lembaga yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

UNIVERSITAS Dekan
MEDAN AREA Bidang Akademik,
Fakultas Psikologi
Medan, 15 September 2011
Budi Manan, S.Psi, M.Psi.

Tembusan :

1. Universitas Medan Area
2. Peninggal



PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA UTARA
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTANADI

JL. SM. RAJA NO. 1* TEL. (061) 4571666 * FACSIMILE (061) 4572771 E-mail : Tirtamdn@idola.net.id * PO BOX 1273
MEDAN 20212

SURAT KETERANGAN

Nomor : 668 / SKET - SDM / 2011

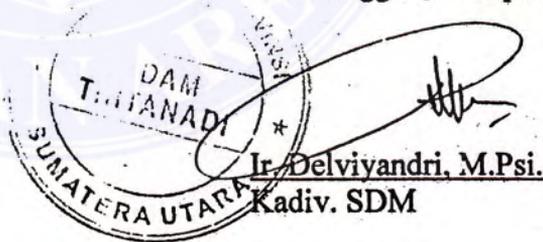
Yang bertanda tangan di bawah ini, Kepala Divisi Sumber Daya Manusia PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara, dengan ini menerangkan bahwa :

Nama / NPM : Gustina Harahap / 07.860.0311
Program Studi : Ilmu Psikologi
Fakultas : Psikologi
Universitas : Universitas Medan Area
Judul Skripsi : Hubungan Disiplin Kerja dengan Kualitas Pelayanan pada Karyawan PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan

Adalah benar telah mengambil data untuk penulisan skripsi di Cabang Tuasan PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara pada tanggal 22 s.d 27 September 2011.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk digunakan sesuai dengan keperluannya.

Dibuat di Medan
Pada tanggal 22 September 2011


Ir. Delviyandri, M.Psi.
Kadiv. SDM