

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

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Psikologi Universitas Medan Area
Guna Memenuhi Sebagian Syarat-syarat
Guna Meraih Gelar Sarjana**

**Oleh :
IWAN
10.860.0273**



**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2015**

HALAMAN PERSETUJUAN

**JUDUL SKRIPSI : HUBUNGAN DISIPLIN KERJA DENGAN
KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN PDAM
TIRTANADI CABANG SUNGGAL**

NAMA MAHASISWA : IWAN

NPM : 108600273

PROGRAM STUDI : ILMU PSIKOLOGI

**Tanggal Sidang Meja Hijau
25 Juni 2015**

**Menyetujui
Komisi Pembimbing**

**(Nini Sry Wahyuni, S.Psi, M.Psi, M.Pd)
Pembimbing I**

**(Syafrizaldi, S.Psi, M.Psi)
Pembimbing II**

Mengetahui

Kepala Bagian

Dekan

(Syafrizaldi, S.Psi, M.Psi)

(Prof. DR. H. Abdul Munir, M.Pd)

HALAMAN PENGESAHAN

**DIPERTAHANKAN DIDEPAN DEWAN PENGUJI SKRIPSI
FAKULTAS PSIKOLOGI UNIVERSITAS MEDAN AREA
DAN DITERIMA UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN
DARI SYARAT-SYARAT GUNA MEMPEROLEH
GELAR SARJANA (S1) PSIKOLOGI**

**MENGESAHKAN
FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

**Prof. DR. H. Abdul Munir, M.Pd.
Dekan**

DEWAN PENGUJI

- 1. Rahmi Lubis, S.Psi, M.Psi.**
- 2. Zuhdi Budiman, S.Psi., M.Psi.**
- 3. Nini Sry Wahyuni, S.Psi, M.Psi, M.Pd.**
- 4. Syafrizaldi, S.Psi, M.Psi.**

TANDA TANGAN

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa apa yang tertulis dalam skripsi ini adalah benar adanya dan merupakan hasil karya saya sendiri. Segala kutipan karya pihak lain telah saya tulis dengan menyebutkan sumbernya. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiasi maka saya bersedia diberi sanksi sesuai ketentuan hukum yang berlaku.



Medan, 24 Juni 2015

Peneliti

Iwan
NPM 108600273

ABSTRAK

HUBUNGAN DISIPLIN KERJA DENGAN KUALITAS PELAYANAN PADA KARYAWAN PDAM TIRTANADI

IWAN
10.860.0273

Skripsi
Fakultas Psikologi Universitas Medan Area

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menguji secara empirik apakah ada hubungan antara disiplin kerja dengan kualitas pelayanan pada karyawan PDAM Tirtanadi Cabang Sunggal. Subjek penelitian adalah karyawan yang berada di PDAM Tirtanadi Cabang Sunggal yang berjumlah 51 orang dan. Alat ukur yang digunakan adalah instrumen kualitas pelayanan yang terdiri dari 20 item ($\alpha = 0.768$) dan instrumen form observasi disiplin kerja yang terdiri dari 8 item ($\alpha = 0,740$). Analisis data menggunakan teknik *r Product Moment*. Berdasarkan analisis data, diperoleh bahwa hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dinyatakan diterima, yaitu ada hubungan positif antara disiplin kerja dengan kualitas pelayanan. Artinya semakin baik disiplin kerja maka semakin tinggi kualitas pelayanannya. Hal ini dibuktikan melalui perhitungan analisis *r Product Moment* dengan nilai atau koefisien (R_{xy}) = 0.685 dan koefisien determinan (R^2) = 0.470 dengan $p = 0.000 > 0,050$. Koefisien determinan (R^2) = 0.470 menunjukkan kualitas pelayanan dibentuk oleh disiplin kerja sebesar 47%. Selanjutnya dilihat dari perhitungan mean hipotetik = 12.000 dan mean empirik 15.019 serta standart deviasi = 1.643 diketahui bahwa disiplin kerja dalam kategori disiplin kerja baik. Sedangkan kualitas pelayanan dari perhitungan mean hipotetik = 30.000 dan mean empirik 36.412 serta standart deviasi = 3.118 diketahui bahwa kualitas pelayanan dalam kategori kualitas pelayanan tinggi.

Kata kunci : *Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja, Karyawan*

MOTTO

Berbuatlah dan jalankan semua impianmu, karena sebenarnya dalam dirimu telah terdapat energi dan kemampuan untuk melakukan apapun. Ilmu itu hanya akan menjadi pengetahuan, maka perlulah upaya untuk merealisasikannya dan ituyang membuat ilmu jadi bermanfaat serta syukuri apa yang telah engkau miliki dan raih cita-cita mu penuh dengan semangat.

***SEKALI MAJU PANTANG MUNDUR DARI PADA MUNDUR
LEBIH BAIK HANCUR LEBUR, SEMANGAT & SEMANGAT...!!!***

Jadi Diri Sendiri, Cari Jati Diri Sendiri, Dapatkan Hidup Yang Mandiri dan Selalu Optimis, Karena Hidup Terus Mengalir Dan Kehidupan Terus Berputar Sesekali Liat Ke Belakang Untuk Melanjutkan Perjalanan Yang Tiada Berujung, Berangkat dengan penuh keyakinan Berjalan dengan penuh keikhlasan Istiqomah dalam menghadapi cobaan, dan jangan lupa mengulurkan tangan memohon kepada Allah subhana wata, ala karena tanpa kuasanya kita tidak dapat hidup didunia ini.

*Berangkat-Angkot Ke Pancing Setia Budi, Jumpai Buk Nini Dan Pak Zaldi
Walaupun Banyak Macam Rasa di Hati, Akhirnya Bahagia Kudapati*

Iwan Batubara - 2015

PERSAMBAHAN

KARYA YANG PENUH PERJUANGAN INI KUPERSEMBAIKAN UNTUK:

AYAHANDA, AMIRUDDIN BATUBARA

&

IBUNDA, ROSDEWENI LUBIS

SAUDARI-SAUDARIKU :

ELISAH RANI BATUBARA (KAKAKKU)

WILDA HASANAH BATUBARA (ADIKKU)

KHAIRANI BATUBARA (ADIKKU)

LINDA SARI BATUBARA (ADIKKU)

NUR LAILAN BATUBARA (ADIKKU)

RIKA RENDAWATI S.Sos (*insan yang hadir dalam hidupku*)

TERIMAKASIH ATAS DO'A DAN DUKUNGANNYA

KARENA TANPA DORONGAN DAN DUKUNGAN KALIAN MUNGKIN DI PENGHUJUNG AKHIR PENDIDIKAN INI TAK TERWUJUD MENGGAPAI SUATU IMPIAN YANG TERIDAMKAN SELAMA INI DAN BERAKHIRNYA MENCAPAI GELAR SARJANA PSIKOLOGI (S.Psi).

DAN AKU SEBAGAI ANAK AYAHANDA AMIRUDDIN BATUBARA DAN IBUNDA ROSDEWENI LUBIS MENGUCAPKAN TERIMAKSIH KEPADA IBUNDA DAN AYAHANDA YANG TELAH MEMBESARKAN AKU HINGGA MENYEKOLAHKAN DENGAN BERSUSAH PAYAH HINGGA MENJADI SEORANG YANG BERPENDIDIKAN DAN BERGUNA BAGI NUSA DAN BANGSA DI DUNIA MAUPUN DIAKHIRAT NANTINYA, AMIN.

WALAU CINTAKU TAK PERNAH TAMPAK JELAS DIPENGLIHATAN KALIAN, TAPI KETAHUILAH DIDALAM HATIKU PALING DALAM CINTAKU SELALU HIDUP UNTUK AYAHANDA, IBUNDA, KAKANDA DAN ADINDA SEMUA.

AKU SANGAT MENCINTAI KALIAN DAN MEMBUTUHKAN KALIAN SEMUA, DIMANAPUN DAN KAPANPUN. AKU YAKIN KASIH SAYANG DAN PERHATIAN YANG KALIAN BERIKAN KEPADAKU TIDAK AKAN PERNAH PUPUS SELAMA HIDUPKU AMIN YAROBBAL ALAMIN.

UCAPAN TERIMAKASIH

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Tak lupa pula penulis mengirim salam dan shalawat kepada Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa umat Islam ke jalan yang diridhoi Allah SWT.

Skripsi yang berjudul "**HUBUNGAN DISIPLIN KERJA DENGAN KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN PDAM TIRTANADI CABANG SUNGGALMEDAN**" merupakan salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana psikologi. Terwujudnya skripsi ini tidak lepas dari partisipasi dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terimakasih yang setulus-tulusnya dengan segala kerendahan hati kepada :

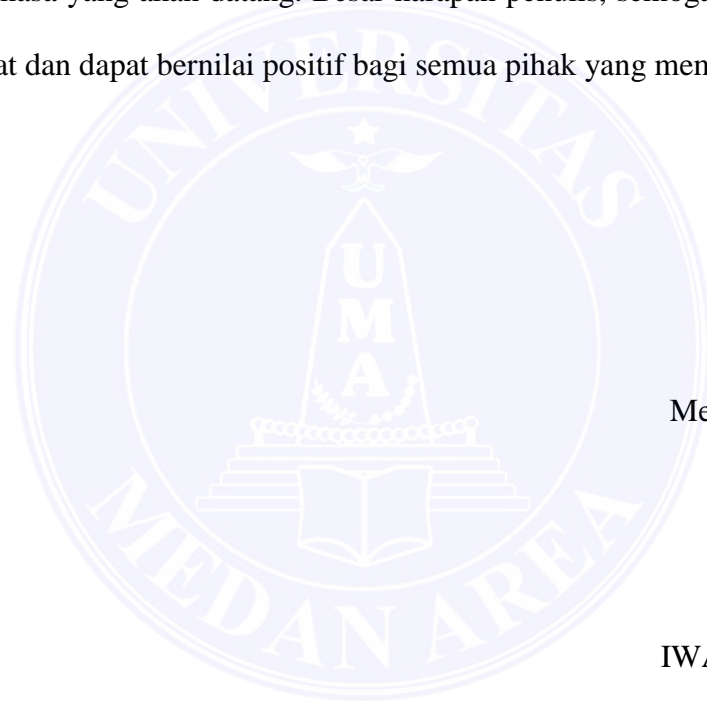
1. Kedua orangtua saya yang selalu memberi dukungan kepada saya baik dalam hal materi maupun berupa dukungan semangat yang luar biasa sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Hanya ucapan terimakasih yang bisa saya ucapkan kepada ibu dan ayah, tanpa kalian saya buakan siapa-siapa.
2. Prof .Dr.H. Ali Yakub Matondang, MA selaku Rektor Universitas Medan Area.
3. Bapak Prof.Dr. Abdul munir, M.Pd selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.

4. Ibu Nini Sriwahyuni, S.Psi, M.Psi sebagai Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, perhatian, sarana dan bimbingan kepada saya untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Bapak Syafrizaldi, S.Psi, M.Psi sebagai Pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk saya bahkan dukungan serta arahan untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Rahmi Lubis, S.Psi, M.Psi selaku Ketua Penguji sidang meja hijau yang telah meluangkan waktu dan memberikan masukan guna menyempurnakan skripsi ini.
7. Bapak Zuhdi Budiman, S.Psi, M.Psi selaku Sekretaris Penguji sidang meja hijau yang telah meluangkan waktu dan memberikan masukan guna menyempurnakan skripsi ini.
8. 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.
9. Seluruh staf dan tata usaha yang bertugas di Fakultas Psikologi Universitas Medan Area yang selalu bersedia segala administrasi yang di butuhkan penulis selama berjalannya perkuliahan di Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.
10. Bapak Gunawan selakudereksi bagian SDM PDAM Tirtanadi yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di PDAM Tirtandai cabang sunggal.

11. Ibu Betty sebagai kepala bagian personalia PDAM Tirtanadi cabang tunggal yang telah banyak membantu saya sewaktu dalam penelitian.
12. Saudari-saudariku wilda Hasanah Batubara, Lindasari Batubara, Nurlailan Batubara, Khairani Batubara, Yang selalu memberi semangat dan dukungan untuk maju terhadap saya dalam menghadapi setiap permasalahan yang ada di hadapan saya dan allhamdulillah semua terselesaikan berjalan dengan baik.
13. Orang yang spesial dalam hidupku Rika Rendawati S.Sos yang selalu ada di sampingku dan siap untuk mendengarkan segala unek-unek di hati yang galau ini dan dia selalu menghiburku, selalu memberi motivasi dan semangat untuk penyelesaian penulisan skripsiku ini.
14. Temanku Khairuddin S.Psiterimakasih ya *Lae* sudah banyak memberi waktu luang membantu saya dalam penyelesaian penulisan skripsi yang sederhana ini.
15. Teman-temankuIkhbalHidayatLubis, S.Psi, Marzuki Hafiz, S.Psi, M.YulizarEko, S.Psi, Mustakim, S.Psidanteman-temanlainnya yang taktersebutkannamanya yang sudahmemberikanmotivasidankobaransemangat agar penelitibisamenyelesaikanskripsiini.
16. Dan untuk terakhir saya ucapkan terimakasih bayak kepada Kcab, Kbag personalia, Kbag pemasaran, Kbag jaringan, Kbag keuangan, Kbag pengawasan, PDAM Tirtanadi cabang tunggal yang telah berpartisipasi untuk memberi pengisian atau penilaian terhadap bawahannya masing-

masing untuk menjadi subjek penelitian saya ini, tanpa kalain penelitian ini bukanlah apa-apa dan terimakasih atas kejujurannya semoga allah subahana wata,ala membalas kebaikan kalian.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis memohon maaf bila ada kesalahan dalam penulisan skripsi ini. Kritik dan saran saya hargai demi penyempurnaan penulisan serupa dimasa yang akan datang. Besar harapan penulis, semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat bernilai positif bagi semua pihak yang membutuhkan.



Medan, 24 Juni2015

Penulis

IWAN BATUBARA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Batasan Masalah	9
D. Rumusan Masalah	9
E. Tujuan Penelitian	10
F. Manfaat Penelitian	10
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kualitas Pelayanan	11
1. Pengertian Kualitas	11

a. Aspek-aspek Kualitas	13
2. Pengertian Pelayanan	15
a. Prinsip Pelayanan	16
b. Standar Pelayanan	18
c. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan	19
3. Pengertian Kualitas Pelayanan	20
a. Aspek-aspek Kualitas Pelayanan	21
b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	23
4. Indeks Kepuasan masyarakat Dalam Kualitas Pelayanan	27
B. Disiplin Kerja.....	29
1. Pengertian Disiplin Kerja	29
2. Bentuk-Bentuk Disiplin Kerja	30
3. Tujuan Disiplin Kerja	31
4. Aspek-Aspek Disiplin Kerja.....	33
5. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Disiplin Kerja	34
C. Hubungan Disiplin Kerja Dengan Kualitas Pelayanan.....	37
D. Kerangka Konseptual	40
E. Hipotesis	40

BAB III METODE PENELITIAN

A. Identifikasi Variabel Penelitian	41
B. Defenisi Operasional Variabel Penelitian.....	41
C. Subjek Penelitian	42
1. Populasi	42

2. Sampel	42
3. Teknik Pengambilan Sampel	43
D. Metode Pengumpulan Data	43
E. Validitas Dan Reliabilitas Alat Ukur	44
1. Validitas Dan Reliabilitas	45
F. Analisis Data	46

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Subjek Penelitian	48
B. Orientasi Kanchah dan Persiapan Penelitian	48
1. Orientasi Kanchah	48
2. Persiapan Penelitian	48
a. Persiapan Adminitrasi	49
b. Persiapan Alat Ukur	49
1. Skala Kualitas Pelayanan	49
2. Observasi Disiplin Kerja	50
C. Pelaksanaan Penelitian	51
D. Analisa Data dan Hasil Penelitian	52
1. Uji Asumsi	52
a. Uji Normalitas	52
b. Uji Linieritas	53
2. Hasil Perhitungan Korelasi r <i>Product Moment</i>	55
3. Perhitungan Mean Hipotetik Dan Mean Empirik.....	56
E. Pembahasan	57

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan..... 61

B. Saran..... 62

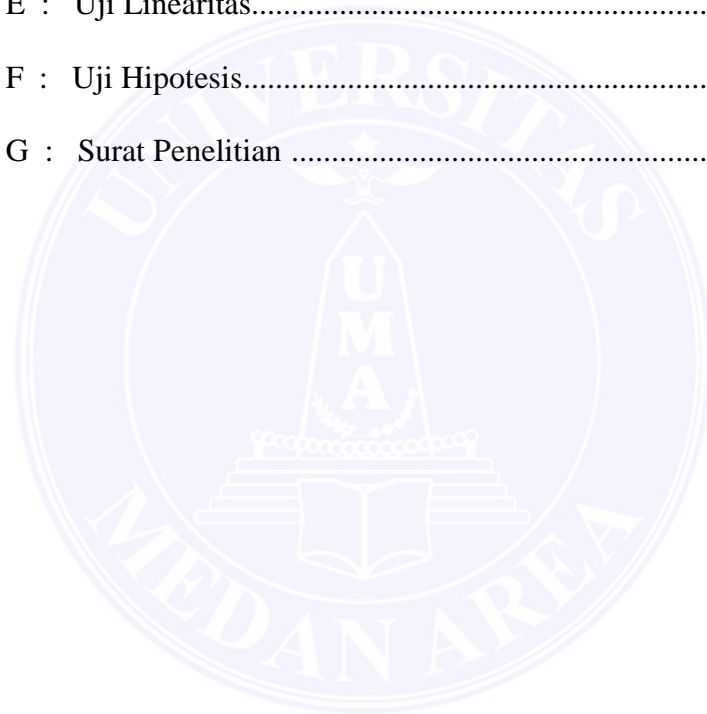
DAFTAR PUSTAKA xii

LAMPIRAN..... xiii



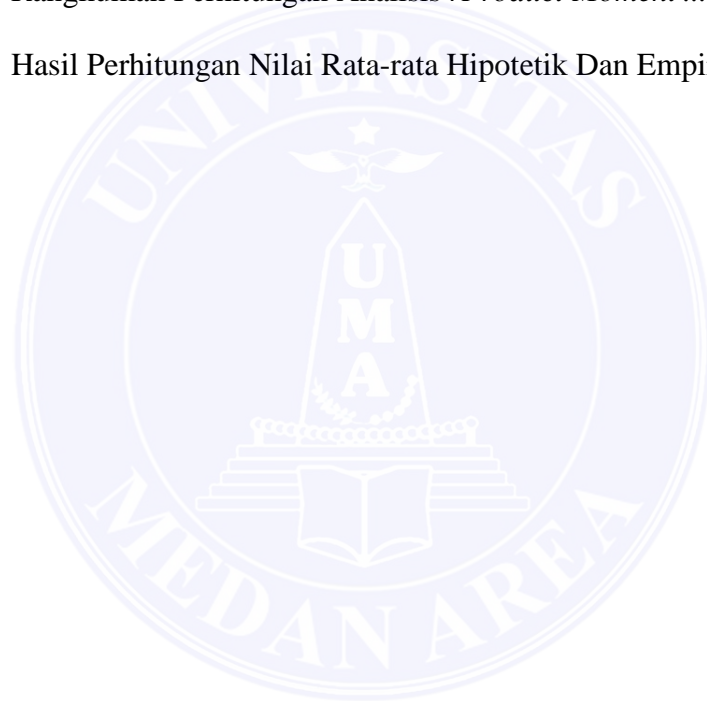
DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A : Alat Ukur Penelitian	i
Lampiran B : Data Penelitian	ii
Lampiran C : Uji Validitas Dan Reliabilitas	ii
Lampiran D : Uji Normalitas	iv
Lampiran E : Uji Linearitas.....	v
Lampiran F : Uji Hipotesis.....	vi
Lampiran G : Surat Penelitian	vii



DAFTAR TABEL

Tabel 1 : Distribusi Butiran Skala Kualitas Pelayanan Sebelum Uji Coba....	50
Tabel 2 : Distribusi Form Observasi Disiplin Kerja Sebelum Uji Coba	50
Tabel 3 : Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Normalitas Sebaran	53
Tabel 4 : Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Linearitas Hubungan	54
Tabel 5 : Rangkuman Perhitungan Analisis <i>rProduct Moment</i>	55
Tabel 6 : Hasil Perhitungan Nilai Rata-rata Hipotetik Dan Empirik	57



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Globalisasi ekonomi dan kedatangan era perubahan menghadapi perdagangan bebas merupakan tantangan serius bagi perusahaan dalam mengelola organisasinya. Dalam menghadapi perubahan, diperlukan kehati-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 diglobalisasi sebagai era tanpa batas ditandai dengan semakin bebasnya sumber daya manusia memasuki negara lain dengan menawarkan keahlian 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.

Proses pemberdayaan sumber daya manusia dalam menjalankan fungsinya akan mendistribusikan pekerjaan ke berbagai bidang dalam organisasi sesuai kebutuhannya. Ini menunjukkan bahwa manajemen sumberdaya manusia mempunyai keterkaitan dengan manajemen bidang lain dalam organisasi untuk mencapai hasil kerja yang efektif. Tentu, bidang-bidang lain akan membutuhkan pekerjaan yang berkualitas untuk dapat mempertahankan atau meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat (Bangun, 2012).

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 (Wahyuningsihdalam Harahap,2010).

Kualitas pelayanan menurut Goetsh dan Davis (dalam Tjiptono,2007) bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan dalam suatu aktivitas yang memberikan manfaat dan ditawarkan oleh suatu pihak yang lain dan bentuknya tidak nyata (tidak menimbulkan pemindahan kepemilikan). Pendapat yang sama dikatakan oleh Kotler (1994) bahwa pelayanan adalah hasil yang ditawarkan sebuah perusahaan atau lembaga pihak lain yang bersifat kasat mata dan hasilnya tidak dapat dimiliki.

Lebih lanjut Moenir (2002) menjelaskan pelayanan umum timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi. Pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Sedangkan menurut Tasunar (2006), pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Menurut Kotler dalam Tasunar (2006), pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk

secara fisik. Selanjutnya Sampara berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Adapun upaya untuk mencapai tujuandan kepercayaan dari masyarakat terhadap perusahaan atau organisasi atau pengelola perlu menerapkan kiat-kiat khusus dalam kegiatannya menyangkut pemberian pelayanan, kepada kosumen merupakan salah satu faktor penting mencapai kesuksesan yang sesuai dengan tujuan organisasi yang bergerak dibidang jasa. Bagaimana unggulnya produk suatu industri jasa tanpa pelayanan yang unggul akan sulit mencapai tujuan perusahaan untuk tetap bertahan (Syadam dalam Harahap, 2010).

Kepercayaan konsumen menjadi salah satu kriteria penting untuk ukuran validitas suatu usaha jasa. Pelayanan yang terbaik terhadap konsumen adalah faktor terpenting yang menentukan kesuksesan usaha bisnis suatu organisasi atau perusahaan, kegagalan memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen kepada perusahaan, kepercayaan akan terbentuk jika secara internal pengelolaan suatu organisasi atau perusahaan mampu mengarahkan suatu penghasilan sumberdaya manusia terpercaya yang memiliki kemampun tinggi untuk melayani secara terhormat (Moeljono dalam Harahap, 2003). Mutu jasa berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Wyckof (dalam Wisnalmawati, 2005) kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik

dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa dianggap buruk (Tjiptono, 2001)

Kualitas pelayanan mengacu pada penilaian-penilaian pelanggan tentang inti pelayanan, yaitu sipemberi pelayanan itu sendiri atau keseluruhan organisasi pelayanan, sebagian besar masyarakat sekarang mulai menampakkan tuntutan terhadap pelayanan prima, mereka bukan lagi sekedar membutuhkan produk yang bermutu tetapi mereka lebih senang menikmati kenyamanan pelayanan (dalam Tasunar, 2006).

Mengacu pada pengertian kualitas layanan tersebut maka konsep kualitas layanan adalah suatu daya tanggap dan realitas dari jasa yang diberikan perusahaan. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan (Kotler dalam Moenir, 2002). Hal ini berarti bahwa kualitas yang baik bukanlah berdasarkan persepsi penyediaan jasa, melainkan berdasarkan persepsi pelanggan (Schermerhorn dalam Usmara, 2003), berpendapat bahwa pada dasarnya tujuan dari suatu organisasi bisnis adalah memproduksi barang atau jasa yang memuaskan kebutuhan konsumennya. Dengan kata lain perusahaan berusaha untuk menciptakan para konsumen yang merasa puas. Memberikan pelayanan yang unggul merupakan strategi yang menang karena lebih banyak menghasilkan konsumen baru, lebih sedikit kehilangan konsumen, lebih banyak penyekatan dari persaingan harga, dan lebih sedikit kesalahan yang membutuhkan kinerja pelayanan dan memuaskan kebutuhan konsumen. Pelayanan kualitas mempertahankan keyakinan para

konsumen dan penting bagi keunggulan kompetitif. Pelayanan yang unggul juga bisa memberi semangat karena membutuhkan pembangunan budaya organisasi dimana orang ditantang untuk menunjukkan potensi mereka dan diakui serta dihargai. Pelayanan merupakan komponen nilai pokok yang menggerakkan setiap perusahaan untuk sukses.

Konsep kualitas pelayanan telah menjadiredo universal dan telah menjadi faktor yang sangat dominan terhadap keberhasilan organisasi. Pada dasarnya kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived services*) dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (*expected services*). Bagi perusahaan kuncinya adalah menyesuaikan atau melebihi harapan mutu jasa yang diinginkan konsumen. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan.

Langkah awal untuk mencapai pelayanan yang berkualitas seperti yang diharapkan, harus dimulai dari disiplin kerja. Disiplin dalam bekerja selain taat pada aturan perusahaan ataupun dalam melakukan prosedur kerja, termasuk jugak berseragam, jam masuk, dan masuk kerja. Tanda disiplin karyawan baik, sulit bagi organisasi perusahaan mencapai hasil yang optimal. Disiplin yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Hal ini mendorong gairah kerja, semangat kerja, dan terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Oleh karena itu, setiap manajer selalu berusaha agar para bawahannya mempunyai disiplin yang

baik. Seorang manajer dikatakan efektif dalam kepemimpinannya, jika para bawahannya berdisiplin baik. Untuk memelihara dan meningkatkan kedisiplinan yang baik adalah hal yang sulit, karena banyak faktor yang mempengaruhinya (Hasibuan, 2005). Sedangkan (Kasyono, 2014) mengatakan bahwa disiplin adalah suatu kondisi yang tertib, dengan anggota organisasi yang berperilaku sepiantasnya dan memandang peraturan-peraturan organisasi sebagai perilaku yang dapat diterima.

Selain itu disiplin kerja merupakan sesuatu hal yang bersifat individual. Hal ini diartikan bahwa setiap individu memiliki tingkat kerja yang berbeda-beda sesuai dengan situasi dan kondisi yang dialami individu maupun lingkungan dimana individu itu berbeda. Ini pula yang sejalan dengan prestasi kerja yang dicapai. Artinya, jika taraf disiplin seseorang tinggi, maka prestasi kerjanya akan tinggi, dan akan berbeda bila dibanding dengan individu yang disiplin kerjanya rendah. Karyawan yang disiplin kerjanya tinggi yaitu mentaati peraturan, melakukan pekerjaan sesuai dengan prosedur kerja, berseragam, masuk tepat waktu, dan bertanggung jawab terhadap tugas yang diberikan kepadanya. Sebaliknya karyawan yang disiplin kerjanya rendah yaitu tidak mentaati peraturan, tidak melakukan pekerjaan sesuai prosedur kerja, tidak berseragam, tidak masuk tepat waktu, dan kurang tanggung jawab pekerjaannya (Poerwadarminta, 2009).

Lebih lanjut Rivai (2004) menjelaskan disiplin kerja harus ditegakkan dalam suatu organisasi perusahaan. Tanpa dukungan disiplin karyawan yang baik, sulit mewujudkan tujuannya. Sebab suatu perusahaan akan dipercayai oleh

masyarakat apabila memiliki citra yang bagus dimata masyarakat. Menyukai yang dikerjakan dalam suatu perusahaan terlihat dari bagaimana sikap anggota yang ada di dalam perusahaan tersebut, baik dalam mengemban tanggung jawab maupun menaati pertuaran dalam mencapai tujuan suatu perusahaan. Karena suatu industri yang bergerak dibidang jasa dalam hal ini adalah jasa perairan, kualitas pelayanan merupakan kunci kelangsungan hidup suatu perusahaan ini. Perusahaan ini yang mau memperhatikan dalam memenuhi apa yang menjadi kebutuhan konsumen akan mampu bersaing dan bertahan.

Dalam unsur tersebut diatas juga menjadi perhatian penting dari perusahaan PDAM Tirtanadi sebagai satu-satunya industri penyedia jasaair minum diIndonesia yang terus berusaha bertahan ditengah-tengah krisis kepercayaan masyarakat. Dimana seharusnya perkembangan PDAM Tirtanadi dapat menjadi perusahaan yang harus senantiasa memiliki inovasi yang terbaru bagi perusahaan, bagaimana membuat masyarakat atau konsumen merasa puas. Kondisi yang tidak diharapkan dari PDAM Tirtanadi saat ini justru terjadi yaitu krisis air, sering terjadi macet air, dan air yang berbau.

Dengan demikian makafenomena yang tampak di lapangan bahwa banyak pelanggan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan PDAM Tirtanadi karena adanya kebocoran pipa yang tidak diperbaiki berdampak pada tagihan yang tidak sesuai per bulannya, air yang sering macet dan air yang berbau. Pelanggan merasa sangat kecewa dalam hal pelayanan publik dikarenakan air yang mengalir kerumah mereka tidak sesuai yang diharapkan.

Kurangnya disiplin karyawan terhadap pekerjaannya. Untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, idealnya karyawan mengontrol air yang disalurkan kepada pelanggan sesuai dengan standar perusahaan yang ada. Kenyataan yang terjadi karyawan tidak melakukan pekerjaannya sesuai dengan prosedur kerja yang ada yaitu karyawan tidak mengontrol air yang mengalir ke rumah pelanggan.

Pelanggan meminta konfirmasi kepada perusahaan tentang air yang sering macet dan air yang berbau dan kebocoran pipa. Yang didapatkan pelanggan adalah kurangnya informasi pasti kapan air tersebut akan tidak sesuai dengan harapan mereka. Disebabkan karena sulitnya karyawan dihubungi sebagai akibat telepon kantor yang selalu sibuk dan apabila dikonfirmasi langsung ke kantor sulitnya menemui karyawan tersebut. Terkadang pelanggan menunggu terlalu lama disebabkan karyawan yang terlambat datang ke kantor.

Berdasarkan beberapa kasus terjadi seperti di atas menuntut PDAM Tirtanadi cabang Sunggal berusaha memperbaiki kinerja karyawan dalam bentuk pelayanan kepada masyarakat demi tercapainya kepuasan konsumen. Maka hal itu berdasarkan hal di atas peneliti berusaha untuk mengkaji permasalahan tentang “Hubungan Disiplin Kerja Dengan Kualitas Pelayanan Di PDAM Tirtanadi Cabang Sunggal”.

B. Identifikasi Masalah

Adanya kebocoran pipa yang tidak diperbaiki berdampak pada tagihan yang tidak sesuai per bulannya, air yang sering macet dan air yang berbau. Pelanggan merasa sangat kecewa dalam hal pelayanan publik dikarenakan air yang

mengalir kerumah mereka tidak sesuai yang diharapkan. Ketika masyarakat melaporkan ke PDAM, karyawan-karyawan tidak langsung merespon masalah di lapangan tersebut, hal itu membuat pelanggan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan PDAM. Dari uraian latar belakang masalah, diidentifikasi yang menyebabkan kerja kurang maksimal adalah rendahnya tingkat kedisiplinan karyawan di PDAM Tirtanadi Cabang Sunggal maka mengakibatkan pelayanan pada masyarakat tidak memuaskan dan terlihat masih banyaknya karyawan yang datang terlambat masuk kantor dan apa bila di konfirmasi langsung ke kantor sulit menemui karyawan tersebut.

C. Batasan Masalah

Penelitian ini membatasi variabel yang akan diungkap dalam penelitian ini adalah disiplin kerja karyawan dan kualitas pelayanan karyawan dengan populasi penelitian pada bagian pelayanan di PDAM Tirtanadi Cabang Sunggal.

D. Rumusan Masalah

Untuk memberikan arah bagi jalannya suatu penelitian, maka terlebih dahulu perlu dirumuskan hal-hal yang akan menjadi permasalahan dalam penelitian. Disamping itu masalah dapat muncul karena keragu-raguan tentang keadaan tertentu, sehingga ingin diketahui keadaannya secara mendalam dan pasti. Beranjak dari uraian di atas, maka penulis merumuskan masalah yang akan diteliti yaitu: Apakah ada Hubungan Disiplin Kerja Dengan Kualitas Pelayanan Pada Karyawan PDAM Tirtanadi Cabang Sunggal.

E. Tujuan Penelitian

Sebagaimana layaknya penelitian ilmiah harus memiliki tujuan tertentu, maka dalam penelitian ini peneliti bermaksud melihat hubungan disiplin kerja dan kualitas pelayanan.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan akan memberi manfaat baik teoritis maupun secara manfaat praktis:

1. Manfaat teoritis

Peneliti ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu psikologi industri dan organisasi khususnya disiplin kerja dengan kualitas pelayanan juga untuk memperluas wawasan dan pengetahuan.

2. Manfaat praktis

Penelitian dilakukan untuk bahan masukan kepada pihak perusahaan dalam upaya meningkatkan kedisiplinan karyawan untuk meningkatkan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan agar terwujudnya kepuasan pelanggan.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas

Kualitas adalah menjaga janji pelayanan agar pihak yang dilayani merasa puas dan diuntungkan. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001). Sedangkan Welch dalam Kotler (2002) mengatakan bahwa kualitas merupakan jaminan terbaik atas kesetiaan pelanggan, pertahanan terkuat dalam menghadapi persaingan asing, dan satu-satunya jalan menuju pertumbuhan dan pendapatan yang langgeng.

Sedangkan menurut Tjiptono (2011) contoh definisi kualitas yang kerap kali dijumpai antara lain: kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan, kecocokan untuk pemakaian, perbaikan/penyempurnaan berkelanjutan, bebas dari kerusakan/cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat, melakukan segala sesuatu secara benar sejak awal, sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Dewasa ini konsep kualitas telah menjadi faktor yang sangat dominan terhadap keberhasilan suatu organisasi. Kualitas menjadi pedoman utama dalam pengembangan dan keberhasilan implementasi program-program manajerial dan rekayasa untuk mewujudkan tujuan-tujuan bisnis yang utama. Secara etimologi tidak mudah mendefinisikan atau memberikan pengertian mengenai kualitas. Namun demikian ada beberapa definisi umum yang diberikan oleh

beberapa pakar kualitas. Dikemukakan oleh Juran (dalam Tjiptono, 2007) bahwa kualitas adalah kecocokan untuk pemakaian (*fitness for use*). Defenisi ini menekankan orientasi pada pemenuhan harapan pelanggan. Secara sederhana pengertian kualitas pelayanan dapat dinyatakan sebagai perbandingan antara pelayanan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterimanya (Parasuraman, Zeithami, dan Berry, dalam Tjiptono, 2007). Menurut Zethami, Berry dan Parasuraman (dalam Tjiptono, 2007) kualitas yang dirasakan didefinisikan sebagai penilaian konsumen terhadap keseluruhan keunggulan produk, sedangkan kualitas pelayanan yang dirasakan merupakan pertimbangan global yang berhubungan dengan superioritas dari pelayanan. Dalam perspektif TQM (*Total Quality Management*), kualitas dipandang secara lebih luas, tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan tetapi juga proses, lingkungan dan manusia (Goetsch dan Davis dalam Tjiptono, 2001).

Goetsh dan Davis (Tjiptono, 2007), yaitu bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas adalah penilaian subyektif pelanggan. Penilaian ini ditentukan oleh persepsi pelanggan terhadap jasa, persepsi tersebut dapat berubah karena pengaruh. Misalnya iklan yang efektif, reputasi suatu jasa tertentu, pengalaman, teman dan sebagainya. Jadi yang penting bagi kita adalah bagaimana jasa kita dipersepsikan oleh pelanggan dan kapan persepsi pelanggan berubah.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan

yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, kualitas merupakan kondisi yang dianggap merupakan kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang.

a. Aspek-aspek Kualitas

Menurut Zeithaml, Parasuraman, Berry (dalam Fall 1985) aspek dari kualitas adalah sebagai berikut:

1. *Reliability*, menyangkut konsistensi dari performance dan dapat dipercaya.
2. *Responsiveness*, menyangkut kemauan atau kesiapan karyawan untuk memberikan pelayanan.
3. *Competence*, yang bermakna memiliki keahlian dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan.
4. *Access*, menyangkut kemudahan untuk dihubungi.
5. *Courtesy*, menyangkut etika kesopanan, rasa hormat, kesungguhan, kerama-tamahan dari penyedia jasa.
6. *Communication*, berarti menjaga agar tiap pelanggan mendapat informasi sesuai dengan bahasa yang mereka pahami dan mendengarkan keinginan mereka.
7. *Credibility*, menyangkut dapat dipercaya, kejujuran penyedia jasa. Hal ini bermakna konsumen memiliki ketertarikan di hati.
8. *Security* adalah bebas dari bahaya, resiko, ataupun keraguan.
9. *Understanding/knowing the customer*, menyangkut berusaha untuk memahami apa yang konsumen butuhkan.

10. *Tangibles*, menyangkut lingkungan fisik dan gambaran fisik dari suatu jasa.

Aspek-aspek dari kualitas pelayanan diatas kemudian dibentuk ulang oleh Kotler (2002) dan mengemukakan lima aspek dalam menentukan kualitas pelayanan, yaitu:

1. *Reliability* (reliabilitas), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan.
2. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.
3. *Assurance* (jaminan), meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.
4. *Empathy* (empati), yaitu perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan, dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya.
5. *Tangibles* (bukti fisik), meliputi penampilan fasilitas fisik seperti gedung dan ruangan front office, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian

dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan karyawan.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa aspek kualitas itu adalah kinerja, kehandalan, daya tahan, ketepatan waktu dan kenyamanan, kualitas yang dipersepsikan serta estetika.

2. Pengertian Pelayanan

Banyak konsep dan pengertian pelayanan sebagai suatu bentuk usaha yang penting untuk dipahami bagi pemilik perusahaan yang dapat di jadikan pedoman dan internalisasi dalam pencapaian tujuan perusahaan dalam memberikan suatu bentuk pelayanan yang maksimal. Beberapa ahli mengemukakan pendapatnya tentang pengertian pelayanan. Menurut Kotler (2002) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak yang lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilika apapun.

Sedangkan Gronross dalam Tjiptono (2007) menyatakan bahwa pelayanan merupakan proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas *intangibile* yang biasa (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan, jasa dan sumber daya, fisik atau barang, dan sistem penyediaan jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan.

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2002) perilaku atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang), jasa, kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang dan jasa. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang di

perlu seseorang. Kep MenPan no 81/93 menyatakan pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang oleh pemerintah pusat/daerah, BUMN/BUMD, dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dan sesuai perundang-undangan yang berlaku Irfansyah (Mansur, 2008).

Pelayanan umum timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi. Pelayanan umum adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang ditujukan guna memenuhi kepentingan orang banyak (Moenir, 2002).

Berdasarkan beberapa pengertian dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah sebagai suatu aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan untuk memberikan apa yang menjadi kebutuhan konsumen dalam mencapai kepuasan konsumen sesuai dengan apa yang menjadi tujuan perusahaan.

a. Prinsip Pelayanan.

Menurut Kotler (2002) pemberian pelayanan harus berdasarkan beberapa prinsip pelayanan sebagai berikut :

1. *Appropriateness*, yaitu setiap jenis, produk, proses, dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah harus relevan dan signifikan sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat.
2. *Accesssibility*, yaitu setiap jenis, produk, dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah harus dapat diakses sedekat dan sebanyak mungkin oleh pengguna pelayanan.

3. *Continuity*, yaitu setiap jenis, produk, dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah harus secara terus menerus tersedia bagi masyarakat pengguna jasa pelayanan.
4. *Technicality*, yaitu setiap jenis, produk, dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah harus ditangani oleh petugas yang benar-benar memiliki kecakapan teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketepatan, dan kemandirian aturan, sistem, prosedur, dan instrumen pelayanan yang baku.

Sedangkan Usmar (2003) mengungkapkan tujuh prinsip dalam pelayanan kepada masyarakat, yaitu:

1. *Standar*, yaitu adanya kejelasan secara eksplisit mengenai tingkat pelayanan di dalamnya termasuk karyawan dalam melayani masyarakat
2. *Openness*, yaitu menjelaskan bagaimana pelayanan masyarakat dilaksanakan, berapa biayanya, dan apakah suatu pelayanan sudah sesuai dengan standar yang ditentukan.
3. *Information*, yaitu informasi yang menyeluruh dan mudah dimengerti tentang suatu pelayanan.
4. *Choice*, yaitu memberikan konsultasi dan pilihan kepada masyarakat sepanjang diperlukan
5. *Non Discrimination*, yaitu pelayanan diberikan tanpa membedakan ras dan jenis kelamin.
6. *Accessibility*, pemberian pelayanan harus mampu menyenangkan pelanggan atau memberikan kepuasan kepada pelanggan.

7. *Redress*, adanya sistem publikasi yang baik dan prosedur penyampaian komplain yang mudah.

Berdasarkan urian di atas prinsip pelayanan adalah *standard* (adanya standart), *openness* (pelaksanaan pelayanan), *information* (informasi), *choise* (memberikan pilihan), *non discrimination* (tanpa membedakan), *accessibility* (pemberian pelayanan), serta *redress* (adanya sistem publikasi).

b. Standar Pelayanan

Menurut MENPAN (dalam Mansur, 2008) standar pelayanan adalah :

1. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan termasuk pengaduan.

2. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya pelayanan

Biayapelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ketentuan dengan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memasuki oleh penyelenggaraan pelayanan.

6. Kompetensi petugas pemberian pelayanan

Kompetensi petugas pemberian pelayanan harus ditetapkan dengan tempat berdasarkan pengetahuan, kualitas, keterampilan, sikap, tanggung jawab dan perilaku yang dibutuhkan.

Berdasarkan uraian di atas standar pelayanan itu adalah prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana serta kompetensi petugas pemberi pelayanan.

c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan.

Menurut Moenir (2002) ada enam faktor yang dapat mendukung pelayanan umum, yaitu:

1. Faktor kesadaran, yaitu kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum.
2. Faktor aturan, yaitu aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan.
3. Faktor organisasi, yaitu organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan.
4. Faktor pendapatan, yaitu pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum.
5. Faktor keterampilan petugas.
6. Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

Keenam faktor tersebut mempunyai peranan berbeda tetapi saling mempengaruhi dan secara bersama-sama mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara optimal baik berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan, tindakan dengan atau tanpa tulisan.

3. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan, Lovelock (dalam Harahap,2010) merupakan suatu gagasan menarik tentang bagaimana suatu produk bila ditambah dengan pelayanan akan menghasilkan suatu kekuatan yang memberikan manfaat pada organisasi dalam meraih keuntungan bahkan dalam menghadapi persaingan.

Definisi dari Usmar (2003) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dalam memenuhi keinginan pelanggan. Sedangkan Tjiptono (2007) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.

Menurut Kotler (2002) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Sedangkan kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen.

Dari uraian diatas kualitas pelayanan selalu dilakukan perbaikan dan perubahan strategi salah satu strategi yang dilakukan dengan peluncuran produk-

produk baru dan pengembangan sumber daya yang ada di perusahaan yang disesuaikan dengan nilai-nilai yang ada di perusahaan.

a. Aspek-aspek Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler (2002) lima aspek kualitas pelayanan yaitu:

1. *Reliability* (Keandalan/kemampuan mewujudkan janji), yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
2. *Responsiveness* (ketanggapan dalam memberikan pelayanan) yaitu kemampuan untuk memberikan jasa dengan tanggap dan kesediaan penyedia jasa terutama sifatnya untuk membantu konsumen serta memberikan pelayanan yang tepat sesuai kebutuhan konsumen.
3. *Assurance* (keyakinan atau kemampuan memberikan jaminan pelayanan) yaitu kemampuan penyedia jasa untuk membangkitkan rasa percaya dan keyakinandiri konsumen bahwa pihak penyedia jasa terutama karyawannya mampu untuk memenuhi kebutuhan konsumennya.
4. *Empathy* (memahami keinginan konsumen) yaitu perhatian secara individual terhadap pelanggan seperti kemudahan untuk berkomunikasi yang baik dengan para karyawan dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan.
5. *Tangibles* (tampilan fisik pelayanan) yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak luar.

Menurut Groproos (dalamUsmar, 2003) enam aspek kualitas pelayanan, yaitu:

1. *Professionalisme and skills* yaitu kemampuan, pengetahuan, keterampilan pada penyedia jasa, karyawan, sistem operasional, dan sumber daya fisik, dalam memecahkan masalah pelanggan secara profesional.
2. *Attitudes and behavior* yaitu pelanggan merasa bahwa perusahaan menaruh perhatian dan berusaha untuk membantu dalam memecahkan masalah pelanggan secara spontan dan senang hati.
3. *Accessibility and flexibility* yaitu penyediaan pelayanan oleh perusahaan yang dirancang dan dioperasionalkan agar pelanggan mudah mengakses dengan serta bersifat fleksibel dalam menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan.
4. *Reliability and trustworthiness* yaitu pelanggan bisa mempercayakan segala sesuatunya kepada penyedia jasa beserta karyawan dan sistemnya.
5. *Recovery* yaitu proses pengambilan tindakan oleh perusahaan untuk mengendalikan situasi dan mencari pendekatan yang tepat bila pelanggan ada masalah.
6. *Reputation and credibility* yaitu keyakinan pelanggan bahwa operasi dari perusahaan dapat dipercaya dan memberikan nilai atau imbalan yang sesuai dengan pengorbanannya.

b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pelayanan umum merupakan dasar usaha peningkatan kualitas pelayanan. Selanjutnya Yarnit, (dalam Tasunar2006) faktor-taktor kualitas pelayanan umum adalah:

1. Kurang otoritas yang diberikan pada bawahan
2. Disiplin kerja sangat kurang dan tidak tepat waktu.
3. Terlalu birokrasi sehingga lambat dalam menanggapi keluhan konsumen.
4. Bawahan tidak berani mengambil keputusan sebelum ada ijin dari atasan.
5. Petugas sering bertindak kaku dan tidak memberikan jalan keluar yang baik.
6. Petugas sering tidak ada di tempat pada waktu jam kerja sehingga sulit untuk dihubungi.
7. Banyak interest pribadi.
8. Budaya organisasi.
9. Aturan main yang tidak terbuka dan tidak jelas.
10. Kurang profesional (kurang terampil menguasai bidang).
11. Banyak instansi atau bagian lain yang terlibat.
12. Tidak ada keselarasan antara bagian dalam memberikan layanan.
13. Kurang kontrol sehingga petugas agak nakal.
14. Ada diskriminasi dalam memberikan pelayanan.

15. Belum ada Sistem Informasi Manajemen (SIM) yang terintegrasi.

Sedangkan menurut Gie dan Ibrahim (dalam Tjiptono, 2007) faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah:

1. Motivasi kerja.
2. Kemampuan kerja pegawai.
3. Perlengkapan dan fasilitas.
4. Lingkungan eksternal.
5. Leadership.
6. Misi strategi.
7. Budaya perusahaan.
8. Kinerja individu.
9. Praktek manajemen.
10. Struktur.
11. Iklim organisasi.

Selanjutnya Moenir (2002) mengemukakan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. Kesadaran pejabat dan Karyawan terhadap tugas

Faktor kesadaran mempengaruhi pelayanan karena kesadaran ini menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang, yang merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, dan ketetapan hati. Dengan kesadaran ini maka diharapkan para pejabat dan karyawan melaksanakan tugas dengan penuh ikhlas, sungguh-sungguh dan disiplin.

2. Peraturan dan Disiplin Karyawan

Faktor peraturan merupakan faktor yang sangat penting di dalam segala tindakan dan perbuatan seseorang. Makin maju dan majemuk suatu organisasi, maka makin besar peranan peraturan sehingga dengan sendirinya peraturan harus dipatuhi dan diawasi agar mencapai sasaran sesuai dengan maksudnya.

3. Organisasi

Faktor organisasi mempengaruhi pelayanan karena dalam organisasi ini terdapat manusia yang mempunyai watak dan kehendak yang kompleks. Oleh karena itu organisasi yang dimaksud di sini adalah pada peraturan dan mekanisme kerjanya yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai.

4. Pendapatan

Faktor yang ke empat adalah faktor pendapatan dimana apabila faktor ini tidak diperhatikan bahkan tidak mencukupi untuk kebutuhan fisik minimum, maka akan menimbulkan keresahan dan mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh Karyawan Negeri Sipil, sehingga Karyawan Negeri Sipil tersebut dengan terpaksa melakukan pekerjaan tambahan di luar bidang tugasnya, agar terpenuhi kebutuhan hidupnya.

5. Keterampilan Karyawan

Selanjutnya faktor keterampilan Karyawan juga mempengaruhi kualitas pelayanan karena pada umumnya para Karyawan yang

mempunyai keterampilan inilah yang sehari-hari menjalankan tugas di bidang pelayanan dan berhadapan langsung dengan masyarakat. Dengan keterampilan yang memadai, maka pelaksanaan tugas/pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat dan memenuhi keinginan semua pihak.

6. Sarana pelayanan

Sedangkan faktor terakhir adalah faktor sarana pelayanan. Faktor ini mempengaruhi kualitas pelayanan karena merupakan alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan. Disamping itu, sarana pelayanan juga mempunyai fungsi untuk mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, meningkatkan produktivitas, menimbulkan kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan, dan menimbulkan perasaan kepuasan.

Berdasarkan uraian diatas dalam penelitian ini menggunakan faktor yang dikemukakan oleh (Moenir, 2002), kesadaran pejabat dan karyawan terhadap tugas, peraturan dan disiplin karyawan, organisasi, pendapatan, keterampilan karyawan, sarana pelayanan adalah suatu pelatihan untuk meningkatkan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan tingkat kerja manajemen, yang dilakukan oleh perusahaan untuk memberikan apa yang menjadi kebutuhan konsumen dalam mencapai kepuasan konsumen sesuai dengan apa yang menjadi tujuan perusahaan.

4. Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Kualitas Pelayanan.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan perusahaan yang termasuk di dalam BUMN/BUMD sehingga berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25M.PAN/2/2004 untuk melihat sejauh mana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perlu adanya Indeks Kepuasan Pelanggan dalam kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan.

- a. Prosedur pelayanan yaitu kemudahan tahapan-tahapan atau alur pelayanan yang di berikan kepada masyarakat dilihat dari kemudahan dalam memberikan pelayanan.
- b. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- c. Kejelasan petugas pelayanan yaitu kepastian seseorang petugas yang memberikan pelayanan pada perusahaan tersebut seperti nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawab.
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan yaitu petugas dalam memberikan pelayanan bersungguh-sungguh terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan yaitu petugas dituntut untuk bertanggung jawab dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- f. Kemampuan petugas pelayanan yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.

- g. Kecepatan pelayanan, yaitu pelayanan yang diberikan perusahaan terselesaikan sesuai dengan target waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan.
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu dalam melaksanakan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani.
- i. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- j. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu menilai seberapa besar biaya yang dikeluarkan oleh unit pelayanan sehingga bisa terjangkau masyarakat.
- k. Kepastian biaya pelayanan, yaitu terdapat kesesuaian dengan adanya kepastian antara biaya yang dibayangkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
- l. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu kepastian pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- m. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
- n. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggaraan pelayanan ataupun sarana yang digunakan. Sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko-risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Dalam beberapa uraian tersebut adapun indeks kepuasan masyarakat tentang kualitas pelayanan adalah prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan kemarahan, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, serta keamanan pelayanan.

B. Disiplin Kerja

1. Pengertian Disiplin Kerja

Disiplin Kerja Menurut Singodimedjo (dalam Bangun, 2012) adalah sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan menaanti norma-norma peraturan yang berlaku disekitarnya. Sedangkan Sastrodiwiryo (dalam Harahap, 2010) mengatakan bahwa disiplin kerja adalah suatu sikap yang menghormati, menghargai, patuh, dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku, baik yang tertulis maupun tidak yang tertulis serta sanggup menjalankannya dan tidak mengelak untuk menerima sanksi-sanksinya apabila melanggar tugas dan wewenang yang diberi kepadanya.

Disiplin kerja adalah kesadaran dan kesediaan individu mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku hasibuan (dalam Tasunar, 2006). Disiplin kerja menurut Rivai (2004) adalah suatu alat yang di gunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk

meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua-semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku.

Menurut Hasibuan (2005), Disiplin merupakan fungsi operatif MSDM (Manajemen Sumber daya Manusia) yang terpenting karena semakin baik disiplin karyawan, semakin tinggi prestasi kerja yang dapat dicapainya. Disiplin yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Haimann (dalam Usmar, 2003) mengatakan bahwa disiplin adalah suatu kondisi yang tertib, dengan anggota organisasi yang berperilaku sepatasnya dan memandang peraturan-peraturan organisasi sebagai perilaku yang dapat diterima.

Berdasarkan uraian di atas disiplin kerja dapat disimpulkan adalah suatu sikap dan tingkah laku untuk menghormati, menghargai, dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku, baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis secara sukarela menjalankannya dan tidak mengelak untuk menerima sanksi-sanksi apabila melanggar tugas dan wewenang yang diberikan padanya.

2. Bentuk-Bentuk Disiplin Kerja.

Menurut Mangkunegara (dalam Kasyono, 2014), ada dua bentuk disiplin kerja sebagai berikut:

- a. Disiplin preventif adalah suatu upaya untuk menggerakkan karyawan mengikuti dan mematuhi pedoman kerja, aturan-aturan yang telah digariskan oleh perusahaan. Dengan cara preventif, karyawan dapat memelihara dirinya terhadap peraturan-peraturan perusahaan.

- b. Disiplin korektif adalah suatu upaya menggerakkan Karyawan dalam menyatukan suatu peraturan dan mengarahkan untuk tetap memenuhi perturan sesuai dengan pedoman yang berlaku pada perusahaan.

Dan Selanjutnya menurut Rivai (2004), bentuk-bentuk disiplin kerja terdiri dari:

- a. Disiplin retributif, yaitu berusaha menghukum orang yang berbuat salah.
- b. Perspektif hak-hak individu, yaitu berusaha melindungi hak-hak dasar individu selama tindakan-tindakan disipliner.
- c. Perspektif utilitarian, yaitu berfokus kepada penggunaan disiplin hanya saat konsekuensi-konsekuensi tindakan disiplin melebihi dampak-dampak negatifnya.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas maka dapat disimpulkan bentuk-bentuk kedisiplinan kerja seperti, disiplin preventif, disiplin korektif, disiplin retributif, disiplin perspektif hak-hak individu dan perspektif utilitarian.

3. Tujuan Disiplin Kerja

Sebagaimana dikemukakan oleh Sastrohadiwiryo (dalam Hasibuan, 2005) secara khusus tujuan disiplin kerja karyawan, antara lain:

- a. Agar para Karyawan menepati segala peraturan dan kebijakan ketenagakerjaan maupun peraturan dan kebijakan organisasi yang berlaku, baik tertulis maupun tidak tertulis, serta melakukan perintah manajemen dengan baik.
- b. Karyawan dapat melaksanakan pekerjaan dengan sebaik-baiknya serta mampu memberikan pelayanan yang maksimum kepada pihak tertentu

yang berkepentingan dengan organisasi sesuai dengan bidang pekerjaan yang diberikan kepadanya.

- c. Karyawan dapat menggunakan dan memelihara sarana dan prasarana, barang dan jasa organisasi dengan sebaik-baiknya.
- d. Para karyawan dapat bertindak dan berpartisipasi sesuai dengan norma yang berlaku pada organisasi.
- e. Karyawan mampu menghasilkan produktivitas yang tinggi sesuai dengan harapan organisasi, baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang.

Menurut Siswanto (dalam Tjiptono, 2001), tujuan disiplin kerja para tenaga kerja antara lain:

- a. Agar para tenaga kerja menepati segala peraturan dan kebijakan ketenagakerjaan maupun peraturan dan kebijakan perusahaan yang berlaku, baik tertulis maupun tidak tertulis, serta melaksanakan perintah manajemen.
- b. Dapat melaksanakan pekerjaan dengan sebaik-baiknya serta mampu memberikan pelayanan yang maksimum kepada pihak tertentu yang berkepentingan dengan perusahaan sesuai dengan bidang pekerjaan yang diberikan kepadanya.
- c. Dapat menggunakan dan memelihara sarana dan prasarana, barang dan jasa perusahaan dengan sebaik-baiknya.
- d. Dapat bertindak dan berperilaku sesuai dengan norma-norma yang berlaku pada perusahaan.

- e. Tenaga kerja mampu menghasilkan produktivitas yang tinggi sesuai dengan harapan perusahaan, baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang.

Berdasarkan tujuan disiplin kerja di atas dapat disimpulkan bahwa tujuan disiplin kerja adalah mendorong gairah kerja, semangat kerja agar meningkatkan produktivitas mutu hasil pekerjaan, dan terwujudnya tujuan perusahaan serta tercapainya prestasi kerja yang tinggi.

4. Aspek-Aspek Disiplin Kerja.

Menurut Saydam (dalam Hasibuan, 2005) aspek-aspek disiplin kerja terdiri dari:

- a. Tingginya rasa kepedulian karyawan terhadap pencapaian tujuan perusahaan.
- b. Tingginya semangat, gairah kerja dan inisiatif karyawan dalam melakukan pekerjaan.
- c. Besarnya tanggung jawab karyawan untuk melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya.
- d. Meningkatnya efisiensi dan produktifitas karyawan.
- e. Berkembangnya rasa memiliki dan rasa solidaritas yang tinggi dikalangan karyawan.

Sedangkan menurut Rivai (2004), aspek-aspek disiplin kerja adalah:

- a. Konsisten, Memegang sepenuh hati dan berjanji melaksanakan tugas yang harus diemban secara taat yang telah ditetapkan oleh sekelompok orang atau badan yang terkait satu wadah kerjasama untuk pencapaian tujuan tertentu.

- b. Taat asas, Sebuah sikap loyal dan tunduk terhadap aturan-aturan yang ditetapkan perusahaan.
- c. Konsekuensi, bertanggung jawab atas segala kewajiban yang sudah diputuskan oleh perusahaan.
- d. Tanggung jawab, sikap dan tindakan seseorang dalam menerima sesuatu sebagai amanah.

Dengan berdasarkan uraian yang diatas disimpulkan bahwa aspek-aspek disiplin kerja adalah rasa kepedulian, semangat dan gairah kerja, tanggung jawab, efesiensi,konsisten, taat asas,konsekuensi, rasa memiliki dan rasa solidaritas.Dalam penelitian ini menggunakan aspek yang dikemukakan Rivai (2004).

5. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Disiplin Kerja.

Menurut Hasibuan (2005) pada dasarnya banyak faktor yang mempengaruhi tingkat disiplin kerja, di antaranya :

- a. Tujuan dan kemampuan, Tujuan dan kemampuan ikut mempengaruhi tingkat kedisiplinan karyawan. Tujuan yang akan dicapai harus jelas dan ditetapkan secara ideal serta cukup menantang bagi kemampuan karyawan. Berarti bahwa tujuan pekerjaan yang dibebankan kepada karyawan harus sesuai dengan kemampuan karyawan bersangkutan, agar dia bekerja dengan sungguh-sungguh dan disiplin dalam mengerjakannya.
- b. Teladan pimpinan, teladan pimpinan sangat berperan dalam menentukan kedisiplinan karyawan, karena pimpinan dijadikan teladan dan panutan oleh para bawahannya. Pimpinan harus memberi contoh yang baik,

berdisiplin baik, jujur, adil, serta sesuai kata dengan perbuatan. Dengan teladan pimpinan yang baik, kedisiplinan bawahan pun akan baik. Jika teladan pimpinan kurang baik (kurang berdisiplin), para bawahan pun akan kurang disiplin.

- c. Balas jasa, Balas jasa (gaji dan kesejahteraan) ikut mempengaruhi kedisiplinan karyawan karena balas jasa akan memberikan kepuasan dan kecintaan karyawan terhadap perusahaan pekerjaannya. Jika kecintaan karyawan semakin baik terhadap pekerjaan, kedisiplinan mereka akan semakin baik pula.
- d. Keadilan, Keadilan ikut mendorong terwujudnya kedisiplinan karyawan, karena ego dan sifat manusia yang selalu merasa dirinya penting, dan minta diperlakukan sama dengan manusia lainnya. Keadilan yang dijadikan dasar kebijaksanaan dalam pemberian balas jasa (pengakuan) atau hukuman, akan merangsang terciptanya kedisiplinan karyawan yang baik.
- e. Waskat(pengawasan melekat) adalah tindakan nyata dan paling efektif dalam mewujudkan kedisiplinan karyawan perusahaan. Dengan waskat berarti atasan harus aktif dan langsung mengawasi perilaku, moral, sikap, gairah kerja, dan prestasi kerja bawahannya.
- f. Sanksi hukuman, Sanksi hukuman berperan penting dalam memelihara kedisiplinan karyawan. Dengan sanksi hukuman yang semakin berat, karyawan akan semakin takut melanggar peraturan perusahaan, sikap, dan perilaku indisipliner karyawan akan berkurang.

- g. Ketegasan, Ketegasan pimpinan dalam melakukan tindakan akan mempengaruhi kedisiplinan karyawan perusahaan. Pimpinan harus berani dan tegas bertindak untuk menghukum setiap karyawan yang indisipliner sesuai dengan sanksi hukuman yang telah ditetapkan.
- h. Hubungan kemanusiaan, Hubungan kemanusiaan yang harmonis diantara sesama karyawan ikut menciptakan kedisiplinan yang baik pada suatu perusahaan. Hubungan-hubungan baik bersifat vertikal maupun horizontal yang terdiri dari Direct Single Relationship, Direct Group Relationship, dan Cross Relationship hendaknya berjalan harmonis.

Menurut Saydam (dalam Hasibuan, 2005) Faktor-faktor atau indikator yang mempengaruhi disiplin kerja sebagai berikut :

- a. Besar kecilnya pemberian kompensasi.
- b. Ada tidaknya keteladanan pemimpin dalam perusahaan/organisasi.
- c. Ada tidaknya aturan pasti yang dapat dijadikan pegangan.
- d. Keberanian pemimpin dalam mengambil keputusan.
- e. Ada tidaknya pengawasan pemimpin.
- f. Ada tidaknya perhatian kepada para karyawan.
- g. Diciptakan kebiasaan-kebiasaan yang mendukung tegaknya disiplin.

Berdasarkan uraian diatas, maka disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat disiplin kerja adalah tujuan dan kemampuan, keteladanan pemimpin, pimpinan yang baik dan disiplin, balas jasa, keadilan, pengawasan melekat, ketegasan dan sanksi hukuman yang tegas serta hubungan harmonis antara karyawan.

C. Hubungan Disiplin Kerja dan Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler (2002) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan kepada konsumen itu sendiri.

Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pelayanan umum merupakan dasar usaha peningkatan kualitas pelayanan. Selanjutnya Yarnit, (dalam Tasunar 2006) bahwa kualitas pelayanan berhubungan dengan kurangnya otoritas yang diberikan pada bawahan, disiplin kerja sangat kurang dan tidak tepat waktu, terlalu birokrasi sehingga lambat dalam menanggapi keluhan konsumen, bawahan tidak berani mengambil keputusan sebelum ada ijin dari atasan, petugas sering bertindak kaku dan tidak memberikan jalan keluar yang baik, petugas sering tidak ada di tempat pada waktu jam kerja sehingga sulit untuk dihubungi, banyak *interest (ketertarikan)* pribadi, budaya organisasi, aturan main yang tidak terbuka dan tidak jelas, kurang profesional (kurang terampil menguasai bidang), banyak instansi atau bagian lain yang terlibat, tidak ada keselarasan antara bagian dalam memberikan layanan, kurang kontrol sehingga petugas agak nakal, ada diskriminasi dalam memberikan pelayanan, belum ada Sistem Informasi Manajemen (SIM) yang terintegrasi.

Lebih rinci kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Selanjutnya bahwa kualitas pelayanan disimpulkan yaitu

segala bentuk aktifitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen.

Pelayanan adalah suatu aktifitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh suatu lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak nampak dan hasilnya tidak dapat hasil (Kasyono, 2014). Sedangkan Moenir (2002) menjelaskan pelayanan umum timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi.

Pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau kelompok orang dengan faktor material melalui sistem, prosedur atau metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Selanjutnya menurut Suparlan (dalam Hasibuan, 2005) bahwa pelayanan adalah usaha pemberian bantuan atau pertolongan kepada orang lain, baik materi maupun non materi agar orang itu dapat mengatasi masalahnya sendiri.

Sebagian besar perusahaan memiliki cara tersendiri untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumen salah satunya dengan meningkatkan disiplin kerja karyawan. Disiplin merupakan hal penting dalam suatu perusahaan karena tanpa adanya disiplin sulit bagi perusahaan untuk mewujudkan tujuan perusahaan (Bangun, 2012). Menurut Kasyono (2014) disiplin adalah prosedur yang mengoreksi atau menghukum bawahan karena melanggar peraturan atau prosedur. Disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan

seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku (Rivai, 2004).

Dalam suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa penyaluran air dan konsumen merupakan hal paling penting untuk perusahaan tetap dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebaiknya PDAM Tirtanadi memberikan pelayanan yang berkualitas dan memenuhi harapan konsumen agar tercapainya kepuasan pelanggan. Dan untuk mencapai itu semua, dibutuhkan kedisiplinan karyawan berupa tanggung jawab, sikap, kepatuhan terhadap perusahaan agar dapat berjalan seperti yang diharapkan oleh setiap anggota perusahaan tersebut (Poerwadarminta, 2009).

Oleh karena itu untuk membentuk disiplin yang baik diperlukan adanya peraturan, dibutuhkannya keterampilan karyawan, bekerja sesuai dengan prosedur yang ada, adanya tanggung jawab karyawan terhadap pekerjaannya. Dengan hal ini yang membuat karyawan bekerja sesuai dengan tujuan perusahaan agar tetap bertahan. Berdasarkan uraian diatas bahwa disiplin disimpulkan mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap konsumen. Semakin tinggi disiplin kerja maka akan semakin bagus kualitas pelayanan.

D. Kerangka Konseptual

Berdasarkan uraian diatas dan hasil penelitian yang dilakukan oleh Agung (2013) diketahui bahwa terdapat hubungan antara disiplin kerja dengan kualitas pelayanan pada karyawan. Maka selanjutnya kerangka konseptual dalam penelitian ini diterangkan melalui bagan berikut :



E. Hipotesis

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah terdapat hubungan positif antara disiplin kerja dengan kualitas pelayanan karyawan PDAM Tirtanadi Cabang Sunggal. Dengan asumsi semakintinggi disiplin kerjamaka akan semakin baik kualitas pelayanan karyawan, dan sebaliknya apabila semakin rendah disiplin kerja maka semakin tidak baik kualitas pelayanan karyawan.

BAB III

METODE PENELITIAN

Pembahasan pada bagian metode penelitian ini akan menguraikan mengenai identifikasi variabel penelitian, definisi operasional penelitian, populasi dan teknik pengambilan sampel, metode pengumpulan data, validitas dan reliabilitas alat ukur, serta metode analisa data.

A. Identifikasi Variabel Penelitian.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

Variabel bebas : Disiplin kerja

Variabel tergantung : Kualitas pelayanan

B. Definisi Operasional Variabel Penelitian.

Definisi operasional variabel dalam penelitian bertujuan untuk mengarahkan variabel penelitian agar sesuai dengan metode pengukuran yang akan dirumuskan nantinya.

Adapun definisi variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Disiplin Kerja

Disiplin kerja merupakan perilaku karyawan yang menaati seluruh peraturan-peraturan perusahaan seperti hadir tepat waktu, berada diruanganatau lokasi kerjanya saat jam kerja.

2. Kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan karyawan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam pemberian layanan dan memberikan apa yang menjadi kebutuhan konsumen.

Data mengenai kualitas pelayanan diungkap melalui aspek-aspek yaitu *Reliability, Responsiveness, assurance, tangibles, empathy*. Pada skala kualitas pelayanan semakin tinggi jumlah skor pada skala kualitas pelayanan berarti semakin tinggi kualitas pelayanan. Sebaliknya, semakin rendah jumlah skor pada skala kualitas pelayanan berarti semakin rendah kualitas pelayanan.

C. Subjek Penelitian

1. Populasi penelitian

Menurut Arikunto (2002) populasi adalah keseluruhan subjek penelitian yang akan dikenai generalisasi hasil penelitian. Menurut Hadi (2004) populasi adalah semua individu untuk siapa kenyataan-kenyataan yang di peroleh dari sampel itu hendak digeneralisasikan. Jadi populasi adalah keseluruhan subjek penelitian yang mempunyai persamaan sifat yang akan dikenai generalisasi dari hasil penelitian. Populasi pada penelitian ini adalah keseluruhan karyawan bagian pelayanan PDAM Tirtanadi Cabang Sunggal yang berjumlah 51 orang.

2. Sampel Penelitian

Sampel menurut Arikunto (1998) adalah subjek atau wakil dari populasi yang diteliti. Besar anggota sampel harus dihitung berdasarkan teknik-teknik

tertentu agar sampel yang digunakan yang diambil dari populasi dapat dipertanggung jawabkan. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagian dari populasi yaitu karyawan yang bekerja dibagian pelayanan PDAM Tirtanadi cabang sunggal. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 51 orang. Hal ini di asumsikan telah mewakili dari keseluruhan populasi yang ada sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasikan.

3. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah *total sampling* yaitu sampel yang digunakan dalam penelitian ini diambil keseluruhan sesuai jumlah populasi karena untuk menghasilkan hasil penelitian yang lebih akurat.

Penentuan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan mempertimbangkan berbagai hal, baik yang bersifat teoritis maupun praktis, yang bersifat teoritis dimaksudkan untuk memperoleh derajat kecermatan statistik yang maksimal. Sedangkan pertimbangan yang bersifat praktis didasarkan pada keterbatasan peneliti, antara lain keterbatasan kesempatan, waktu, dan dana. (Sugiyono, 2009).

D. Metode Pengumpulan Data

Skala dalam penelitian ini skala yaitu skala disiplin kerja dan kualitas pelayanan.

1. Form Observasi Disiplin Kerja

Form observasi Disiplin Kerja disusun berdasarkan aspek-aspek yang dikemukakan Rivai (2004) yaitu konsisten, taat asas, konsekuensi, dan tanggungjawab. Observasi dilakukan oleh kepala bagian selama enam hari.

Form observasi ini disusun dengan model ceklis, dengan menggunakan dua alternatif pilihan jawaban, yaitu: Ya dan Tidak.

2. Skala Kualitas Pelayanan

Skala Kualitas Pelayanan disusun berdasarkan aspek-aspek yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry (dalam Ratminto dan Atik, 2005) yaitu *tangibles*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Skala ini disusun dengan model format skala *Likert*. Nilai setiap pernyataan diperoleh dari jawaban subjek yang menyatakan kesetujuan (*favourable*) dan ketidaksetujuan (*unfavorable*). Skala ini terdiri dari dua alternatif jawaban yaitu Ya diberi skor 2 untuk (*favourable*) dan Tidak diberi skor 1 untuk (*favourable*), sedangkan untuk (*unfavorable*) Ya diberi skor 1 dan Tidak diberi skor 2.

E. Validitas Dan Reliabilitas Alat Ukur

1. Validitas Alat Ukur

Sugiyono (2009) mendefinisikan validitas tes atau validitas alat ukur adalah sejauh mana tes itu mengukur apa yang dimaksudkannya untuk diukur, artinya derajat fungsi mengukurnya suatu tes atau derajat kecermatan suatu tes. Untuk mengkaji validitas alat ukur dalam penelitian ini, peneliti melihat alat ukur berdasarkan arah isi yang diukur yang disebut dengan validitas isi (*content validity*).

Validitas isi menunjukkan sejauh mana *aitem-aitem* yang dilihat dari isinya dapat mengukur apa yang dimaksudkan untuk diukur. Validitas isi alat ukur ditentukan melalui pendapat profesional (*professional judgement*) dalam proses telaah soal sehingga *item-item* yang telah dikembangkan memang mengukur apa yang dimaksudkan untuk diukur (Suryabrata, 2000).

Selain itu analisis validitas yang digunakan adalah dengan melihat nilai *Corrected Item-Total Correlation* atau yang disebut dengan r-hitung. Kemudian nilai r-hitung dibandingkan dengan nilai r-tabel. Dengan asumsi jika nilai r-hitung $>$ r-tabel, maka aitem valid, tetapi jika nilai r-hitung $<$ r-tabel maka aitem tidak valid atau gugur. Nilai *Corrected Item-Total Correlation* diperoleh dengan menggunakan program *SPSS Versi 18.00 for Windows*.

2. Reliabilitas Alat Ukur

Reliabilitas mengacu pada konsistensi, kejelasan, dan kepercayaan alat ukur. Secara empirik tinggi rendahnya reliabilitas ditunjukkan melalui koefisien reliabilitas (Sugiyono, 2009). Pada prinsipnya, suatu alat ukur dikatakan reliabel apabila alat tersebut mampu menunjukkan sejauhmana pengukurannya memberi hasil yang relatif sama bila dilakukan pengukuran kembali pada subjek yang sama. Relatif sama berarti tetap ada toleransi terhadap perbedaan-perbedaan kecil diantara hasil beberapa kali pengukuran. Bila perbedaan itu sangat besar dari waktu ke waktu maka hasil pengukuran tidak dapat dipercaya dan dikatakan tidak reliabel.

Uji reliabilitas skala penelitian ini menggunakan pendekatan konsistensi internal, dimana tes dikenakan sekali saja pada sekelompok subyek. Reliabilitas

dinyatakan oleh koefisien realibilitas yang angkanya berada dalam rentang 0 sampai dengan 1. Koefisien reliabilitas yang semakin mendekati angka 1 menandakan semakin tinggi reliabilitas. Sebaliknya, koefisien yang semakin mendekati angka 0 berarti semakin rendah reliabilitas yang dimiliki (Sugiyono, 2009). Teknik estimasi reliabilitas yang digunakan adalah teknik koefisien *Alpha Cronbach* dengan menggunakan program *SPSS Versi 18.00 for Windows*.

F. Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik korelasi *product moment* dari *karl pearson*. Alasan digunakannya teknik korelasi ini disebabkan karena pada penelitian ini memiliki tujuan ingin melihat hubungan antara satu variabel bebas (disiplin kerja) dengan satu variabel korelasi ini disebabkan karena pada penelitian ini memiliki tujuan ingin melihat hubungan antara satu variabel bebas (disiplin kerja) dengan satu variabel tergantung (kualitas pelayanan). Formula dari teknik *product moment* yang dimaksud adalah sebagai berikut (Arikunto, 1997):

$$r_{xy} = \frac{\sum XY - \frac{(\sum X)(\sum Y)}{N}}{\sqrt{\left[\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{N}\right] \left[\sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{N}\right]}}$$

Keterangan :

- r_{xy} = Koefisien korelasi antar tiap butir dengan skor total.
- $\sum XY$ = Jumlah hasil kali antar setiap butir dengan skor total.
- $\sum X$ = Jumlah skor keseluruhan subjek untuk tiap butir.
- $\sum X$ = Jumlah skor keseluruhan subjek untuk tiap butir.

ΣY = Jumlah skor keseluruhan butir pada subjek

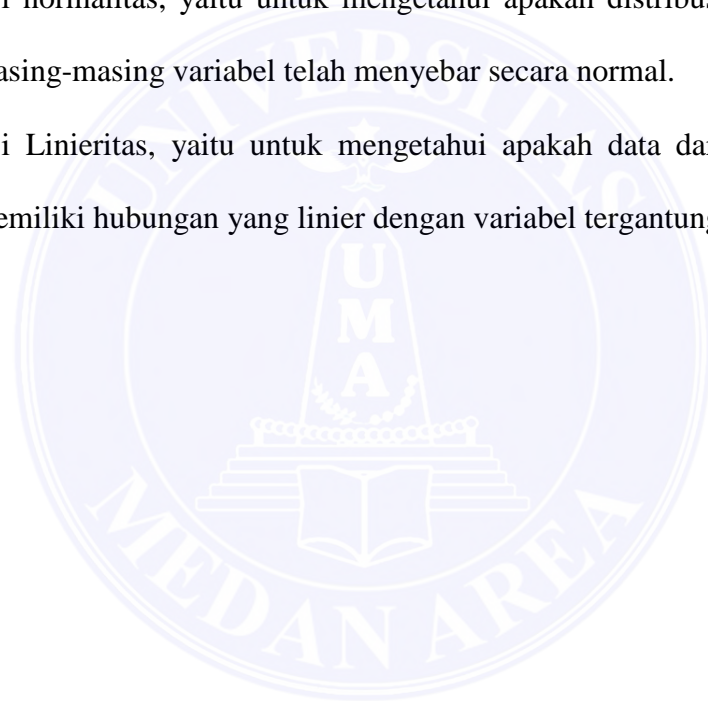
ΣX^2 = Jumlah kuadrat skor x

ΣY^2 = Jumlah kuadrat skor y

N = Jumlah subjek

Sebelum dilakukan analisis data dengan teknik analisis *Product Moment*, maka terlebih dahulu dilakukan uji asumsi terhadap data penelitian yang meliputi:

- a. Uji normalitas, yaitu untuk mengetahui apakah distribusi data penelitian masing-masing variabel telah menyebar secara normal.
- b. Uji Linieritas, yaitu untuk mengetahui apakah data dari variabel bebas memiliki hubungan yang linier dengan variabel tergantung.



DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2000. Manajemen Pelatihan. Jakarta: Rineka Cipta
- Bangun, W. 2012. Manajemen Sumber daya manusia. Jakarta. Erlangga
- Bodroastuti. 2012. Pengaruh Kemampuan Dan Motivasi Terhadap Kinerja (Studi Pada Guru SMK Palapa Semarang.
- Buhler, Patriad. 2007. Alpha Teach Yourself, managemen skills. Jakarta: Penada Media Group.
- Elga, R. 2010. Analisis tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Pada PT Bank Tabungan Negara (Persero). Skripsi. Surakarta.
- Goetsch, Davis. 1994. Konsep Kepuasan Pelayanan Dari Perspektif TQM. Yogyakarta.
- Harahap. 2010. Hubungan Disiplin Kerja Dengan Kualitas Pelayanan Pada Karyawan. Skripsi. Medan.
- Hasibuan, Melayu. S.P. 2005. Manajemen sumber daya manusia. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Kasyono. 2014. Pengaruh Disiplin Dan Motivasi Kerja Terhadap Kualitasa Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kecamatan Candisari Kota Semarang. Skripsi. Semarang.
- Kotler, Philip. 2002. Manajemen pemasaran di indonesia: Analisis, perencanaan, implemementasi dan pengendalian salemba empat. Jakarta.
- Mansur, T. 2008. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada bagian bina sosial setdako. Tesis. Lhokseumawe.
- Moenir, H.A.S. 2002. Manajemen pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Poerwadarminta, W.J.S. 2009. Psikologi Kerja, Panji Anoraga. Jakarta. Rineka Cipta.
- Rivai. 2004. Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari teori Ke praktek. Jakarta. PT Raja Grafindo Persada.

Tasunar, N. 2006. Analisa Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Skripsi. Semarang.

Tjiptono, Tondy, 2001, strategi pemasaran, edisi pertama. Yogyakarta.

Tjiptono, 2007. Strategi pemasaran. Edisi pertama. Andi Ofset, Yogyakarta.

Usmar. 2003. Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Jakarta.

Zeithmal, Parasuraman, berry. 2009. A conceptual model of service Quality. Jurnal of marketing.





LAMPIRAN A

ALAT UKUR PENELITIAN

Petunjuk Pengisian

1. Tulislah identitas terlebih dahulu pada lembar identitas yang telah disediakan secara lengkap dan jelas.
2. Bacalah setiap pernyataan dengan seksama sebelum anda mengisi jawaban.
3. Pilihlah salah satu jawaban yang paling sesuai dengan kondisi anda. Pilihan jawaban yang tersedia adalah:

Untuk Skala A :

Ya dan Tidak

4. Berilah tanda ceklis (V) pada salah satu pilihan jawaban yang anda pilih.

Contoh :

Ya	Tidak
✓	

5. Skala ini bukan tes, sehingga setiap orang bisa mempunyai jawaban yang berbeda. **Tidak ada jawaban salah atau benar** karena jawaban anda adalah sesuai kondisi diri anda sebenarnya.
6. Semua jawaban akan dijamin kerahasiaanya.

☺ **Selamat Mengerjakan** ☺

Nama Inisial :

Usia :

Jenis Kelamin :

Lama Kerja :

Skala A

No	Pernyataan	Ya	Tidak
1.	Mendapatkan pelayanan yang baik dari PDAM Tirtanadi.		
2.	Dilayani dengan cepat dan tepat.		
3.	Pihak teknis segera melakukan perbaikan dilokasi yang laporkan.		
4.	Saat melapor para karyawan selalu ada dibagian pelayanan untuk melayani masyarakat yang datang.		
5.	Menurut saya karyawan memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap dalam mengatasi keluhan masyarakat.		
6.	Saat melaporkan keluhan, karyawan menanggapi dengan meyakinkan.		
7.	Sangat diperhatikan ketika bertanya dan menyampaikan keluhan.		
8.	Dibantu sampai keluhan benar-benar terselesaikan.		
9.	Ruang bagian pelayanan sudah bersih dan nyaman		

	untuk kami menunggu untuk menyampaikan keluhan.		
10.	Karyawan dan customer service perusahaan berpakaian rapi dan sopan, sehingga kami nyaman saat melapor.		
11.	Keluhan tidak dapat diselesaikan oleh pihak PDAM Tirtanadi.		
12.	Para karyawan memberikan pelayanan tidak sesuai dengan prosedur yang ada.		
13.	Bagian pelayanan menanggapi dengan lambat dan malas-malasan.		
14.	Tidak mendapatkan pelayanan yang maksimal dari karyawan PDAM Tirtanadai.		
15.	Karyawan tampak kesal dan tidak sabar menghadapi pelanggan yang datang.		
16.	Karyawan tampak tidak terlatih dalam menanggapi dan mengatasi keluhan masyarakat.		
17.	Keluhan pelanggan tidak dapat ditangani oleh bagian pelayanan.		
18.	Pernah dimarahi oleh petugas pelayanan karena tidak menerima penjelasannya.		
19.	Ruang bagian pelayanan terlihat jorok dan kumuh.		
20.	Tata ruang dikantor membingungkan pelanggan yang ingin mengadu.		

**BSERVASI PENILAIAN
DISIPLIN KERJA KARYAWAN PDAM TIRTANADI CABANG
SUNGGAL**

Petunjuk Pengisian

1. Bacalah setiap pernyataan dengan seksama sebelum anda mengisi jawaban.
2. Berilah tanda ceklis sesuai perilaku karyawan yang muncul. Pilihan jawaban yang tersedia adalah:

Ya dan Tidak

Contoh :

Saya sehari makan tiga kali

Ya	Tidak
✓	

NO.	AKTIVITAS	Ya	Tidak
1.	Datang tepat waktu		
2.	Taat peraturan		
3.	Menyelesaikan pekerjaan		
4.	Meminta ijin tidak masuk kerja		
5.	Bekerja sesuai tata tertib SOP		
6.	Siap kerja lembur		
7.	Siap menerima sanksi/teguran		

Selamat Mengerjakan



LAMPIRAN B
DATA PENELITIAN



LAMPIRAN C

VALIDITAS DAN RELIABELITAS

```

RELIABILITY /VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004
VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009 VAR00010 VAR00011
VAR00012 VAR00013 VA R00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018
VAR00019 VAR00020 /SCALE('Kualitas Pelayanan') ALL /MODEL=ALPHA
/STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE /SUMMARY=TOTAL.

```

Reliability

[DataSet0]

Scale: Kualitas Pelayanan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	51	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	51	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.768	20

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	34.41	9.727	.365	.757
VAR00002	34.47	9.614	.382	.755
VAR00003	34.82	8.828	.346	.763
VAR00004	34.47	9.614	.321	.721
VAR00005	34.55	8.853	.364	.756
VAR00006	34.59	8.607	.430	.751
VAR00007	34.49	9.215	.344	.757
VAR00008	34.71	8.492	.382	.755

VAR00009	34.43	9.410	.346	.763
VAR00010	34.43	9.410	.346	.763
VAR00011	34.76	8.424	.382	.755
VAR00012	34.71	7.892	.628	.732
VAR00013	34.76	8.104	.506	.743
VAR00014	34.82	8.548	.321	.761
VAR00015	34.55	8.893	.344	.757
VAR00016	34.67	8.427	.433	.750
VAR00017	34.69	8.700	.310	.761
VAR00018	34.47	9.174	.345	.759
VAR00019	34.49	8.975	.417	.755
VAR00020	34.53	8.814	.418	.753

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
36.41	9.727	3.119	20

```

NEW FILE. RELIABILITY /VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003
VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 /SCALE('Disiplin
Kerja') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE
/SUMMARY=TOTAL.

```

Reliability

[DataSet1]

Scale: Disiplin Kerja

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	51	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	51	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.740	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	13.21	1.688	.533	.692
VAR00002	13.08	1.965	.487	.706
VAR00003	13.07	2.037	.437	.715
VAR00004	13.08	2.049	.371	.725
VAR00005	13.24	1.591	.601	.675
VAR00006	13.10	1.920	.500	.702
VAR00007	13.17	1.887	.382	.726
VAR00008	13.06	2.250	.312	.752

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
15.00	2.423	1.556	8



LAMPIRAN D
UJI NORMALITAS

NPAR TESTS

/K-S(NORMAL)=X Y
 /STATISTICS DESCRIPTIVES
 /MISSING ANALYSIS.

NPar Tests

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
DISIPLIN KERJA	51	15.0196	1.64305	9.00	16.00
KUALITAS LAYANAN	51	36.4118	3.11882	28.00	40.00

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		DISIPLIN KERJA	KUALITAS LAYANAN
N		51	51
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	15.0196	36.4118
	Std. Deviation	1.64305	3.11882
Most Extreme Differences	Absolute	.352	.143
	Positive	.275	.125
	Negative	-.352	-.143
Kolmogorov-Smirnov Z		1.514	1.024
Asymp. Sig. (2-tailed)		.056	.245

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

```

EXAMINE VARIABLES=X Y
/PLOT BOXPLOT STEMLEAF
/COMPARE GROUPS
/STATISTICS EXTREME
/MISSING LISTWISE
/NOTOTAL.

```

Explore

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
DISIPLIN KERJA	51	100.0%	0	.0%	51	100.0%
KUALITAS LAYANAN	51	100.0%	0	.0%	51	100.0%

Extreme Values

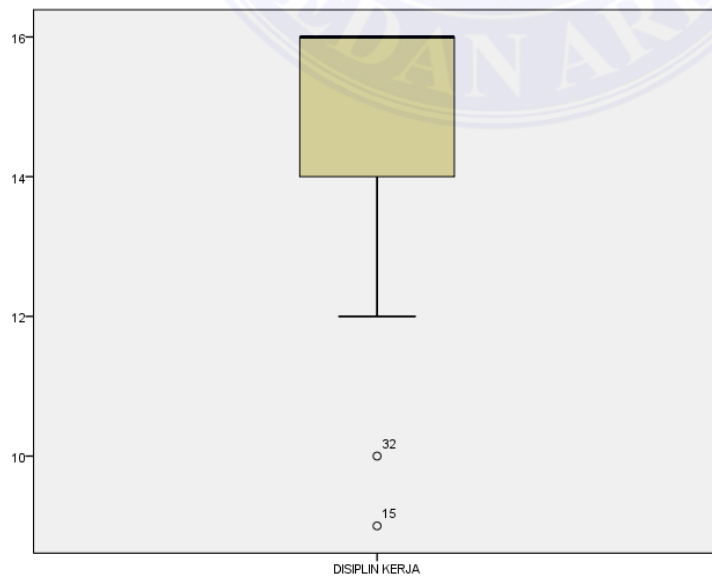
			Case Number	Value
DISIPLIN KERJA	Highest	1	1	16.00
		2	2	16.00
		3	3	16.00
		4	4	16.00
		5	7	16.00 ^a
	Lowest	1	15	9.00
		2	32	10.00
		3	50	12.00
		4	16	12.00
		5	14	12.00
KUALITAS LAYANAN	Highest	1	1	40.00
		2	2	40.00
		3	25	40.00
		4	26	40.00
		5	28	40.00 ^b
	Lowest	1	15	28.00
		2	50	30.00
		3	16	30.00
		4	17	31.00
		5	14	31.00

- a. Only a partial list of cases with the value 16.00 are shown in the table of upper extremes.
- b. Only a partial list of cases with the value 40.00 are shown in the table of upper extremes.

DISIPLIN KERJA

DISIPLIN KERJA Stem-and-Leaf Plot

Frequency	Stem & Leaf
2.00	Extremes (= < 10.0)
3.00	12 . 000
.00	12 .
2.00	13 . 00
.00	13 .
7.00	14 . 0000000
.00	14 .
5.00	15 . 00000
.00	15 .
32.00	16 . 000000000000000000000000000000000000
Stem width: 1.00	
Each leaf: 1 case(s)	

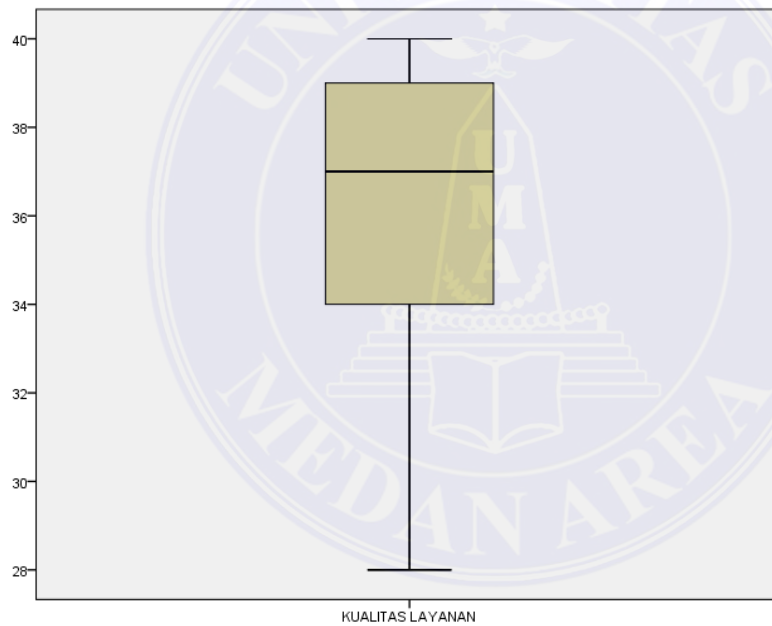


KUALITAS LAYANAN

KUALITAS LAYANAN Stem-and-Leaf Plot

Frequency	Stem & Leaf
1.00	2 . 8
13.00	3 . 0011233344444
28.00	3 . 555666667777778888899999999
9.00	4 . 000000000

Stem width: 10.00
Each leaf: 1 case(s)





LAMPIRAN E
UJI LINIERITAS

```

* Curve Estimation.
TSET NEWVAR=NONE.
CURVEFIT
  /VARIABLES=Y WITH X
  /CONSTANT
  /MODEL=LINEAR
  /PLOT FIT.

```

Curve Fit

Model Description

Model Name		MOD_1
Dependent Variable	1	KUALITAS LAYANAN
Equation	1	Linear
Independent Variable		DISIPLIN KERJA
Constant		Included
Variable Whose Values Label Observations in Plots		Unspecified

Case Processing Summary

	N
Total Cases	51
Excluded Cases ^a	0
Forecasted Cases	0
Newly Created Cases	0

a. Cases with a missing value in any variable are excluded from the analysis.

Variable Processing Summary

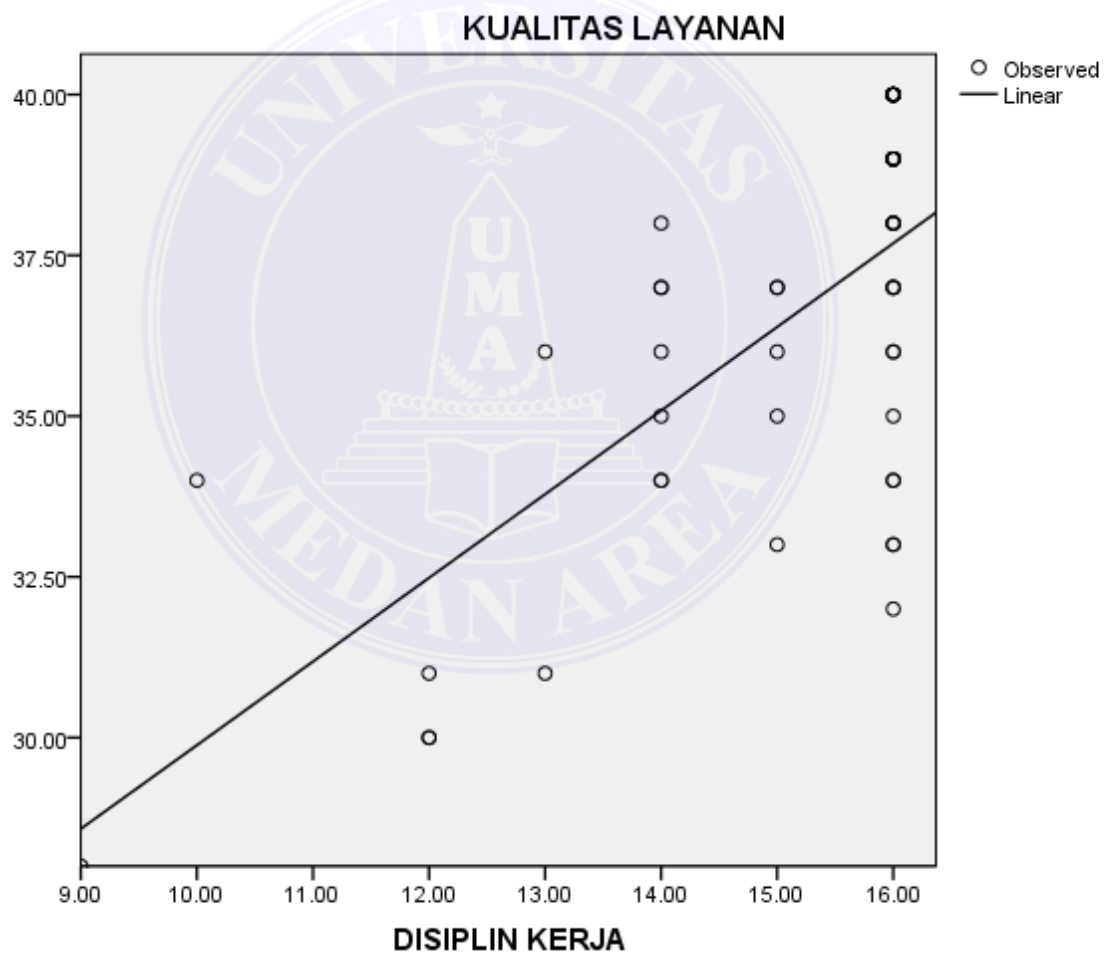
	Variables	
	Dependent	Independent
	KUALITAS LAYANAN	DISIPLIN KERJA
Number of Positive Values	51	51
Number of Zeros	0	0
Number of Negative Values	0	0
Number of Missing Values		
User-Missing	0	0
System-Missing	0	0

Model Summary and Parameter Estimates

Dependent Variable: KUALITAS LAYANAN

Equation	Model Summary					Parameter Estimates	
	R Square	F	df1	df2	Sig.	Constant	b1
_ Linear	.470	43.391	1	49	.000	16.874	1.301

The independent variable is DISIPLIN KERJA.





LAMPIRAN F

UJI HIPOTESIS

```

REGRESSION
  /DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA CHANGE
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT Y
  /METHOD=ENTER X.

```

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
KUALITAS LAYANAN	36.4118	3.11882	51
DISIPLIN KERJA	15.0196	1.64305	51

Correlations

		KUALITAS LAYANAN	DISIPLIN KERJA
Pearson Correlation	KUALITAS LAYANAN	1.000	.685
	DISIPLIN KERJA	.685	1.000
Sig. (1-tailed)	KUALITAS LAYANAN	.	.000
	DISIPLIN KERJA	.000	.
N	KUALITAS LAYANAN	51	51
	DISIPLIN KERJA	51	51

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	DISIPLIN KERJA ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: KUALITAS LAYANAN

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics		
					R Square Change	F Change	df1
1	.685 ^a	.470	.459	2.29436	.470	43.391	1

a. Predictors: (Constant), DISIPLIN KERJA

Model Summary

Model	Change Statistics	
	df2	Sig. F Change
1	49	.000

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	228.413	1	228.413	43.391	.000 ^a
	Residual	257.940	49	5.264		
	Total	486.353	50			

a. Predictors: (Constant), DISIPLIN KERJA

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	228.413	1	228.413	43.391	.000 ^a
	Residual	257.940	49	5.264		
	Total	486.353	50			

a. Predictors: (Constant), DISIPLIN KERJA

b. Dependent Variable: KUALITAS LAYANAN

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	16.874	2.983		5.656	.000
	DISIPLIN KERJA	1.301	.197	.685	6.587	.000

a. Dependent Variable: KUALITAS LAYANAN

