

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

Iwan Batubara - 2015

PERSEMBAHAN

KARYA YANG PENUH PERJUANGAN INI KUPERSEMBAHKAN 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 KEPADAKUTIDAK 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 :

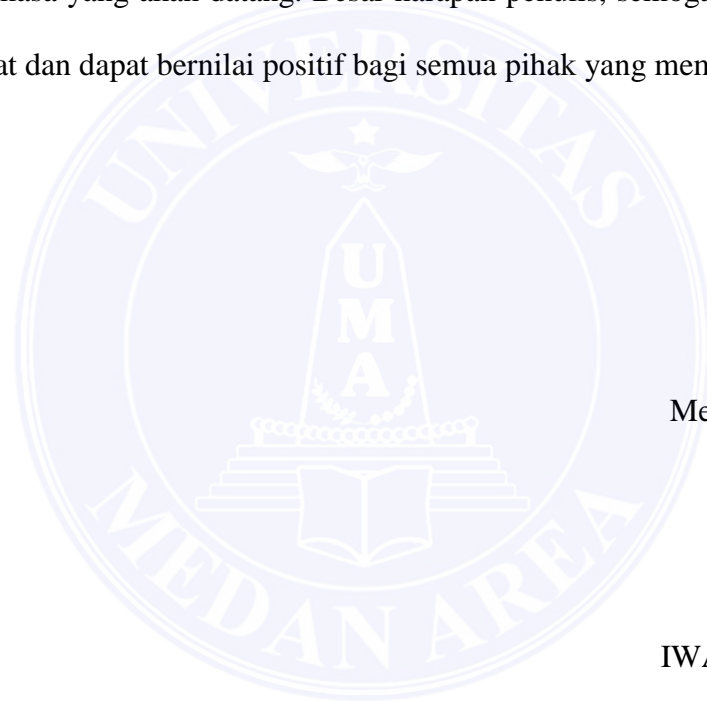
1. Kedua orangtua saya yang selalu memberi dukungan kepada saya baik dalam hal materi maupun berupa dukungan semangat yang luar biasa sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Hanya ucapan terima kasih yang bisa saya ucapkan kepada ibu dan ayah, tanpa kalian saya bukan siapa-siapa.
2. Prof .Dr.H. 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 subhana 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 <i>r 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

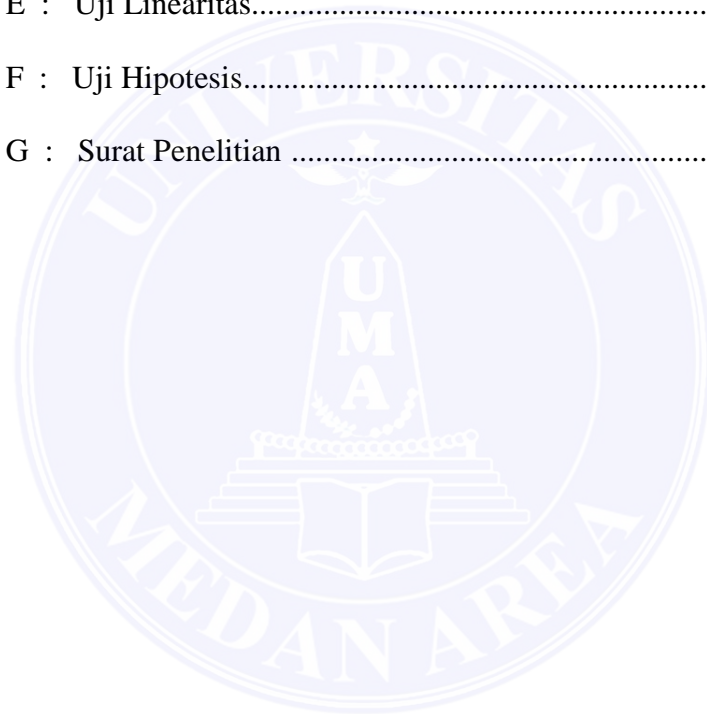
DAFTAR PUSTAKA xii

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

