

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

NPART 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

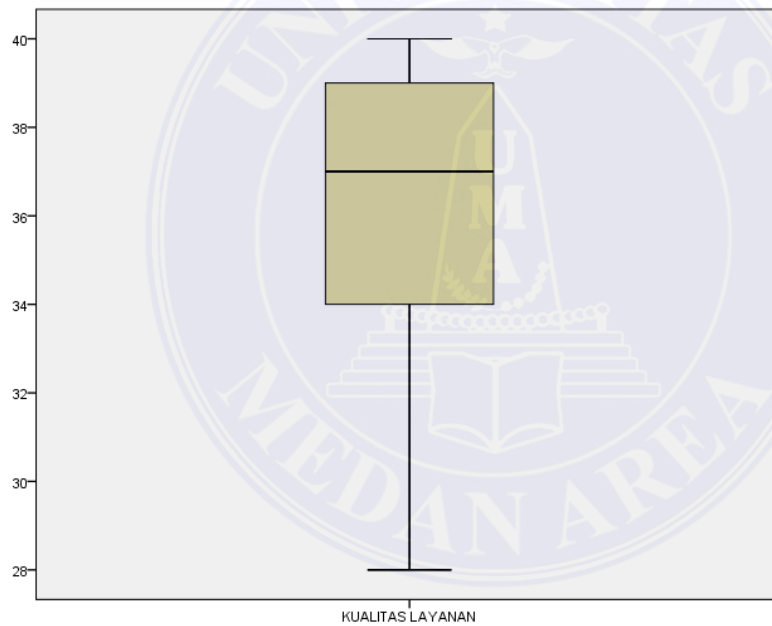
			Case Number	Value
DISIPLIN KERJA	Highest	1	1	16.00
		2	2	16.00
		3	3	16.00
		4	4	16.00
		5	7	16.00 ^a
	Lowest	1	15	9.00
		2	32	10.00
		3	50	12.00
		4	16	12.00
		5	14	12.00
KUALITAS LAYANAN	Highest	1	1	40.00
		2	2	40.00
		3	25	40.00
		4	26	40.00
		5	28	40.00 ^b
	Lowest	1	15	28.00
		2	50	30.00
		3	16	30.00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

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

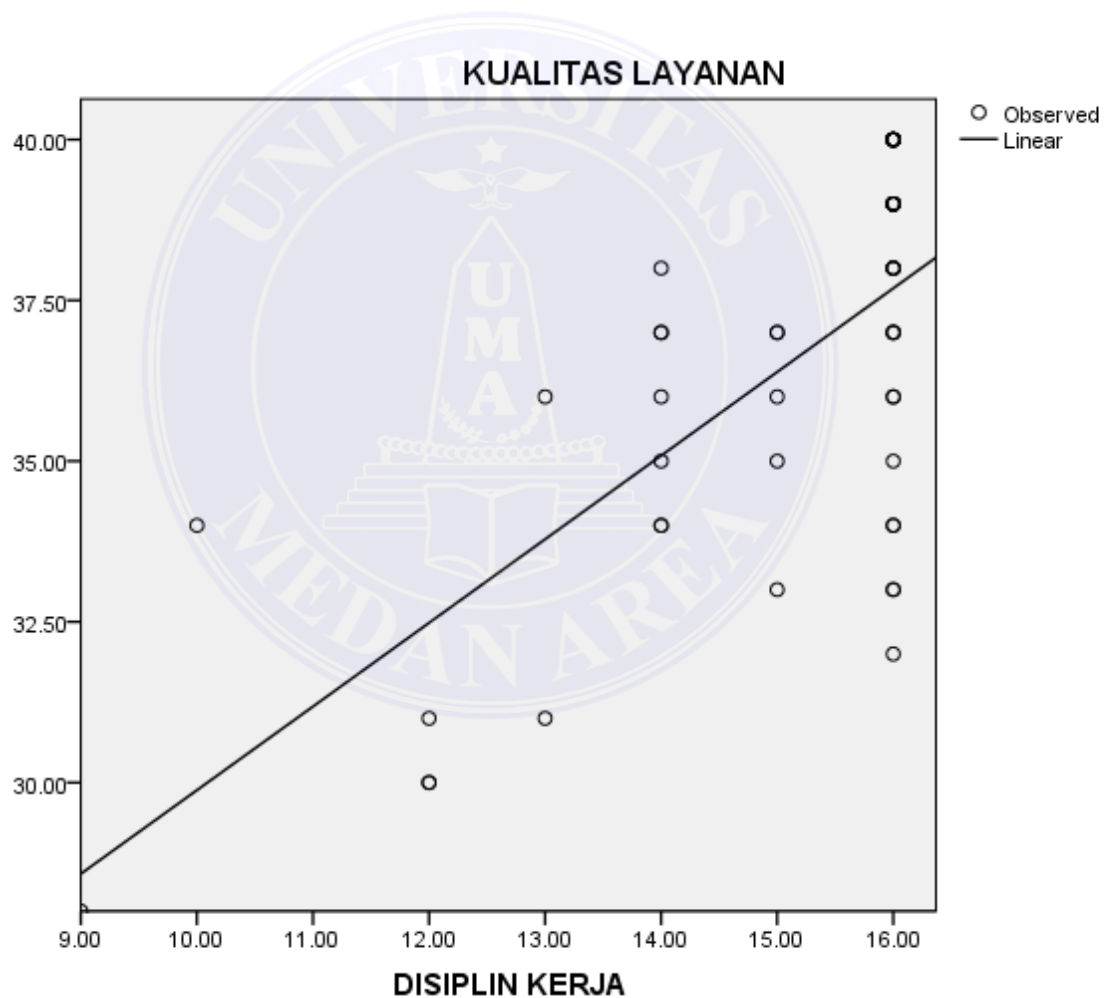
	Variables	
	Dependent	Independent
	KUALITAS LAYANAN	DISIPLIN KERJA
Number of Positive Values	51	51
Number of Zeros	0	0
Number of Negative Values	0	0
Number of Missing Values		
User-Missing	0	0
System-Missing	0	0

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

