

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, atas segala Berkah, Rahmat, dan KaruniaNya telah memberikan pengetahuan, pengalaman, kekuatan dan kesempatan kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini.

Akan tetapi sesungguhnya penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, maka penyusunan skripsi ini tidak dapat berjalan dengan baik. Hingga selesainya penulisan skripsi ini penulis telah banyak menerima bantuan waktu, tenaga dan pikiran dari banyak pihak. Sehubungan dengan hal tersebut, maka pada kesempatan ini, perkenankanlah penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Yang paling utama penulis ucapkan kepada Allah SWT, dimana karena kuasaNya lah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Dimana ketika penulis menemukan kesulitan dan hambatan, Ia lah tempat yang paling terindah untuk mengadu dan meminta jalan keluar bagi penulis.
2. Yang istimewa, ayah dan almarhumah mamak yang paling penulis sayangi dan kasihi. Buat ayah yang sudah memberikan dukungan moril maupun materil serta do'a yang mengiringi hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Dan juga buat almarhumah mamak, walaupun sudah berada ditempat terindah yang diberikanNya penulis yakin do'amu selalu menyertai anakmu ini, walaupun kasih sayang dan cinta yang kau berikan kurang untuk penulis nikmati dan penulis yakin dari jauh sana engkau memberikannya lebih yang dari penulis inginkan saat ini.
3. Abang beserta istri & kakak-kakak beserta suami yang penulis sayangi, terima kasih atas dukungan secara moril dan materil serta do'anya yang selalu menyertai perjalanan penulis.
4. Ibu Dra. Irna Minauli, M.si, selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area, yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.

5. Ibunda Suryani Hardjo, S.Psi, MA beserta keluarga, selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu dan tenaganya serta memberikan motivasi yang membangun hingga penulis dapat bangkit lagi dari kepesimisan, yang tidak mengenal lelah saat membimbing serta arahan dalam proses penyelesaian skripsi ini.
6. Ibu Nurmaida Irawani Siregar, S.Psi, M.si, selaku Dosen pembimbing II yang telah senantiasa memberikan waktu luangnya untuk membimbing dan memberikan arahan, semangat dan saran-saran yang bermanfaat demi kelancaran penyelesaian skripsi ini.
7. Ibu Istiana, S.Psi, M.Pd selaku ketua sidang meja hijau yang telah memimpin sidang meja hijau pemimpin, serta telah meluangkan waktunya kepada penulis
8. Ibu Rahmi Lubis, S.Psi, M.Psi selaku dosen tamu pada saat sidang meja hijau, terima kasih atas motivasi dan masukan yang diberikan kepada penulis hingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
9. Ibu Laili Alfita, S.Psi, MM selaku sekretaris yang telah meluangkan waktunya dalam sidang meja hijau penulis.
10. Buat para karyawan di bidang tata usaha, Kak Fida, Bang Syamsir, Bang Dian, Mas Misro, Kak Rita, Bang Wandu, yang tidak bisa di sebutkan satu per satu, terima kasih telah membantu penulis dalam menyiapkan berkas-berkas yang diperlukan penulis.
11. Buat keluarga Bapak Herman Mawengkang serta Ibu Almarhum Bismi Avidhania yang telah memberikan dukungan moril dan materil sehingga penulis dapat menyelesaikan kuliah dan skripsi ini.
12. Kepada PT. PANEN LESTARI INTERNUSA (SOGO) Medan, yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk melakukan penelitian. Terutama pada Manager bagian HR & GA Bapak Riza Kurniawan yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian pada saat waktu senggang karyawan, dan dukungannya selama melakukan penelitian.
13. Buat para karyawan SOGO yang telah memberikan waktu luangnya dalam pengisian skala yang telah disebar oleh penulis.

14. Buat sahabat-sahabatku yang berada dalam 11 derajat (Vera, Ayu, Hafis, Dinda, Devi Wulandaning, Sheila, Hasni, Dinda, Yuyun, Indah, Ima), yang selalu memberikan dukungan, dan semangat yang tak terhingga sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
15. Buat sahabat-sahabatku yang lain Wulandari, Tata, Dedi, Geng Nero dan sahabat-sahabat yang lain yang tidak dapat penulis jelaskan satu per satu. Dan teman-teman dalam satu stambuk '05.
16. Buat sahabat-sahabat yang dari SMU (B'Dol, Henny, Moel, Barus, Limbong, dan yang lainnya yang tidak dapat ku sebutkan satu per satu), terima kasih telah memberikan semangat dan dukungan yang besar hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
17. Buat semua keponakanku (Icha, Yudi, Lani, Nisa, Syifa), yang telah memberikan semangat disaat-saat penulis lelah dan sedih.
18. Buat semua keluarga besar, yang telah memberikan dukungan moril maupun materil hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Akhirnya penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah turut membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Hanya Kepada Allah SWT penulis menyerahkan segalanya, yang dapat membelas segala bantuan dan kebaikan yang telah penulis terima. Semoga penulis skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Medan, 11 Januari 2010

RISKI KARTIKA

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAKSI	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
I.PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Tujuan Penelitian.....	8
C. Manfaat Penelitian.....	9
1. Manfaat Teoritis.....	9
2. Manfaat Praktik.....	9
II.LANDASAN TEORI	10
A. Mutu Pelayanan Pramuniaga.....	10
1. Pengertian Pramuniaga.....	10
2. Pengertian Pelayanan.....	11
3. Pengertian Masa Kerja.....	13

4. Pengertian Mutu Pelayanan.....	14
5. Aspek-aspek dalam Mutu Pelayanan.....	16
6. Strategi dalam Layanan yang Bernutu.....	18
7. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan.....	20
B. Komitmen Organisasi.....	24
1. Pengertian Komitmen Organisasi.....	24
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Komitmen Organisasional.....	27
3. Aspek-aspek Komitmen Organisasi.....	30
C. Hubungan Antara Komitmen Organisasional dengan Mutu Pelayanan Pramuniaga.....	32
D. Hipotesis.....	36
III. METODE PENELITIAN.....	37
A. Identifikasi Variabel Penelitian.....	37
B. Definisi Operasional.....	37
1. Mutu Pelayanan Pramuniaga.....	37
2. Komitmen Organisasi.....	38
3. Masa Kerja.....	38
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	38
1. Populasi.....	38
2. Sampel Penelitian.....	39
D. Metode Pengumpulan Data.....	39
1. Skala Mutu Pelayanan.....	40
2. Skala Komitmen Organisasi.....	41

E. Validitas dan Reliabilitas.....	41
1. Validitas Aitem.....	42
2. Reliabilitas Alat Ukur.....	43
F. Metode Analisis Data.....	44
IV. PELAKSANAAN, HASIL PENELITIAN	
DAN PEMBAHASAN.....	46
A. Orientasi Kanchah dan Persiapan Penelitian.....	46
1. Orientasi Kanchah.....	46
2. Persiapan Penelitian.....	49
a. Persiapan Administrasi.....	49
b. Persiapan Alat Ukur Penelitian.....	49
3. Uji Coba Alat Ukur Penelitian.....	51
B. Pelaksanaan Penelitian.....	54
C. Analisis Data dan Hasil Penelitian.....	55
1. Uji Asumsi.....	55
a. Uji Normalitas Sebaran.....	55
b. Uji Linearitas Hubungan.....	56
2. Hasil Perhitungan Analisis Korelasi <i>Product Moment</i>	57
3. Hasil Perhitungan Mean Hipotetik dan Mean Empirik.....	58
a. Nilai Rata-rata/ Mean Hipotetik.....	58
b. Nilai Rata-rata/ Mean Empirik.....	58
c. Kriteria.....	59
D. Pembahasan.....	61

V. PENUTUP	64
A. Kesimpulan.....	64
B. Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA	67



DAFTAR TABEL

TABEL	Halaman
1. Distribusi Penyebaran Butir-Butir Pernyataan Skala Mutu Pelayanan Sebelum Uji Coba.....	50
2. Distribusi Penyebaran Butir-Butir Pernyataan Skala Komitmen Organisasi Sebelum Uji Coba.....	51
3. Distribusi Penyebaran Butir-Butir Pernyataan Skala Mutu Pelayanan Setelah Uji Coba.....	52
4. Distribusi Penyebaran Butir-Butir Pernyataan Skala Komitmen Organisasi Setelah Uji Coba.....	54
5. Hasil Perhitungan Uji Normalitas Sebaran.....	56
6. Hasil Perhitungan Uji Linearitas Hubungan.....	57
7. Hasil Analisis Korelasi <i>Product Moment</i>	58
8. Hasil Perhitungan Nilai Rata-rata Hipotetik dan Nilai Rata-rata Empirik.....	60

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
LAMPIRAN	70
A. Data Try Out	71
A.1. Data Analisis Try Out Komitmen Organisasi.....	72
A.2. Data Analisis Try Out Mutu Pelayanan	76
B. Data Uji Coba	80
B.1. Data Uji Coba Skala Mutu Pelayanan	81
B. 2. Data Uji Coba Skala Komitmen Organisasi.....	88
C. Uji Asumsi	95
C.1. Uji Validitas dan Reliabilitas	96
C.2. Uji Normalitas dan Linearitas Sebaran	102
C. 3. Uji Asumsi Korelasi	106
D. Skala	108
D. 1. Skala Mutu Pelayanan	109
D. 2. Skala Komitmen Organisasi	115
E. Surat Keterangan Bukti Penelitian	120