

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEDISIPLINAN
TERHADAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI
RSU. LATERIA BINJAI**

SKRIPSI

Oleh

MUHAMMAD ANDREAWAN
1929084015 / MNJ



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TJUT NYAK DHIEN MEDAN
2021**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEDISIPLINAN
TERHADAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI
RSU. LATERIA BINJAI**

SKRIPSI

**Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Pada Program Studi Manajemen
Universitas Tjut Nyak Dhien**

Oleh

**MUHAMMAD ANDREAWAN
1929084015/MNJ**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TJUT NYAK DHEN
MEDAN
2021**

Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KEDISIPLINAN TERHADAP KEPUASAN
KERJA PEGAWAI RSU. LATERZIA BINJAI.

Nama Mahasiswa : MUHAMMAD ANDREAWAN
Nomor Pokok Mahasiswa : 1929084015
Program Studi : Manajemen

Mengetahui
Komisi Pembimbing



(Khamo Waruwu, S.E., M.M.)
Dosen Pembimbing I



(Mella Yunita, S.E., M.Si.)
Dosen Pembimbing II

Ketua Program Studi



(Mella Yunita, S.E., M.Si.)

Dekan



(Dr. Abdi Sugiarto, S.Sos., M.Si.)

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TJUT NYAK DHIE MEDAN**

BERITA ACARA UJIAN

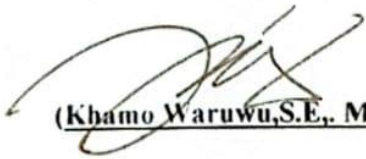
**UNTUK MEMPERTAHANKAN SKRIPSI BAGI MAHASISWA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS TJUT NYAK
DHIE**

**Panitia Ujian Skripsi Mahasiswa
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tjut Nyak Dhien
Dalam Sidangnya yang Diselenggarakan Pada:**

Hari/Tanggal : Kamis / 25 November 2021
Nama Mahasiswa : MUHAMMAD ANDREAWAN
Nomor Pokok Mahasiswa : 1929084015
Program Studi : Manajemen
**Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kedisiplinan
Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai RSU.
Latersia Binjai**
Ditetapkan : (B) Lulus Yudisium
() Lulus Bersyarat, Memperbaiki Mengulang
Tanggal: _____
() Tidak Lulus

PanitiaUjian/Tim Penguji

Ketua


(Khano Waruwu, S.E., M.M.)

Anggota


(Mella Yunita, S.E., M.Si)

Anggota


(Evalina Pakpahan, S.E., M.Si)

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	: Muhammad Andreawan
NPM	: 1929084015
Fakultas	: Ekonomi
Program Studi	: Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kedisiplinan Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai RSUD. Letersia Binjai”** adalah bukan tugas akhir milik orang lain, baik sebagian ataupun keseluruhannya kecuali dalam kutipan yang telah saya sebutkan dengan benar dan jelas.

Demikianlah surat ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar maka saya bersedia mendapatkan sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Medan, Desember 2021
Yang Menyatakan



Muhammad Andreawan
NPM : 1929084015

ABSTRAK

Muhammad Andreawan. 1929984015. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kedisiplinan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai RSUD Letersia Binjai. Universitas Tjut Nyak Dhien. Skripsi. 2021

Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Kerja Pegawai RSUD Letersia Binjai, mengetahui pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Kerja Pegawai RSUD Letersia Binjai, mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Kerja Pegawai RSUD Letersia Binjai.

Penelitian ini adalah penelitian deskripsi kuantitatif dengan instrument kuisioner, dilakukan pada sejumlah populasi yaitu seluruh pegawai RSUD Letersia Binjai yang diperoleh menggunakan *total sampling* maka besarnya sampel penelitian ini berjumlah 62 orang.

Hasil penelitian menunjukkan nilai t_{hitung} Kualitas Pelayanan adalah 9,766 dan nilai t_{tabel} sebesar 1,999 dengan ketentuan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan $sig_{hitung} < sig_{table}$ atau $(9,766 > 1,999)$ dan $(0,000 < 0,05)$, nilai t_{hitung} Disiplin Kerja adalah 9,839 dan nilai t_{tabel} sebesar 1,999 dengan ketentuan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan $sig_{hitung} < sig_{table}$ atau $(9,839 > 1,999)$ dan $(0,000 < 0,05)$ dan nilai F_{hitung} Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja adalah 4,244 dan nilai t_{tabel} 2,755 dengan ketentuan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan $sig_{hitung} < sig_{table}$ atau $(4,244 > 2,755)$ dan $(0,000 < 0,05)$. Nilai R_{Square} yaitu 0,743 atau $R^2 \times 100\%$ sebesar 74,30%, artinya variable bebas penelitian memberikan sumbangsih besar dalam menjelaskan tentang kepuasan konsumen sebesar 74,30% sedangkan sisanya 25,70% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja dan Kepuasan Kerja

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti ucapkan kehadiran Allah Subhanahu WaTa'ala yang telah memberikan rahmatnya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kedisiplinan Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai RSUD Letersia Binjai”**.

Peneliti menyadari bahwa dalam menyusun skripsi ini tidak akan berhasil dengan baik tanpa adanya bimbingan dan sumbangan pemikiran dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih dari lubuk hati yang paling dalam kepada mereka yang telah membantu kami dalam menyelesaikan skripsi ini, khususnya kepada yang terhormat:

1. Ibu Dr.apr.Vriezka Mierza,S.Farm.,M.Si, selaku Rektor Universitas Tjut Nyak Dhien.
2. Bapak Dr. Abdi Sugiarto, S.Sos.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tjut Nyak Dhien.
3. Ibu Mella Yunita, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tjut Nyak Dhien dan sekaligus selaku dosen pembimbing II yang banyak memberikan masukan.
4. Bapak Khamo Waruwu, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing I yang banyak memberikan masukan dalam menyelesaikan penelitian ini
5. Teristimewa untuk Kedua Orang Tua saya Bapak Faisal dan Ibu Ernawati serta keluarga besar yang telah memberikan lantunan doa, kasih dan cintanya, perhatian serta dukungan yang tiada henti

6. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan bimbingan dan ilmu selama perkuliahan

Penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna .Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat konstruktif demi kesempurnaan penulisan skripsi ini. Peneliti berharap semoga karya yang sederhana ini dapat bermanfaat dengan baik bagi semua pembaca. Amin Ya Rabbal Alamin

Medan, November 2021

Penulis

Muhammad Andreawan
NPM : 1929084015

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah Penelitian.....	1
B. Identifikasi Masalah Penelitian	4
C. Batasan Masalah Penelitian.....	4
D. Rumusan Masalah Penelitian	5
E. Tujuan Penelitian	5
F. Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORITIS	7
A. Kepuasan Kerja	7
B. Kualitas Pelayanan	10
C. Kedisiplinan	14
D. Kerangka Konseptual	17
E. Hipotesis Penelitian.....	18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	20
A. Lokasi Penelitian	20
B. Populasi dan Sampel.....	20
C. Defenisi OperasionalVariabel	21
D. Teknik Pengumpulan Data	24
E. Teknik Analisis Data.....	24
F. Teknik Pengujian Instrumen	24
G. Uji AsumsiKlasik	26
H. Analisis Regresi Linier Berganda	27
I. Uji Hipotesis	28
J. Koefisien Determinasi (R^2).....	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	30
A. Hasil Penelitian	30
1.Gambaran Umum Perusahaan.....	30
2.Visi dan Misi	32
3. Struktur Organisasi.....	32
B. Keadaan Responden	34
C. Teknik Analisis Data.....	37
1.Uji Validitas	37

	2. Uji Reliabilitas	40
\	D.Uji Asumsi Klasik	41
	E. Analisis Regresi Linier Berganda.....	46
	F. Uji Hipotesis.....	48
	G. Koefisien Determinasi (R^2)	50
B.	Pembahasan dan Penelitian Terdahulu.....	51
	1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Kerja	51
	2. Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Kerja	53
	3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Kerja	55
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	58
	A. Kesimpulan	58
	B. Saran	58
	DAFTAR PUSTAKA	60
	LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
1	Dimensi dan Atribut Model SERVQUAL	12
2.	Defenisi Operasional Variabel	23
3.	Skor Pernyataan dengan Skala Interval	24
4	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
5	Identitas Responden Berdasarkan Umur	35
6	Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan.....	35
7	Identitas Responden Berdasarkan Lama Kerja.....	36
8.	Hasil Uji Deskripsi Variabel Penelitian	36
9	<i>Corrected Item Total Correlation</i> Kualitas Pelayanan(X_1)	38
10.	<i>Corrected Item Total Correlation</i> Disiplin Kerja(X_2)	39
11.	<i>Corrected Item Total Correlation</i> Kepuasan Kerja(Y).....	39
12.	Nilai <i>Reliability</i> Kualitas Pelayanan(X_1)	40
13.	Nilai <i>Reliability</i> DisiplinKerja(X_2)	40
14.	Nilai <i>Reliability</i> KepuasanKerja(Y).....	40
15	<i>Kolmogorov-Smirnov Test</i>	43
16	Uji Multikolinieritas.....	44
17	Pengujian Heterokedastisitas.....	46
18.	Analisis Regresi Linier Berganda	46
19.	Uji t (UjiParsial)	48
20.	Uji F (SecaraSimultan).....	49
21	Model <i>SummaryGoodness of Fit</i> (R^2)	50

DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
1.	Kerangka Konseptual	18
2.	Struktur Organisasi RSU Letersai Binjai	34
3.	Pengujian Normalitas	42
4.	Pengujian Heteroskedastisitas	45