

**PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PADA PT. MATAHARI DEPARTMENT STORE PLAZA MULIA
SAMARINDA**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Ekonomi



DISUSUN OLEH :

Bayu Siswanto

17111024310213

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI, HUKUM, POLITIK DAN PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KALIMANTAN TIMUR
SAMARINDA**

2020

**Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan
pada PT. Matahari Department Store Plaza Mulia
Samarinda**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Ekonomi



DISUSUN OLEH :

Bayu Siswanto

17111024310213

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI, HUKUM, POLITIK DAN PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KALIMANTAN TIMUR
SAMARINDA
2020**

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PADA PT. MATAHARI DEPARTMENT STORE PLAZA MULIA
SAMARINDA**

Oleh

**Bayu Siswanto
17111024310213**

Samarinda, 29 Juni 2020

Telah disetujui oleh :

Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'H. Suwoko', written over a horizontal line.

H. Suwoko, SE., MM

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA PT. MATAHARI DEPARTMENT STORE, PLAZA MULIA SAMARINDA

Yang disiapkan dan disusun oleh:

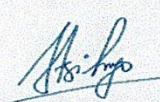
Nama : Bayu Siswanto
NIM : 17111024310213
Program Studi : Manajemen Sumberdaya Manusia

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 02 Juli 2020 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna mencapai derajat Sarjana Ekonomi pada Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.

Susunan Dewan Penguji:


1. Agus Trisihnyo, S.E, MM.
NIDN. 1126087002

2. H. Suwoko, S.E., MM
NIDN. 1117037201

()
()

Mengetahui,


Dekan
Fakultas Ekonomi, Hukum,
Politik dan Psikologi
(Prof. Dr. H. Muhammad Wahyudin, M.S.)
NIDN. 0604075802


Ketua
Program Studi Manajemen
(Ihwan Susila, S.E., M.Si., Ph.D.)
NIDN. 0620107201

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertandatangan di bawah ini, saya :

Nama : Bayu Siswanto
NIM : 17111024310213
Program Studi : Manajemen Sumberdaya Manusia

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil penjiplakan (*plagiarism*) dan hasil karya orang lain;
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (referensi) dalam skripsi ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan sumber acuan dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar pustaka sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku;
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Samarinda, 01 Juli 2020

Yang membuat pernyataan,



Bayu Siswanto

Intisari

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas layanan pada PT. Matahari Department store, Plaza Mulia Samarinda. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner ke seluruh karyawan pada PT. Matahari Department store Plaza Mulia Samarinda yang berjumlah 210 orang dan sampel yang di gunakan 138 orang. Teknik analisis *simple random sampling* yang di gunakan adalah *probability sampling*. Data dianalisis menggunakan metode analisis linier sederhana, Pengolahan data penelitian ini menggunakan program SPSS versi 26. Hasil menunjukkan bahwa secara parsial variabel budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada PT. Matahari Department Store, Plaza Mulia Samarinda.

Kata kunci : Budaya Organisasi dan Kualitas Layanan

Abstract

This study aims to determine the effect of organizational culture on service quality at PT. Matahari Department store, Plaza Mulia Samarinda. This research uses quantitative methods by distributing questionnaires to all employees at PT. Matahari Department store Plaza Mulia Samarinda, amounting to 210 people and the sample used by 138 people. Simple random sampling analysis technique used is probability sampling. Data were analyzed using simple linear analysis method, data processing in this study used SPSS version 26 program. The results showed that partially organizational culture variables had a positive and significant effect on service quality at PT. Matahari Department Store, Plaza Mulia, Samarinda

Keywords: Organizational Culture And Service Quality

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim,

Puji syukur yang teramat dalam saya haturkan kehadiran Tuhan Yang Maha Segala, atas percikan kasih, hidayah, dan taufiq-Nya sehingga skripsi dengan judul – Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan, Pada PT. Matahari Department Store, Plaza Mulia Samarinda ini dapat terselesaikan pada waktu yang telah direncanakan.

Teriring do'a sholat semoga senantiasa melimpah ke haribaan Nabi Muhammad SAW., Rasul akhir zaman, penutup para nabi yang membawa kesempurnaan ajaran Tauhid dan keutamaan budi pekerti. Dan semoga tumpahan do'a sholat menetes kepada segenap keluarga dan sahabatnya, para syuhada', para mushonnifin, para ulama', dan seluruh umatnya yang dengan tulus ikhlas mencintai dan menjunjung sunnahnya.

Selama proses penyusunan skripsi ini, banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada saya. Sebagai ungkapan syukur, dalam kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Rektor Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, Prof. DR. H. Bambang Setiaji.
2. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi, Hukum Politik dan Psikologi Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, Prof. DR. H. Muhammad Wahyudin, M.S.
3. Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, Bapak Ihwan Susila, S.E., M.Si., Ph.D.
4. Sekretaris Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, Ibu Vera Anitra, SE., MM.
5. Dosen Pembimbing, Bapak H. Suwoko, SE., MM.
6. Dosen Wali, Ibu Sri Wahyuni Jamal, SE., MM.
7. Dosen Penguji, Bapak Agus Trisihnyo, S.E., MM.
8. Bapak/Ibu Dosen pengajar Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu, terima kasih atas ilmu yang telah diberikan kepada penulis.
9. Seluruh karyawan di PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda.
10. Teman-teman grup Majelis Ta'lim, sahabat dan teman-teman seperjuangan di Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, yang selalu memberikan dukungan kepada penulis berupa doa dan semangat sampai dalam proses pembuatan skripsi ini.
11. Ucapan terima kasih secara khusus penulis sampaikan kepada keluarga penulis, yaitu kedua orang tua saya (Alm.) bapak Wagimin Suharma dan (Alm.) ibu Buniah, Bapak dan Ibu Mertua saya, Bapak Idi Bastari dan Ibu Unah, Adik saya Deby Lia Wardhani, Istri saya tercinta Ika Supartika Dewi,

anak-anak saya, Geviera Azzahra Ramadhina dan Daffa Al-Ghifari, serta seluruh anggota keluarga saya yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu, yang telah memberikan doa, motivasi, dukungan, waktu dan segala curahan kasih sayang baik secara langsung maupun tidak langsung.

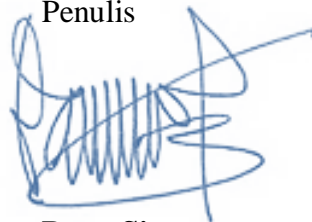
Kepada mereka semua, hanya ungkapan terima kasih dan do'a tulus yang dapat saya persembahkan, semoga segala yang telah mereka berikan kepada saya tercatat dengan tinta emas dalam lembaran catatan Roqib sebagai sebuah ibadah yang tiada ternilai, Aamiin.

Akhirnya, dengan segala keterbatasan dan kekurangannya, saya persembahkan karya tulis ini kepada siapapun yang membutuhkannya. Kritik konstruktif dan saran dari semua pihak sangat saya harapkan untuk penyempurnaan karya-karya saya selanjutnya. Terima kasih

*Billahitaufiq Wal Hidayah,
Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabaarokatuh.*

Samarinda, 01 Juli 2020

Penulis

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Bayu Siswanto', written in a cursive style with a large initial 'B'.

Bayu Siswanto

NIM : 17111024310213

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN TIDAK PLAGIASI	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan.....	5
D. Manfaat.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Landasan Teori.....	7
1. Budaya Organisasi	7
1.1. Pengertian Budaya Organisasi	7
1.2. Faktor-faktor pembentuk Budaya Organisasi	8
1.3. Fungsi Budaya Organisasi	10

1.4. Indikator Budaya Organisasi.....	11
2. Kualitas Pelayanan.....	12
2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	12
2.2. Prinsip–Prinsip Kualitas Pelayanan.....	13
2.3. Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan	15
2.4. Pengukuran Kualitas Pelayanan	20
2.5. Indikator Kualitas Pelayanan	22
C. Penelitian Terdahulu	23
D.Kerangka Berfikir	26
E. Hipotesis	26
BAB III METODE PENELITIAN	28
A. Lokasi Penelitian	28
B. Jenis Penelitian dan Sumber Data	28
C. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	28
1. Populasi	28
2. Sampel.....	29
D. Defenisi Operasional Variabel	30
E. Teknik dan Metode Pengumpulan Data	32
F. Teknik Analisis Data Penelitian	33
1. Uji Validasi.....	35
2. Uji Reliabilitas	36
3. Uji Regresi Linier Sederhana.....	37
4. Uji Hipotesis	38

BAB IV	HASIL PENELITIAN	40
A.	Gambaran Umum Tempat Penelitian	40
1.	Sejarah Singkat tentang Perusahaan.....	40
2.	Sejarah Berdirinya Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda	42
B.	Gambaran Struktur Organisasi Perusahaan	45
C.	Gambaran Karakteristik Penelitian	49
1.	Responden Berdasarkan Usia	49
2.	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
3.	Responden Berdasarkan Jabatan.....	51
D.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	53
1.	Uji Validitas	53
2.	Uji Reliabilitas	55
E.	Hasil Analisa Rentang Skala	55
1.	Budaya Organisasi (X).....	56
2.	Kualitas Pelayanan (Y).....	60
F.	Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana	66
G.	Hasil Pengujian Hipotesis (Uji t)	67
H.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	69
1.	Variabel Budaya Organisasi (X)	71
2.	Variabel Kualitas Pelayanan (Y)	75
BAB V	PENUTUP	80
A.	Kesimpulan	80

B. Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
2.1 Penelitian Terdahulu	23
3.1 Definisi Operasional Variabel.....	32
3.2 Skala Penilaian Budaya Organisasi dan Kualitas Pelayanan	34
3.3 Skala Likert Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan	35
3.4 Interval Koefisien variabel Budaya Organisasi dan Kualias Pelayanan	39
4.1 Data Cabang Matahari Department Store di Samarinda	43
4.2 Data Jumlah Karyawan.....	44
4.3 Data Responden Berdasarkan Usia	50
4.4 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
4.5 Data Responden Berdasarkan Jabatan	52
4.6 Uji Validitas Variabel Budaya Organisasi	53
4.7 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	54
4.8 Hasil Uji Reliabilitas Penelitian	55
4.9 Penilaian Indikator Kesadaran Diri	56
4.10 Penilaian Indikator Keagresifan	57
4.11 Penilaian Indikator Kepribadian.....	58
4.12 Penilaian Indikator Performa	59
4.13 Penilaian Indikator Orientasi Tim	60
4.14 Penilaian Indikator Bukti Fisik	61
4.15 Penilaian Indikator Empati	61
4.16 Penilaian Indikator Kehandalan	62

4.17	Penilaian Indikator Cepat Tanggap	63
4.18	Penilaian Indikator Jaminan	64
4.19	Penilaian Total Skor Variabel Budaya Organisasi	65
4.20	Penilaian Total Skor Variabel Kualitas Pelayanan.....	65
4.21	Hasil Analisis Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan	66

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Kerangka pikir penelitian.....	26
4.1 Struktur Organisasi Perusahaan	45

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Balasan Penelitian
- Lampiran 2 Koesioner Penelitian
- Lampiran 3 Responden Berdasarkan Usia
- Lampiran 4 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
- Lampiran 5 Responden Berdasarkan Jabatan
- Lampiran 6 Validitas Budaya Organisasi
- Lampiran 7 Validitas Kualitas Pelayanan
- Lampiran 8 Reliabilitas Budaya Organisasi
- Lampiran 9 Reliabilitas Kualitas Pelayanan
- Lampiran 10 Indikator Kesadaran Diri
- Lampiran 11 Indikator Keagresifan
- Lampiran 12 Indikator Kepribadian
- Lampiran 13 Indikator Performa
- Lampiran 14 Indikator Orientasi Tim
- Lampiran 15 Indikator Bukti Fisik
- Lampiran 16 Indikator Empati
- Lampiran 17 Indikator Kehandalan
- Lampiran 18 Indikator Cepat Tanggap
- Lampiran 19 Indikator Jaminan
- Lampiran 20 Analisis Regresi Linier Sederhana