

**PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP KUALITAS LAYANAN
PADA PT. MATAHARI DEPARTEMET STORE PLAZA MULIA
SAMARINDA**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Mencapai Derajat Sarjana Ekonomi



Oleh :

RASYID SHIDDIQ

17111024310301

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

Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Layanan

Pada PT. Matahari Departemet Store Plaza Mulia

Samarinda

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Mencapai Derajat Sarjana Ekonomi



Oleh :

RASYID SHIDDIQ

17111024310301

**PROGRAM STUDY MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI, HUKUM, POLITIK, DAN PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KALIMANTAN TIMUR
SAMARINDA
202**

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP KUALITAS LAYANAN
PT. MATAHARI DEPARTEMENT STORE PLAZA MULIA SAMARINDA**

Oleh:

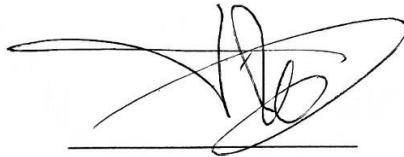
Rasyid Shiddiq

17111024310301

Samarinda, 27 Juni 2020

Telah disetujui oleh:

Suwoko, SE, MM

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke extending to the left, positioned above a solid horizontal line.

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP KUALITAS
LAYANAN PADA PT. MATAHARI DEPARTMENT STORE PLAZA
MULIA SAMARINDA**

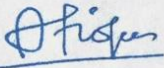
Yang disiapkan dan disusun oleh:

Nama : Rasyid Shiddiq
NIM : 17111024310301
Program Studi : Manajemen


Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 6 Juli 2020 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna mencapai derajat Sarjana Ekonomi pada Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.

Susunan Penguji:

Penguji I : Istimaroh, S.E., M.M.

()

Penguji II : Suwoko, S.E., M.M.

()

Mengetahui,

Dekan
Fakultas Ekonomi, Hukum, Politik dan Psikologi

(Prof. Dr. H. M. Wahyuddin, 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 : Rasyid Shiddiq
NIM : 17111024310301
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, 29 Juni 2020

Yang membuat pernyataan,



Rasyid Shiddiq

ABSTRAK

Penelitian dilakukan untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kualitas layanan pada PT. Matahari departement store plaza mulia Samarinda. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif menggunakan angket/kuisisioner dengan menyebarkan kuisisioner ke seluruh karyawan PT. Matahari Departement Store Plaza Mulia Samarinda yang berjumlah 210 orang dan sampel yang digunakan 138 orang. Teknik analisis *simple random sampling* yang digunakan adalah *Probability sampling*. Data dianalisis menggunakan metode linier sederhana, pengolahan data penelitian ini menggunakan program SPSS versi 22. Hasil menunjukkan bahwa hasil parsial variabel Kepuasan kerja berpengaruh positif positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada PT. Matahari Departement Store Plaza Mulia Samarinda.

Kata kunci : Kepuasan Kerja dan Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

The study was conducted to determine the effect of job satisfaction on service quality at PT. Matahari department store plaza noble Samarinda. This type of research is quantitative research using a questionnaire / questionnaire by distributing questionnaires to all employees of PT. Matahari Departement Store Plaza Mulia Samarinda, amounting to 210 people and the sample used 138 people. Simple random sampling analysis technique used is Probability sampling. Data were analyzed using a simple linear method, data processing in this study used SPSS version 22. The results showed that the partial results of job satisfaction had a positive and significant positive effect on service quality at PT. Matahari Departement Store Plaza Mulia Samarinda.

Keywords: Job Satisfaction and Service Quality

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim,

Puji syukur yang teramat dalam saya haturkan kehadiran Tuhan Yang Maha Segala, atas percikan kasih, hidayat, dan taufiq-Nya sehingga skripsi dengan judul – Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Layanan, 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. Dosen Pembimbing, Bapak H. Suwoko, SE., MM.
5. Dosen Wali, Vera Anitra, SE., MM.
6. Dosen Penguji, Ibu Istimaroh, S.E., MM.
7. Bapak/Ibu Dosen pengajar Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu, terima kasih atas ilmu yang telah diberikan kepada penulis.
8. Seluruh karyawan di PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda.
9. 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.
10. Ucapan terima kasih secara khusus penulis sampaikan kepada keluarga penulis, yaitu kedua orang tua saya bapak Aliudin dan Ibu Daria Yusvita sari, Orang penting bagi saya kakek dan nenek saya, Bapak (Alm.) La balau dan Ibu Wa Sayadi, Bpk La Alina dan Ibu Warawiyah, Ibu Wa Uri, Adik saya Miftahutayyibah, Muhammad Zainul Akmal, Wa Ainaya Nur Fatehah, Nikma Iva S.SI, Paman saya Idwani S.SOS, Aziz S.HUM., Alfian Nur S.PD., Team kelompok KDM saya, Bayu Siswanto, Rahmadhani, Jumawwal siddiq, Rahmat Nazaruddin Amin, 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, 29 Juni 2020

Penulis



Rasvid Shiddiq

NIM : 17111024310301

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Landasan Teori.....	9
1. 1. Kepuasan Kerja	9
2. 2.Kualitas Layanan.....	14
B. Penelitian Terdahulu.....	20
C. Kerangka Berfikir	27
D. Hipotesis.....	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
A. Lokasi Penelitian.....	29
B. Jenis Penelitian Dan Sumber Data.....	29
C. Populasi Dan Teknik Pengambilan Sampel	30
D. Definisi Operasional Variabel.....	31
E. Teknik Dan Metode Pengumpulan Data.....	34

F. Teknik Analisis Data	35
1. Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	35
2. Analisis Regresi Linier Sederhana	37
3. Pengujian hipotesis atau uji t	37
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	39
A. Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	39
3. Sejarah singkat tentang Perusahaan	39
4. Sejarah Berdirinya Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda.....	41
B. Gambaran Struktur Organisasi Perusahaan	43
C. Gambaran Karakteristik Penelitian.....	48
1. Responden Berdasarkan Usia	48
2. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
3. Responden Berdasarkan Jabatan	50
D. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	51
1. Uji Validitas	52
2. Uji Reliabilitas	53
E. Hasil Analisis Rentang Skala	54
1. Kepuasan Kerja (X)	55
2. Kualitas Pelayanan	59
F. Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana	65
G. Hasil Pengujian Hipotesis (Uji T).....	66
H. Pembahasan Hasil Penelitian.....	67
1. Variabel Kepuasan Kerja.....	69
2. Variabel Kualitas Pelayanan.....	73
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	78
A. Kesimpulan	78
B. Saran	78

Daftar Pustaka	79
LAMPIRAN	81

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3. 1 Defenisi Operasional Variabel	33
Tabel 3. 2 Skala penilaian Kepuasan kerja dan Kualitas Layanan	34
Tabel 3. 3 Analis Rentang Skala.....	36
Tabel 4. 1 Cabang Matahari Dept. Store di Samarinda.....	42
Tabel 4. 2 Responen Penelitian Berdasarkan Usia	48
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan.....	50
Tabel 4. 5 Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja(X).....	52
Tabel 4. 6 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (Y)	53
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reabilitas Penelitian	54
Tabel 4. 8 Penilaian Indikator Pekerjaan itu sendiri	55
Tabel 4. 9 Penilaian Indikator Gaji.....	56
Tabel 4. 10 Penilaian Indikator Supervisi	57
Tabel 4. 11 Penilaian Indikator Rekan kerja	57
Tabel 4. 12 Penilaian Indikator Promosi	58
Tabel 4. 13 Penilaian Indikator Bukti Fisik	59
Tabel 4. 14 Penilaian Indikator Empati.....	60
Tabel 4. 15 Penilaian Indikator Kehandalan	61
Tabel 4. 16 Penilaian Indikator Cepat Tanggap.....	62
Tabel 4. 17 Penilaian Indikator Jaminan	63
Tabel 4. 18 Penilaian Total Skor Variabel Kepuasan Kerja	63
Tabel 4. 19 Penilaian Total Skor Variabel Kualitas Pelayanan	64
Tabel 4. 20 Hasil Analisis Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan ...	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 kerangka pikir, Adopsi dari Jossuha(2013)	27
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Perusahaan	44