

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



Oleh :
RAHMADANI
NIM : 17111024310296

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

**Pengaruh Pelatihan Terhadap Kualitas Pelayanan
pada PT. Matahari Department Store Plaza Mulia
Samarinda**



Oleh :

**RAHMADANI
NIM : 17111024310296**

Untuk Menyusun Skripsi

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

LEMBAR PERSETUJUAN

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

Oleh
Rahmadani
17111024310296

Samarinda, 2 Juli 2020

Telah disetujui oleh :

Pembimbing

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

H. Suwoko SE. MM

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Puji syukur yang teramat dalam saya haturkan ke hadirat Allah S.W.T Tuhan Yang Maha Esa, atas percikan kasih, hidayah, dan taufiq-Nya sehingga skripsi dengan judul Pengaruh Pelatihan terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan pada PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda ini dapat terselesaikan pada waktu yang telah direncanakan.

Teriring do'a sholawat semoga senantiasa melimpah ke haribaan Muhammad SAW., Rasul akhir zaman, penutup para Nabi yang membawa kesempurnaan ajaran Tauhid dan keutamaan budi pekerti. Dan semoga tumpahan do'a sholawat 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 terimakasih kepada :

1. Bapak Rektor Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur Prof. Dr. Bambang Setiaji.
2. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi, Hukum, Politik dan Psikologi Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur Prof. Dr. Muhammad Wahyuddin. M.S.
3. Ketua Program Studi Bapak Ihwan Susila, S.E., M.Si., Ph.D. dan Sekertaris Program Studi Ibu Vera Anitra, S.E., MM
4. Dosen Pembimbing H. Suwoko SE.,MM dan Dosen Penguji Bapak Damingun SE.,MM
5. Rekan-rekan penulis dan karyawan dari PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda. Ucapan terima kasih secara khusus penulis sampaikan kepada orang tua Bapak Hansitur dan Ibu Suminah beserta keluarga tercinta.

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. Amiin.

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. Terimakasih.

Billahittaufiq Wal Hidayah.

Samarinda, 2 Juli 2020

ABSTRAK

RAHMADANI

PENGARUH PELATIHAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA PT. MATAHARI DEPARTMENT STORE PLAZA MULIA SAMARINDA

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelatihan terhadap kualitas pelayanan karyawan pada PT Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda pada tahun 2020. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan penelitian deskriptif. Variabel dalam penelitian ini adalah Variabel (X) pelatihan dan Variabel (Y) Kualitas Pelayanan. Populasi penelitian ini seluruh karyawan PT Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda sebanyak 92 orang dan yang dijadikan sampel sebanyak 75 orang. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan *probability sampling* dengan jenis *simple random sampling*. Data diperoleh dari responden dengan menggunakan alat pengumpul data berupa kuesioner melalui *google form* dan menggunakan alat bantu SPSS versi 23. Hasil dari penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa Pelatihan kerja pada karyawan berpengaruh positif signifikan terhadap Kualitas kerja karyawan pada perusahaan PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda dengan nilai koefisien 0.644.

Kata kunci : Pelatihan, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

RAHMADANI

THE EFFECT OF TRAINING ON SERVICE QUALITY IN PT. MATAHARI DEPARTMENT STORE PLAZA MULIA SAMARINDA

This study aims to determine the effect of training on employee service quality at PT Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda in 2020. This type of research is quantitative with a descriptive research approach. The variables in this study are Variable (X) research and Variable (Y) Service Quality. The population of this study was all 92 employees of PT Matahari Department Store Plaza Samarinda, Samarinda and 75 people were sampled. The sampling technique uses probability sampling with the type of simple random sampling. Data obtained from respondents using a data collection tool in the form of a questionnaire through Google form and using SPSS version 23. The results of research conducted indicate that work training on employees has a significant positive effect on the quality of employee work at PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda with a coefficient value of 0.644.

Keywords: Training, Service Quality

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI.....	6
Daftar Gambar	7
Daftar tabel.....	8
BAB I.....	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan	Error! Bookmark not defined.
D. Manfaat	Error! Bookmark not defined.
BAB II.....	Error! Bookmark not defined.
TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
A. Landasan Teori.....	Error! Bookmark not defined.
1. Pengertian Pelatihan.....	Error! Bookmark not defined.
2. Tujuan Pelatihan	Error! Bookmark not defined.
3. Manfaat Pelatihan	Error! Bookmark not defined.
4. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Pelatihan.....	Error! Bookmark not defined.
5. Jenis – jenis pelatihan	Error! Bookmark not defined.
6. Metode Pelatihan	Error! Bookmark not defined.
a. Metode On the Job Training	Error! Bookmark not defined.
7. Evaluasi Pelatihan.....	Error! Bookmark not defined.
2. Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
2.2. Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.3. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
2.4. Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
a. Indikator Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
b. Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
B. Kerangka Berfikir	Error! Bookmark not defined.
C. Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III	Error! Bookmark not defined.
METODE PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Lokasi Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.

B. Jenis Penelitian Dan Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
C. Populasi Dan Teknik Pengambilan Sampel	Error! Bookmark not defined.
1. Populasi.....	Error! Bookmark not defined.
2. Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
D. Definisi Operasional Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
1. Pelatihan (X).....	Error! Bookmark not defined.
2. Kualitas Pelayanan (Y)	Error! Bookmark not defined.
E. Teknik dan Metode Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
1. Teknik Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
a. Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
b. Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
c. Analisis Regresi Linier Sederhana	Error! Bookmark not defined.
2. Pengujian hipotesis atau uji T	Error! Bookmark not defined.
3. Uji F	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	Error! Bookmark not defined.
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Gambaran Struktur Organisasi Perusahaan.....	Error! Bookmark not defined.
C. Gambaran Karakteristik Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
1. Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
2. Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
F. Hasil Analisis Rentang Skala.....	Error! Bookmark not defined.
1. Pelatihan (X)	Error! Bookmark not defined.
2. Kualitas Pelayanan (Y)	Error! Bookmark not defined.
G. Hasil Pengujian Hipotesis (Uji T).....	Error! Bookmark not defined.
H. Pembahasan Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1. Variabel Pelatihan.....	Error! Bookmark not defined.
Daftar Pustaka.....	Error! Bookmark not defined.

Daftar Gambar

Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir.....	Error! Bookmark not defined.
------------------------------------	-------------------------------------

Daftar tabel

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 2 Skala Penilaian Variabel X dan Y	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 3 Analisis Rentang Skala	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 1 Cabang Perusahaan di Kalimantan Timur	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 2 Struktur Organisasi Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Usia	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 5 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 6 Uji Validitas Pelatihan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 7 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reabilitas Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 9 Indikator Instruktur	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 10 Indikator Peserta	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 11 Indikator Materi	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 12 Indikator Metode.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 13 Indikator Tujuan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 14 Indikator Bukti Fisik.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 15 Indikator Empati	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 16 Indikator Kehandalan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 17 Indikator Cepat Tanggap.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 18 Jaminan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 19 Tabel Penilaian Skor Variabel Pelatihan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 20 Skor Penilaian Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 21 Tabel Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	Error! Bookmark not defined.