

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN DISIPLIN KERJA
TERHADAP KINERJA PEGAWAI KELURAHAN DI
KECAMATAN UNGARAN TIMUR
KABUPATEN SEMARANG**

SKRIPSI

Memenuhi Persyaratan

Untuk Mencapai Derajat Sarjana S-1

Program Studi Manajemen



Diajukan Oleh :

ILHAM CAHYO PRATOMO

NPM. 201003612012151

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG**

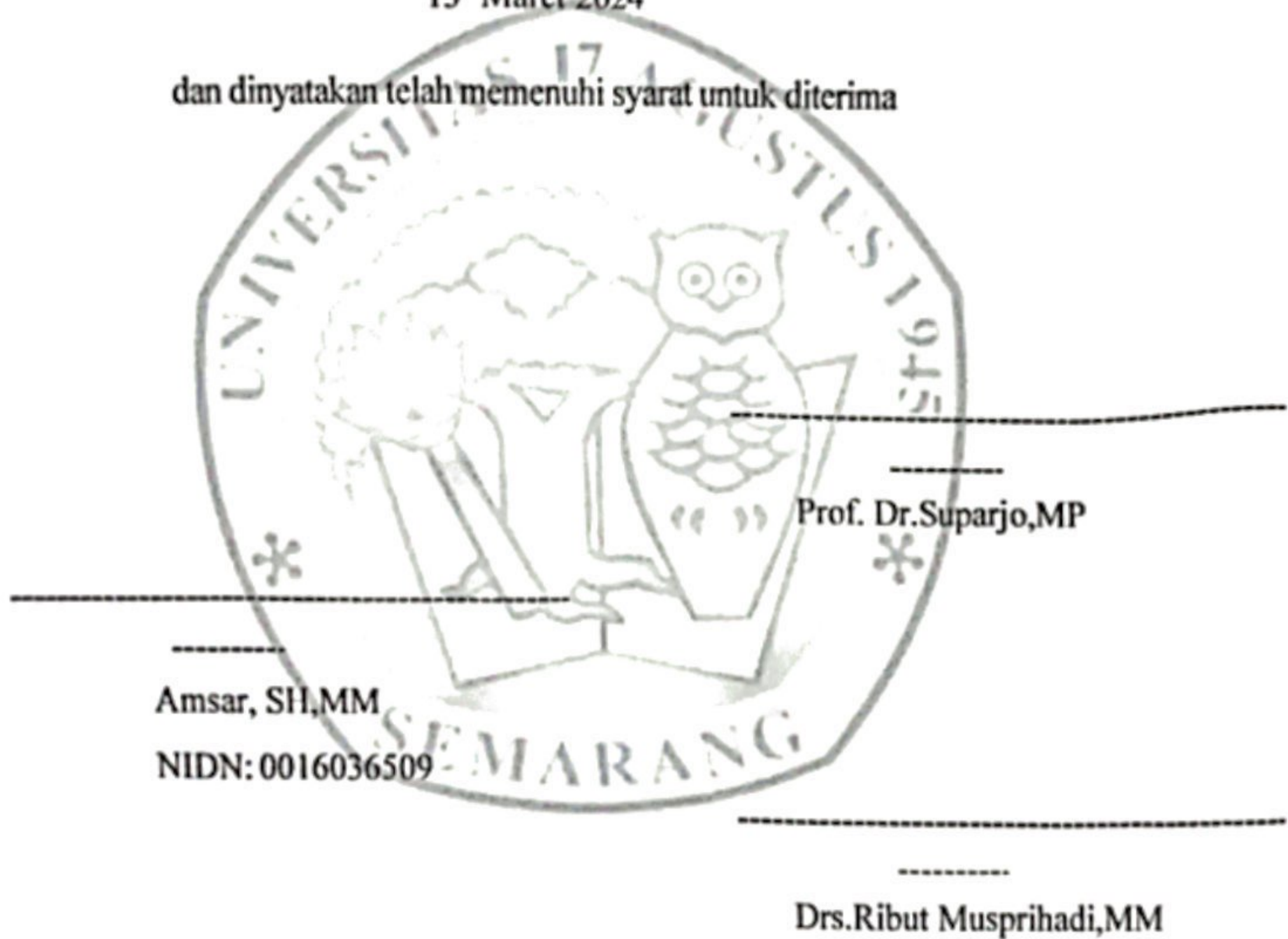
2024

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP
KINERJA PEGAWAI KELURAHAN DI KECAMATAN UNGARAN
TIMUR KABUPATEN SEMARANG**

Dipersiapkan dan disusun oleh
ILHAM CAHYO PRATOMO
NPM:201003612012151

Telah Dipertahankan di depan Dosen Penguji Pada tanggal
13 Maret 2024

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima



Semarang, 13 Maret 2024
Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas 17 Agustus 1945 Semarang
Dekan,

Dra. Nurchayati, SE, MM, Akt. CA
NRP: 111357

HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO

Hatiku tenang karena mengetahui bahwa apa yang melewatkanmu tidak akan pernah menjadi takdirku, dan apa yang ditakdirkan untukmu tidak akan pernah melewatkanmu.

(Umar bin Khatab)

Dengan segala puja dan puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT dan atas dukungan dari orang-orang tercinta akhirnya dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Panutan dan pintu surgaku. Bapak Ratno Daya dan Ibu Siti Munfaati. Kedua orangtuaku memang tidak sempat meraskan Pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun kedua orangtuaku mampu mendidik, memotivasi, dan memberikan penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana serta sujudnya selalu menjadi doa untuk kesuksesan anak-anaknya.
2. Kepada adik saya Muhammad Sabyan Farizha Terimakasih telah setia memberikan semangat dan menjadi bagian besar untuk selalu memotivasi berjuang sampai saat ini
3. Kepada sahabat saya, An Nisa'a Rizqi Maulida yang menemani dalam suka maupun duka serta senantiasa memberikan semangat dan motivasi kepada penulis.
4. Kepada dosen pembimbing, Bapak Amsar,SH,MM yang telah membimbing serta memberikan masukan dan saran selama ini, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Terakhir, terimakasih untuk diri sendiri karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini dan ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

Judul : Penaruh Kualitas Layanan dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kelurahan Di Kecamatan Ungaran Timur ,Kabupaten Semarang.

Title : *The Influence of Service Quality and Work Discipline on the Performance of Village Employees in Ungaran Timur District, Semarang Regency.*

Nama : ILHAM CAHYO PRATOMO

NPM : 201003612012151

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai di Kelurahan di Kecamatan Ungaran Timur, Kabupaten Semarang. Kualitas layanan diukur melalui aspek pelayanan publik dan responsifitas pemerintah, sedangkan disiplin kerja diukur melalui tingkat kehadiran dan ketaatan pegawai terhadap aturan. Metode pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dan wawancara terstruktur kepada masyarakat dan pegawai Kelurahan. Hasil analisis data menggunakan metode regresi linier berganda menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja pegawai. Responsifitas pemerintah dan pelayanan publik yang baik dapat meningkatkan motivasi dan kinerja pegawai. Di sisi lain, disiplin kerja juga memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja pegawai. Tingkat kehadiran yang tinggi dan ketaatan terhadap aturan memperkuat kualitas kerja pegawai. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi dalam pemahaman tentang faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pegawai di lingkungan pemerintahan tingkat kelurahan. Implikasi hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar untuk meningkatkan kualitas layanan dan disiplin kerja, sehingga dapat mendukung peningkatan kinerja pegawai di Kelurahan di Kecamatan Ungaran Timur, Kabupaten Semarang.

Kata kunci : Kualitas layanan, Disiplin kerja, Kinerja pegawai

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan alhamdulillahirabbil'alamin dan puji syukur kehadirat Allah yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia, serta hidayah-Nya sehingga saya sebagai penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul "Pengaruh kualitas layanan dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai Kelurahan di Kecamatan Ungaran Timur Kabupaten Semarang". skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan akademis dalam menyelesaikan program studi S1 Manajemen guna memperoleh gelar sarjana ekonomi pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.

penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang memberikan bimbingan, arahan, dan bantuan. Oleh karena itu dalam kesempatan ini dengan penuh kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dra. Nurchayati, M.M., Ak. CA selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.
2. Bapak Drs. Galuh Juniarto, S.E., M.M. Selaku Ketua program studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis ,Universitas 17 Agustus 1945 Semarang
3. Bapak Amsar, SH,MM. sebagai dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, motivasi, dan nasihat yang sangat berharga kepada penulis untuk penulisan proposal ini.
4. Bapak Prof. Dr.Suparjo ,MP dan Bapak Drs. Ribut Musprijadi ,MM Selaku dosen penguji
5. Bapak/Ibu dosen yang telah mengasuh dan mendidik serta memberikan bekal ilmu, selama penulis menempuh studi di Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa memberikan rahmat karunia-Nya serta hidayah-Nya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan. Semoga skripsi ini bermanfaat. akhir kata penulis ucapkan terima kasih dan penulis berharap semoga skripsil ini dapat bermanfaat bagi seluru pembaca maupun untuk penelitian selanjutnya, Amin ya rabbal'alamin.

DAFTAR ISI

	HALAMAN
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB 1	I-1
PENDAHULUAN	I-1
1.1 LATAR BELAKANG	I-1
1.2 RUMUSAN MASALAH	I-7
1.3 PERTANYAAN PENELITIAN	I-7
1.4 TUJUAN PENELITIAN	I-8
1.5 MANFAAT PENELITIAN	I-8
1.5.1. Manfaat teoritis	I-8
1.5.2. Manfaat Praktis	I-8
BAB II	II-9
TINJAUAN PUSTAKA	II-10
2.1 Telaah Teori	II-10
2.1.1 Kinerja Pegawai	II-10
2.1.2 Kualitas Layanan	II-14
2.1.3 Disiplin Kerja	II-18
2.2 Penelitian Terdahulu	II-23
2.3 Kerangka pemikiran Teoretis dan Rumusan Hipotesis	II-27
2.3.1 Pengaruh kualitas layanan Terhadap Kinerja pegawai	II-27

2.3.2 Pengaruh Disiplin kerja terhadap Kinerja pegawai.....	II-28
BAB III.....	III-31
METODE PENELITIAN.....	III-31
3.1 Populasi Dan Sampel.....	III-31
3.1.1 Populasi.....	III-31
3.1.1 Sampel.....	III-31
3.2. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	III-32
3.2.1. Variabel Penelitian.....	III-32
3.2.2. Definisi Operasional.....	III-33
3.3. Metode Pengumpulan Data.....	III-35
3.4. Pengujian Instrumen Penelitian.....	III-35
3.4.1. Uji Validitas.....	III-35
3.4.2. Uji Reliabilitas.....	III-37
3.5. Teknik Analisis Data.....	III-38
3.5.1 Analisis Deskriptif.....	III-38
3.5.2. Analisis Inferensial.....	III-38
BAB IV.....	IV-42
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	IV-42
4.1. Deskripsi Hasil Penelitian.....	IV-42
4.1.1. Deskripsi Responden Penelitian.....	IV-42
4.1.2. Deskripsi Variabel Penelitian.....	IV-43
4.2. Analisis Hasil Penelitian.....	IV-50
4.2.1. Analisis Regresi Linier Berganda.....	IV-50
4.2.2. Uji Normalitas.....	IV-52
4.2.3. Uji Asumsi Klasik.....	IV-53
4.2.4. Uji Goodnes Of Fit.....	IV-55
4.2.5. Uji Hipotesis (Uji T).....	IV-57
4.3. Pembahasan.....	IV-59
BAB V.....	V-62
SIMPULAN DAN SARAN.....	V-62
5.1. Simpulan.....	V-62

5.2. Saran V-62
DAFTAR PUSTAKA 65