

**ANALISIS HUBUNGAN KINERJA KARYAWAN DENGAN  
KEPUASAN KONSUMEN PADA PDAM TIRTANADI  
PROVINSI SUMATERA UTARA CABANG BERASTAGI**

**SKRIPSI**

**Disusun dan Diajukan untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi  
syarat-syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi  
pada FakultasEkonomi Universitas Quality**

**Oleh :**

**SRI MASNITA NASUTION**

**NPM : 1502020018**



**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS QUALITY**

**MEDAN**

**2019**



UNIVERSITAS QUALITY  
**FAKULTAS EKONOMI**

Jl. Ringroad – Ngumban Surbakti No. 18 Medan, Telp (061) 80047003  
Berastagi, Kabupaten Karo. Sumatera Utara, Telp (0628) 92188

PERSETUJUAN SKRIPSI

**ANALISIS HUBUNGAN KINERJA KARYAWAN DENGAN KEPUASAN  
KONSUMEN PADA PDAM TIRTANADI PROVINSI SUMATERA UTARA  
CABANG BERASTAGI**

Nama : Sri Masnita Nasution  
NPM : 1502020018  
Program Studi : Manajemen

Disetujui :

Pembimbing Utama

Ami Dilham, S.E., M.Si

Tanggal : .....

Pembimbing Pendamping

Dra. Menanti Sembiring, M.M

Tanggal : .....

Diketahui

Ka. Program Studi Manajemen

Rikawati Ginting, S.E., M.Si

Tanggal : .....



UNIVERSITAS QUALITY

# FAKULTAS EKONOMI

Jl. Ringroad – Ngumban Surbakti No. 18 Medan, Telp (061) 80047003  
Berastagi, Kabupaten Karo. Sumatera Utara, Telp (0628) 92188

**ANALISIS HUBUNGAN KINERJA KARYAWAN DENGAN KEPUASAN  
KONSUMEN PADA PDAM TIRTANADI PROVINSI SUMATERA UTARA CABANG  
BERASTAGI**

**SKRIPSI**

Oleh :

**SRI MASNITA BR NASUTION**

**NPM : 1502020018**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana

Pada Tanggal : 29 Juni 2019

**Tim Penguji**

**Pembimbing Utama**

**Ami Dilham, S.E., M.Si**

Tanggal : .....

**Pembimbing Pendamping**

**Dra. Menanti Sembiring, M.M**

Tanggal : .....

**Program Studi Manjaemen  
Ketua,**

**Rikawati Ginting Munte, S.E., M.Si**

Tanggal : .....

**Fakultas Ekonomi  
Dekan,**

**Ami Dilham, S.E., M.Si**

Tanggal : .....



UNIVERSITAS QUALITY

## FAKULTAS EKONOMI

Jl. Ringroad – Ngumban Surbakti No. 18 Medan, Telp (061) 80047003  
Berastagi, Kabupaten Karo. Sumatera Utara, Telp (0628) 92188

### BERITA ACARA MEJA HIJAU SKRIPSI

Berdasarkan surat keputusan Rektor / Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Quality (UQ) Nomor : 2362/I/FE/UQ/VI/2019 Tanggal 02 Juli 2019, telah dilaksanakan Ujian Meja Hijau / Skripsi Program S-1 Universitas Quality Medan Jurusan Manajemen Program S-1 untuk Tahun 2019.

1. Nama : Sri Masnita Br Nasution
2. NPM : 1502020018
3. Jurusan : Manajemen
4. Jenjang Program : S-1 (Strata Satu)
5. Judul Skripsi : Analisis Hubungan Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Konsumen Pada PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara Cabang Berastagi
6. Tanggal Ujian : 29 Juni 2019
7. Waktu Ujian : 13.00 WIB s/d Selesai
8. Tempat Ujian : Ruang Sidang Fakultas Ekonomi Medan
9. Lulus Ujian dengan Nilai : B+
10. Keterangan : Lulus

#### Dosen Penguji :

1. Ami Dilham S.E., M.Si
2. Dra. Menanti Sembiring, M.M
3. Drs. Sumbul Sembiring Depari, M.Sc., Ph.D

(.....)

(.....)

(.....)

Ketua

Panitia Ujian,

Sekretaris

Ami Dilham, S.E., M.Si

Rikawati Ginting Munthe, S.E., M.Si

Diketahui / Disetujui  
Dekan,

Ami Dilham, S.E., M.Si



# UNIVERSITAS QUALITY

## FAKULTAS EKONOMI

Jl. Ringroad – Ngumban Surbakti No. 18 Medan, Telp (061) 80047003  
Berastagi, Kabupaten Karo. Sumatera Utara, Telp (0628) 92188

### PERSETUJUAN PERBANYAK SKRIPSI

Sesuai dengan hasil draft skripsi mahasiswa :

Nama : Sri Masnita Br Nasution

NPM : 1502020018

Jurusan : Manajemen

Judul Skripsi : Analisis Hubungan Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Konsumen Pada  
PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara Cabang Berastagi

### DOSEN PEMBIMBING

1. Ami Dilham, S.E., M.Si
2. Dra. Menanti Sembiring, M.M

Telah memperbaiki sesuai hasil, oleh sebab itu Skripsi tersebut telah diperbanyak berdasarkan peraturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi Universitas Quality Medan.

No	Nama	Sebagai	Tanda Tangan
1	Ami Dilham, S.E., M.Si	Penguji I	
2	Dra. Menanti Sembiring, M.M	Penguji II	
3	Drs. Sumbul Sembiring Depari, M.Sc., Ph.D	Penguji III	
4	Ami Dilham, S.E., M.Si	Pembimbing I	
5	Dra. Menanti Sembiring, M.M	Pembimbing II	
6	Dra. Menanti Sembiring, M.M	Moderator	

Demikian surat pernyataan Skripsi ini diperbuat untuk dipergunakan seperti maksud di atas.

Medan, ..... Juni 2019

**Mengetahui,**

**Dekan,**

**Ami Dilham, S.E., M.Si**

**Ketua Program Studi,**

**Rikawati Ginting Munthe, S.E., M.Si**

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : SRI MASNITA BR NASUTION  
NPM : 1502020018  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi Universitas Quality

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul : **“ANALISIS HUBUNGAN KINERJA KARYAWAN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN PADA PDAM TIRTANADI PROVINSI SUMATERA UTARA CABANG BERASTAGI”** Adalah hasil karya asli penulis, tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar besar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi manapun dan sepanjang pengetahuan penulis juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh penulis lain kecuali yang secara tertulis ditunjukkan dalam naskah ini dan disebut dalam daftar pustaka.

Jika skripsi ini terbukti merupakan duplikasi maupun plagiasi dari hasil karya penulis lain dan atau dengan sengaja mengajukan karya atau pendapat yang merupakan hasil karya penulis lain, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan skripsi dan pencabutan gelar yang penulis peroleh sebagai hasil ujian akhir studi atas skripsi ini.

Demikianlah surat pernyataan ini saya perbuat sebagai pertanggungjawaban ilmiah tanpa adanya unsur paksaan maupun tekanan dari pihak manapun.

Medan, Juni 2019  
Yang Menyatakan,



Sri Masnita Br Nasution  
NPM 1502020018

## **KATA PENGANTAR**

Syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga mahasiswa dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Analisis Hubungan Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Konsumen Pada PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara Cabang Berastagi” dengan baik.

Adapun dasar dari penulisan Skripsi ini adalah guna memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Quality.

Ucapan terima kasih dan penghargaan yang teristimewa mahasiswa ucapkan kepada kedua Orang tua penulis yaitu Bapak Ahmad Sukri Nasution / Ibu Yesmelita Lubis dan keluarga tercinta atas segala doa, nasehat dan dukungannya, secara moril maupun materil, sehingga mahasiswa dapat menyelesaikan Skripsi ini.

Pada kesempatan ini, mahasiswa tidak lupa mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang telah banyak memberikan dukungan maupun bantuan selama penulisan Skripsi, diantaranya kepada :

1. Ibu Prof.Dr.Erna Frida,M.Si, selaku rektor Universitas Quality.
2. Bapak Ami Dilham, S.E,M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Quality,dan sekaligus selaku Dosen Pembimbing Utama
3. Ibu Rikawati Ginting,S.E.,M.Si, selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Quality.

4. Ibu Dra. Menanti Sembiring, M.M, sebagai Dosen Pembimbing Pendamping dalam menyusun proposal skripsi yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan saran kepada peneliti dalam menyelesaikan proposal skripsi ini.
5. Seluruh Dosen dan Staff PPI Fakultas Ekonomi yang telah banyak membantu dalam memberikan informasi.
6. Bapak Kepala Cabang dan seluruh karyawan PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara Cabang Berastagi yang telah memberikan informasi dan data yang diperlukan dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Sahabat tersayang Jeni Tan SE, Anes Br Purba, Ratih yang selalu memberikan dorongan, nasehat dan membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Adik penulis Nur Afni Nasution, dan seluruh teman seperjuangan stambuk 2015 yang saling membantu, saling memotivasi, dan mendukung dalam penyelesaian tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini belum sempurna baik dalam penulisan maupun isi yang disebabkan oleh keterbatasan kemampuan penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun guna menambah ilmu bagi semuanya.

Berastagi, Juni 2019  
Penulis



**Sri Masnita Nasution**  
**1502020018**



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	6
1.3. Pembatasan Masalah .....	6
1.4. Rumusan Masalah .....	6
1.5. Tujuan Penelitian .....	7
1.6. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II URAIAN TEORITIS</b>	
2.1. Kinerja .....	8
2.1.1. Pengertian Kinerja .....	8
2.1.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja .....	9
2.1.3. Indikator Kinerja .....	12
2.2. Kepuasan Konsumen .....	17
2.2.1. Pengertian Kepuasan Konsumen .....	17
2.2.2. Indikator Kepuasan Konsumen .....	18
2.2.3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen .....	20
2.3. Penelitian Terdahulu .....	25
2.4. Kerangka Pemikiran .....	28
2.5. Hipotesis Penelitian .....	29
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....	30
3.1.1 Tempat Penelitian .....	30
3.1.2. Waktu Penelitian .....	30
3.2 Populasi dan Sampel .....	32
3.2.1 Populasi .....	32
3.2.2 Sampel .....	32
3.3 Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional .....	34
3.3.1 Variabel Penelitian .....	34
3.3.2 Defenisi Operasional .....	35

3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	37
3.5 Teknik Analisis Data .....	39
3.5.1. Uji Kualitas Data .....	39
3.5.1.1. Uji Validitas .....	39
3.5.1.2. Uji Realibilitas .....	40
3.6. Uji Asumsi Klasik .....	40
3.6.1. Uji Linearitas .....	40
3.7. Uji Hipotesis .....	41
3.7.1 Uji T ( Parsial) .....	41
3.7.2 Uji Korelasi .....	41
3.7.2 Uji Korelasi Spearman Rank .....	43
3.7.3 Uji Determinasi ( $R^2$ ).....	43
3.8. Skala Pengukuran Variabel .....	43

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	45
4.1.1 Sejarah Singkat PDAM Tirtanadi Berastagi.....	45
4.1.2 Visi dan Misi PDAM Tirtanadi Berastagi .....	48
4.1.3 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas PDAM Tirtanadi Berastagi .....	49
4.2 Hasil Penelitian.....	60
4.2.1 Analisis Deskriptif Responden .....	60
4.2.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	60
4.2.1.2 Responden Berdasarkan Usia.....	61
4.2.1.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	61
4.2.1.4 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	62
4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel .....	63
4.2.2.1 Analisis Kuesioner Kinerja Karyawan (X) .....	63
4.2.2.2 Analisis Kuesioner Kepuasan Konsumen (Y).....	67
4.3 Teknik Analisis Data .....	71
4.3.1 Uji Kualitas Data .....	71
4.3.1.1 Uji Validitas .....	72
4.3.1.2 Uji Realibilitas .....	73
4.4 Uji Asumsi Klasik .....	73
4.4.1 Uji Linearitas .....	73
4.5 Uji Hipotesis .....	74
4.5.1 Uji t Parsial .....	74
4.5.2 Uji Korelasi .....	75
4.5.2.1 Uji Korelasi Spearman Rank.....	75
4.5.3 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	77
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian.....	77

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan ..... 81  
5.2 Saran ..... 82

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	28
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara Cabang Berastagi.....	50



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Kubikasi/Debit Air PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara Cabang Berastagi .....	2
Tabel 1.2 Jumlah Konsumen PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara Cabang Berastagi .....	3
Tabel 1.3 Jumlah Karyawan dan Jumlah Konsumen PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara Cabang Berastagi .....	4
Tabel 1.4 Jumlah Keluhan Konsumen Pada Kantor PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara Cabang Berastagi	
Tabel 3.1 Jadwal Waktu Penelitian .....	31
Tabel 3.2 Operasional Variabel Penelitian .....	35
Tabel 3.3 Pengukuran Skala <i>Likert</i> .....	44
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	60
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia .....	61
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	61
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	62
Tabel 4.5 Jawaban Kuesioner Untuk Kinerja Karyawan (X) .....	63
Tabel 4.6 Jawaban Kuesioner Untuk Kepuasan Konsumen (Y) .....	68
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Instrumen Kuesioner .....	71
Tabel 4.8 Hasil Uji Realibilitas Kuesioner .....	72
Tabel 4.9 Uji Linearitas .....	73
Tabel 4.10 Uji t Parsial .....	75
Tabel 4.11 Uji Spearman Rank .....	76
Tabel 4.12 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	79

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	.....
Lampiran 2 Daftar Wawancara .....	.....
Lampiran 3 Rekapitulasi Jawaban Responden.....	.....
Lampiran 4 Hasil Olahan Identitas Responden.....	.....
Lampiran 5 Hasil Olahan Data Jawaban Responden .....	.....
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas .....	.....
Lampiran 7 Hasil Uji Reliabilitas .....	.....
Lampiran 8 Hasil Uji Linearitas.....	.....
Lampiran 9 Hasil Uji t (Parsial) .....	.....
Lampiran 10 Hasil Uji Korelasi Spearman Rank.....	.....
Lampiran 11 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	.....

