

**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 Fakultas Ekonomi 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 Pengaji

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

Ami Dilham, S.E., M.Si

Tanggal :

Dra. Menanti Sembiring, M.M

Tanggal :

Program Studi Manajemen
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

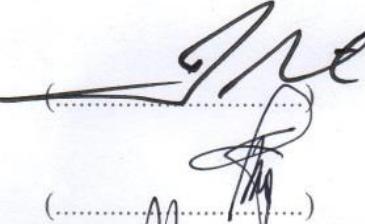
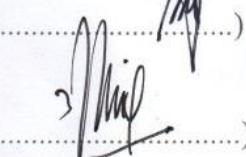
BERITA ACARA MEJA HIJAU SKRIPSI

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 Pengaji :

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

(.....)

(.....)


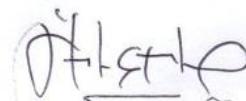
Panitia Ujian,

Ketua

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	Pengaji I	
2	Dra. Menanti Sembiring, M.M	Pengaji II	
3	Drs. Sumbul Sembiring Depari, M.Sc., Ph.D	Pengaji 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 pemah diajukan untuk memperoleh gelar besar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi manapun dan sepanjang pengetahuan penulis juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pemah ditulis atau diterbitkan oleh penulis lain kecuali yang secara tertulis ditujukan 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 basil 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 pemyataan 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 kehadirat 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 ucapan 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

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x

BAB I PENDAHULUAN

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

BAB II URAIAN TEORITIS

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

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

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 KuesionerKepuasaanKonsumen (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
4.5.3Uji 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)

