

**PENGARUH BUDAYA PELAYANAN, DUKUNGAN
MANAJEMEN, UPAYA KERJA, DAN KEPUASAN KERJA
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN
PT MACANAN JAYA CEMERLANG**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana
Ekonomi (S1)
Pada Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



Disusun Oleh :

Kiki Pralambang

NPM : 06 03 16484

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
YOGYAKARTA,
NOVEMBER 2011**

SKRIPSI

**PENGARUH BUDAYA PELAYANAN, DUKUNGAN
MANAJEMEN, UPAYA KERJA, DAN KEPUASAN KERJA
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN
PT MACANAN JAYA CEMERLANG**

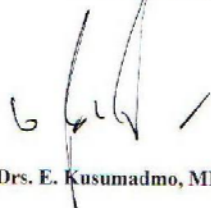
Disusun Oleh :

Kiki Pralambang

NPM : 06 03 16484

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Dosen Pembimbing



Drs. E. Kusumadmo, MM., Ph.D.

Tanggal 14 November 2011

SKRIPSI

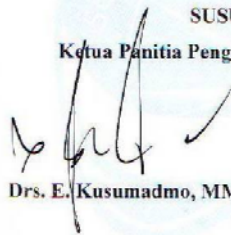
**PENGARUH BUDAYA PELAYANAN, DUKUNGAN
MANAJEMEN, UPAYA KERJA, DAN KEPUASAN KERJA
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN
PT MACANAN JAYA CEMERLANG**

yang dipersiapkan dan disusun oleh
Kiki Pralambang
NPM : 06 03 16484

telah dipertahankan di depan Panitia Penguji
pada tanggal 6 Desember 2011
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima
sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi
(S1) Program Studi Manajemen

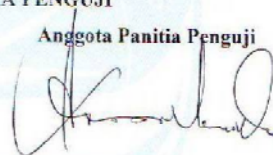
SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji



Drs. E. Kusumadmo, MM., Ph.D.

Anggota Panitia Penguji



M. Parnawa Putranta, MBA., Ph.D.



Th. Agung M. Harsiwi, M.Si.

Yogyakarta, 6 Desember 2011

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Dr. Dorothea Wahyu Ariani, MT.

EKONOMI

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH BUDAYA PELAYANAN, DUKUNGAN MANAJEMEN,
UPAYA KERJA, DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN KARYAWAN PT MACANAN JAYA CEMERLANG**

benar-benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam catatan perut/catatan kaki/daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, November 2011

Yang menyatakan



Kiki Pralambang

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan atas segala berkat, rahmat, serta penyertaan-Nya selama ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Tugas akhir ini merupakan salah satu pemenuhan atas syarat perolehan gelar Sarjana Strata 1 pada Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah berkenan membantu dalam penelitian ini. Karena atas bantuannya baik berupa ide, gagasan, materi maupun bantuan berupa spirit mampu mendorong penulis untuk menyelesaikan penelitian dengan baik. Oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, yaitu kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa atas restu dan RidloNya hingga tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.
2. Papa dan Mama, atas segala cinta kasih dan seluruh pengorbanan yang telah diberikan padaku.
3. Kakek dan Nenek serta adikku yang senantiasa selalu memberikan dukungan dan doa untuk kelancaran seluruh usahaku.
4. Bapak E. Kusumadmo, Ph.D., selaku dosen pembimbing yang dengan sabar dan teliti telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan staf Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan ilmunya pada penulis.

6. Bapak Sugeng Sentosa selaku Direktur Operasional PT Macanan Jaya Cemerlang yang telah memberikan ijin untuk melkakukan penelitian di perusahaan serta dukungan yang berlimpah untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Ko Yuyun dan Ko Dadang atas semua waktu, kesempatan, motivasi dan seluruh ide-idenya dalam membantu penulis untuk menyelesaikan masalah-masalah yang dihadapi baik materal maupun non material.
8. Ko Robby dan seluruh teman-teman billyard (termasuk kumpulan Jumat) yang memberikan banyak dukungan dan motivasi kepada penulis secara material maupun non material.
9. Sahabat-sahabatku angkatan 2006, terima kasih atas dukungan kalian.
10. Semua orang yang telah berjasa dalam hidupku, terima kasih atas segalanya.

Akhir kata semoga Tuhan Yang Maha Esa berkenan memberikan berkat yang berlimpah kepada kita semua dan membalas kebaikan Bapak/Ibu dan teman-teman semua.

Yogyakarta, November 2011

Penulis

Kiki Pralambang

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Jika kamu dilahirkan sebagai orang miskin, itu bukan salah anda.
Jika kamu meninggal sebagai orang miskin, itu adalah salah anda.

William Gates



Kupersembahkan Kepada :

- Tuhan Yang Maha Esa
- Papa dan mama tercinta
- Saudara-saudaraku tecinta
- Semua orang yang mencintaiku

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan Pembimbing	ii
Halaman Pengesahan Skripsi	iii
Halaman Pernyataan	iv
Kata Pengantar	v
Halaman Motto Dan Persembahan	vii
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xi
Daftar Lampiran	xii
Intisari	xiii
BAB I Pendahuluan	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Batasan Penelitian	4
1.4. Tujuan Penelitian	5
1.5. Manfaat Penelitian	5
1.6. Sistematika Penulisan	6
BAB II Landasan Teori	8
2.1. Budaya Organisasi	8
2.2. Dukungan Manajemen/Organisasi	13
2.3. Upaya Kerja	16
2.4. Kepuasan Kerja	17
2.5. Kualitas Pelayanan Karyawan	24
2.6. Penelitian Terdahulu	28
2.7. Kerangka Penelitian	28

2.8. Hipotesis	29
BAB III Metode Penelitian	30
3.1. Bentuk, Tempat, dan Waktu Penelitian	30
3.2. Populasi dan Metode Pengambilan Sampel	30
3.3. Metode Pengumpulan Data	31
3.4. Metode Pengukuran Data	32
3.5. Metode Pengujian Instrumen	32
3.6. Metode Analisis Data	34
BAB IV Analisis Data	38
4.1. Pengujian Instrumen	38
4.2. Analisis Karakteristik Demografi Responden.....	41
4.3. Pengaruh Budaya Pelayanan, Dukungan Manajemen, Upaya Kerja, dan Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan.....	43
BAB V Penutup	47
5.1. Kesimpulan	47
5.2. Implikasi Manajerial	49
5.3. Saran.....	51
5.4. Keterbatasan Penelitian.....	53
Daftar Pustaka	55

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas.....	39
Tabel 4.2. Hasil Uji Reliabilitas.....	41
Tabel 4.3. Karakteristik Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin...	41
Tabel 4.4. Karakteristik Demografi Responden Berdasarkan Usia	42
Tabel 4.5. Karakteristik Demografi Responden Berdasarkan Lama Kerja.....	42
Tabel 4.6. Pengaruh Budaya Pelayanan, Dukungan Manajemen, Upaya Kerja, dan Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan	43

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1. Kerangka Penelitian28



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	I	Kuesioner
Lampiran	II	Validitas dan Reliabilitas
Lampiran	III	Analisis Presentase
Lampiran	IV	Analisis Regresi
Lampiran	V	Data Jawaban Responden
Lampiran	VI	Tabel Distribusi R
Lampiran	VII	Surat Keterangan Riset



**PENGARUH BUDAYA PELAYANAN, DUKUNGAN
MANAJEMEN, UPAYA KERJA, DAN KEPUASAN KERJA
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN
PT MACANAN JAYA CEMERLANG**

**Disusun oleh :
Kiki Pralambang
NPM : 06 03 16484**

**Pembimbing
E Kusumadmo, Ph.D.**

Abstrak

Untuk mencapai keunggulan harus mengusahakan kinerja individual yang setinggi-tingginya, karena pada dasarnya kinerja individual akan mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan. Kinerja yang baik menuntut “perilaku sesuai” karyawan yang diharapkan oleh organisasi.

Untuk meningkatkan kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, dapat dilakukan dengan memperhatikan empat indikator atau variabel yaitu *service climate*, *supportive management*, *work effort*, dan *job satisfaction* (Alamgir, 2011).

Hasil penelitian yang dilakukan pada karyawan PT Macanan Jaya Cemerlang memberikan bukti yang nyata bahwa budaya pelayanan, dukungan manajemen, upaya kerja, dan kepuasan kerja secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan karyawan ($p = 0,000$; $Adj R Square = 0,682$). Secara parsial, budaya pelayanan ($p = 0,029$; $b = 0,178$), dukungan manajemen ($p = 0,001$; $b = 0,295$), upaya kerja ($p = 0,012$; $b = 0,198$), dan kepuasan kerja ($p = 0,000$; $b = 0,378$), memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan karyawan.

Kata kunci : *service climate*, *supportive management*, *work effort*, *job satisfaction*, dan kualitas pelayanan karyawan.