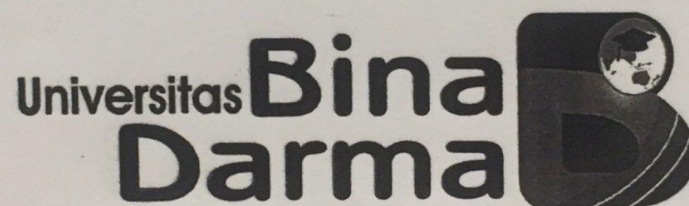


**DAMPAK KUALITAS LAYANAN TERHADAP PRODUKTIVITAS
KERJA (Studi kasus Puskesmas Pematang Panggang IV Kecamatan Mesuji
Raya Kabupaten Ogan Komering Ilir).**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Sarjana Ekonomi
Pada Program Studi Manajemen**



Oleh :

MUDZAKIR KHOIRUL ANAM

151510128

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINA DARMA**

TAHUN 2019

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

**DAMPAK KUALITAS LAYANAN TERHADAP PRODUKTIVITAS
KERJA DI PUSKESMAS PEMATANG PANGGANG IV (Studi kasus
Puskesmas desa Pematang Panggang IV Kecamatan Mesuji Raya Kabupaten
Ogan Komering Ilir).**

**OLEH :
MUDZAKIR KHOIRUL ANAM
151510128**

**Telah Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Program Studi Manajemen**

Palembang, Agustus 2019
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Bina darma

Pembimbing

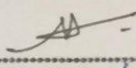
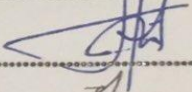
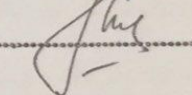
Drs. H. Mukran Roni., M.B.A.

Dekan Fakultas Ekonomi

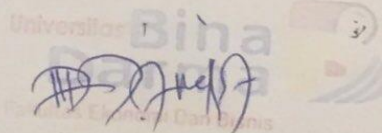
Dr. Muji Gunarto, S.Si., M.Si

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi ini berjudul “DAMPAK KUALITAS LAYANAN TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA (Studi kasus Puskesmas Pematang Panggang IV Kecamatan Mesuji Raya Kabupaten Ogan Komering Ilir)”. Telah dipertahankan didepan komisi penguji pada hari Kamis 29 Agustus 2019 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

- | | | |
|----------------------------------|---------|--|
| 1. Drs. H. Mukran Roni, M.B.A. | Ketua | () |
| 2. Dr. Muji Gunarto, S.Si., M.Si | Anggota | () |
| 3. Irwan Septayuda, S.E., M.Si | Anggota | () |

Palembang, Agustus 2019
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Bina Darma
Ketua Program Studi Manajemen


Dr. Dina Mellita, S.E., M.Ec

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Mudzakir Khoiril Anam

NIM : 151510128

Judul Skripsi : Dampak Kualitas Layanan Terhadap Produktivitas Kerja (Studi kasus Puskesmas Pematang Panggang IV Kecamatan Mesuji Raya Kabupaten Ogan Komering Ilir).

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah hasil yang belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana di Universitas Bina Darma atau di perguruan tinggi lain;
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan, penelitian saya sendiri dengan arahan tim pembimbing;
3. Didalam Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau di publikasikan orang dan telah di uji kebenarannya menggunakan cek turnitin.
4. Saya bersedia skripsi yang saya hasilkan dicek keasliannya menggunakan *Turnitin* serta diunggah ke internet sehingga dapat diakses publik secara daring.
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 29 Agustus 2019

Yang Membuat Pernyataan

METERAI
TEMPEL
01DB1AFF955010376
6000
ENAM RIBURUPIAH
Mudzakir Khoiril Anam
151510128

ABSTRAK

Mudzakir Khoirul Anam di bimbing oleh bapak Drs. H. Mukran Roni, M.B.A. “Dampak Kualitas Layanan Terhadap Produktivitas Kerja (Studi kasus Puskesmas Pematang Panggang IV Kecamatan Mesuji Raya Kabupaten Ogan Komering Ilir)”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dampak kualitas layanan terhadap produktivitas kerja dengan menggunakan sumber data diantaranya data primer, data skunder, populasi dan sampel. Teknik pengumpulan data yang digunakan dengan cara penyebaran kuesioner (angket) dengan model skala likert. Serta menggunakan metode alat ukur validitas, dan determinasi, selanjutnya menggunakan metode analisis data regresi linier sederhana yang digunakan untuk mengetahui dampak kualitas layanan terhadap produktivitas kerja, analisis data pada penelitian ini menggunakan bantuan SPSS 22.0 dari hasil penelitian tersebut dapat di lihat tabel 4.7 di ketahui $R : 0,790$ menjelaskan variabel X terdapat kolerasi yang sangat kuat dan searah/positif terhadap variabel Y artinya setiap perubahan kenaikan variabel kualitas layanan menyebabkan kenaikan variabel produktivitas kerja.

Kata Kunci : dampak kualitas layanan, terhadap, produktivitas kerja

ABSTRAK

Mudzakir Khoirul Anam was guided by Drs. H. Mukran Roni, M.B.A. "The Impact of Service Quality on Work Productivity (Case Study of Pematang Panggang Public Health Center IV, Mesuji Raya District, Ogan Komering Ilir Regency)". This study aims to determine the impact of service quality on work productivity using data sources including primary data, secondary data, population and samples. Data collection techniques are used by distributing questionnaires (questionnaire) with a Likert scale model. As well as using the methods of measuring the validity and determination, then using a simple linear regression data analysis method used to determine the impact of service quality on work productivity, data analysis in this study using SPSS 22.0 from the results of the research can be seen in table 4.7 in the know $R : 0.790$ explains the variable X there is a very strong correlation and direction / positive to the variable Y means that every change in the increase in the variable service quality causes an increase in the variable work productivity.

Keywords: the impact of service quality on work productivity

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

❖ **MAN JADDA WAJADA**

“Siapa yang bersungguh-sungguh akan berhasil”

❖ *Jangan pernah putus asa jika tuhan masih memberimu waktu dan kesempatan berusaha semampu yang kau bisa dan yakinlah semua pasti akan indah pada waktunya “Anam”*

❖ *Kebahagiaan itu tergantung pada dirimu sendiri.*

“Aristoteles”

Sayapersembahkankepada :

❖ *Kedua Orang Tua Yang Saya Sayangai dan Cintai*

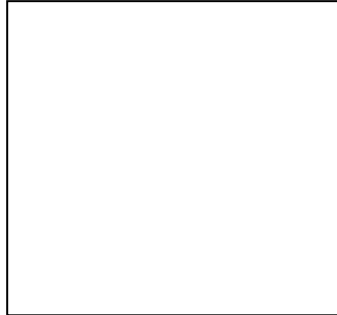
❖ *Adik-adikku tersayang*

❖ *Seluruh Keluarga Yang Saya Sayangi*

❖ *Sahabat – sahabatku seperjuangan yang tidak bisa aku sebut satu persatu terimakasih telah mendukung dan memotivasi serta memberi nasehat.*

❖ *Alamamater Kebanggaanku*

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Mudzakir Khoirul Anam

Jeniskelamin : Laki-laki

Tempat/TanggalLahir : KERTA MUKTI ,01 Oktober 1996

Agama : Islam

AlamatRumah : Kecamatan Mesuji raya, Desa Kerta Mukti,
RT/RW 001/001

No. Telp : 0821-5887-4507

E-mail : mudzakirkhoirulanam@gmail.com

RiwayatPendidikan

- 2004- 2009 : MI Tarbiyatul Ma'arif
- 2010- 2012 : MTS Ubad Bodho
- 2013- 2015 : SMK Negeri 1 Kemang Indah
- 2015-2019 : Universitas Bina Darma Palembang

Pengalaman Berorganisasi

- Divisi sosial di HMM (HIMPUNAN MAHASISWA MANAJEMEN)
Universitas Bina Darma 2017-2018

Seminar Ilmiah

- Panitia Seminar Ekonomi Kreatif Himpunan Mahasiswa Manajemen di
Universitas Bina Darma (2016)
- Peserta Seminar The Power Is In Your Hands (2016)
- Peserta Kuliah Umum Tax Amnesty (2016)
- Peserta Kunjungan Industri ke PT. INDOFOOD CBP SUKSES
MAKMUR (TBK) (2016)
- Panitia Training Outbond Manajemen (2016)
- Peserta Entrepreneur Fair Bina Darma (2017)
- Table Manner Training di Sintesa Penisula Hotel Palembang (2017)
- Panitia Outbond Himpunan Mahasiswa Manajemen Building Leadership
(2017)
- Panitia Kunjungan Industri ke PT, SEMEN BATURAJA (PERSERO).
Tbk (2018)
- Panitia Kunjungan Industri Himpunan Mahasiswa Manajemen PT SINAR
SOSRO Palembang (2018)
- Praktik Kerja Lapangan di BAPPEDA Litbang Kota Palembang (2018)

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan karuniannya penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan judul **“DAMPAK KUALITAS LAYANAN TERHADAP PRODUKTIVITAS KERA (Studi kasus Puskesmas Pematang Panggang IV Kecamatan Mesuji Raya Kabupaten Ogan Komering Ilir).** “Skripsi ini sebagai salah satu persyaratan akademis untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi, Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Binadarma Palembang.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak, karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Sunda Ariani, M,Pd MM Selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Dr. Muji Gunarto, S.Si M.Si Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bina Darma Palembang.
3. Dr. Dina Melita, S.E., M.Ec Selaku Ketua Program Studi Manajemen.
4. Drs. Mukran Roni, MBA Selaku Dosen Pembimbing Skripsi, atas luang waktu, ilmu, dan saran-sarannya dalam menyelesaikan laporan proposal skripsi ini, saya ucapkan terima kasih.
5. Kepada Kedua Orang Tua, Adikku, serta orang-orang terdekatku.

6. Rekan-rekan seperjuanganku di Universitas Bina Darma Palembang dan Sahabat-sahabatku terima kasih atas dukungan serta semangatnya.

Penulis menyadari skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan, penulis mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya laporan skripsi ini dapat memberikan manfaat serta bisa dikembangkan lagi lebih lanjut.

Amin

Wassalamualaikum Wr. Wb

Palembang, 29 Agustus 2019

Penulis,

(MUDZAKIR KHOIRUL ANAM)

DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iii
ABSTRAK INDONESIA	iv
ABSTRAK INGGRIS	v
SURAT PERNYATAAN	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 LatarBelakang.....	1
1.2 RumusahMasalah.....	4
1.3 Tujuan dan manfaat penelitian	4
1.3.1 Tujuan penelitian	4
1.3.2 Manfaat penelitan	5
1.4 Ruang lingkup.....	5
1.5 SistematikaPenulisan	6

BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1 Produktivitas kerja	8
2.1.1 Pengertian produktivitas	8
2.1.2 Faktor-faktor yang memengaruhi produktivitas kerja	10
2.1.3 Indikator produktivitas kerja	12
2.2 Kualitas layanan.....	12
2.2.1 Pengertian kualitas layanan	12
2.2.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan	14
2.2.3 Indikator kualitas layanan	15
2.3 Penelitian terdahulu	17
2.4 Kerangka pemikiran	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	20
3.1 Lokasi penelitian	20
3.2 Metode penelitian	20
3.2.1 Penelitian Deskriptif Kuantitatif	20
3.3 Populasi dan sampel	21
3.3.1 Populasi	21
3.3.2 Sampel	21
3.4 Sumber data	22
3.5 Teknik pengumpulan data	22
3.6 Operasional Variabel	24

3.7 Teknik pengolahan data	25
3.8 Analisi Data	28
3.8.1 Tabulasi Hasil Kuesioner Variabel	28
3.8.2 Uji Validitas	28
3.8.3 Uji Reliabilitas	28
3.8.4 Regresi Linier Sederhana	28
3.8.5 Uji Koefisien Determinasi	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	30
4.1 Sejarah Singkat Perusahaan	30
4.2 Visi dan Misi Puskesmas	31
4.2.1 Visi Puskesmas	31
4.2.2 Misi Puskesmas.....	31
4.3 Struktur Organisasi	31
4.4 Uji Validitas	32
4.5 Uji Reliabilitas	34
4.6 Deskripsi Responden	35
4.7 Deskripsi Jawaban Responden	39
4.7.1 Nilai Interval	40
4.8 Tabulasi Hasil Kuesioner	41
4.9 Regresi Linier Sederhana	46
4.10 Uji Koefisien Determinasi	47

4.11 Hasil Analisis Pembahasan	49
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	50
5.1 Kesimpulan	50
5.2 Saran	50

DAFTAR PUTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Validitas	32
Tabel 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
Tabel 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	37
Tabel 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	38
Tabel 5 Penetapan Skor Skala Likert	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Struktur Organisasi Puskesmas	31
Gambar 2 Grafik Histrogram Jenis Kelamin	36
Gambar 3 Grafik Histrogram Pekerjaan	38
Gambar 4 Grafik Histrogram Usia	39

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner Penelitian
2. Hasil Input Data Kuesioner
3. Hasil Pengolahan Data Spss
4. Surat Pengajuan Judul Skripsi & Nota Dinas
5. Surat Balasan
6. Lembar Konsultasi Skripsi Pembimbing
7. Kartu Peserta Hadir Seminar Proposal
8. Formulir Perbaikan Proposal Skripsi
9. Surat Keterangan Lulus Ujian Proposal
10. Surat Keputusan Kelulusan Penelitian
11. Formulir Pergantian Judul Skripsi
12. Formulir Perbaikan Skripsi
13. Surat Keterangan Lulus Ujian Skripsi