

## ABSTRAK

### HUBUNGAN DISIPLIN KERJA DENGAN KUALITAS PELAYANAN PADA KARYAWAN PDAM TIRTANADI

IWAN  
10.860.0273

Skripsi  
Fakultas Psikologi Universitas Medan Area

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menguji secara empirik apakah ada hubungan antara disiplin kerja dengan kualitas pelayanan pada karyawan PDAM Tirtanadi Cabang Sunggal. Subjek penelitian adalah karyawan yang berada di PDAM Tirtanadi Cabang Sunggal yang berjumlah 51 orang dan. Alat ukur yang digunakan adalah instrumen kualitas pelayanan yang terdiri dari 20 item ( $\alpha = 0.768$ ) dan instrumen form observasi disiplin kerja yang terdiri dari 8 item ( $\alpha = 0,740$ ). Analisis data menggunakan teknik *r Product Moment*. Berdasarkan analisis data, diperoleh bahwa hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dinyatakan diterima, yaitu ada hubungan positif antara disiplin kerja dengan kualitas pelayanan. Artinya semakin baik disiplin kerja maka semakin tinggi kualitas pelayanannya. Hal ini dibuktikan melalui perhitungan analisis *r Product Moment* dengan nilai atau koefisien ( $R_{xy}$ ) = 0.685 dan koefisien determinan ( $R^2$ ) = 0.470 dengan  $p = 0.000 > 0,050$ . Koefisien determinan ( $R^2$ ) = 0.470 menunjukkan kualitas pelayanan dibentuk oleh disiplin kerja sebesar 47%. Selanjutnya dilihat dari perhitungan mean hipotetik = 12.000 dan mean empirik 15.019 serta standart deviasi = 1.643 diketahui bahwa disiplin kerja dalam kategori disiplin kerja baik. Sedangkan kualitas pelayanan dari perhitungan mean hipotetik = 30.000 dan mean empirik 36.412 serta standart deviasi = 3.118 diketahui bahwa kualitas pelayanan dalam kategori kualitas pelayanan tinggi.

**Kata kunci :** *Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja, Karyawan*