

UCAPAN TERIMA KASIH

Bismillahirrahmanirrahim

Puji dan syukur peneliti ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan nikmat kesehatan, petunjuk dan bimbingan serta kekuatan sehingga peneliti dapat menyelesaikan pembuatan skripsi ini dengan baik dan lancar.

Selanjutnya peneliti menyadari tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, penyusunan skripsi ini tidak dapat berjalan baik, dalam hal ini peneliti telah banyak menerima bantuan dan bimbingan moril dan materil. Maka pada kesempatan ini perkenankanlah peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ayah saya, Alm Syaiful Bahri ayah, Ibu saya Kartini abang serta adik-adikku yang telah memberikan dukungan dan doa sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Dra. Nefi Darmayanti, MSi selaku dosen pembimbing I yang dengan sabar membimbing dan memberi petunjuk serta meluangkan waktunya untuk membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Babby Hasmayni, S.Psi, MSi selaku dosen pembimbing II yang dengan sabar membimbing, memberi petunjuk, memotivasi, memberi saran serta meluangkan waktunya untuk membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Afisah Wardah Lubis, S.Psi. MSi selaku ketua tim penguji.
5. Bapak Andi Chandra, S.Psi, M.Psi selaku dosen tamu yang telah memberi masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Ibu laili Alfhita, MM selaku sekretaris tim penguji.
7. Seluruh dosen, beserta seluruh staf administrasi di Universitas Medan Area yang telah memberikan fasilitas dan kemudahan kepada peneliti dalam proses perkuliahan dan penyelesaian skripsi ini.
8. Direktur pimpinan PT. PLN (Persero) Wilayah II Sumatera Utara yang telah memberi izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian di perusahaan tersebut.
9. Para koresponden karyawan bagian pelayanan di PT. PLN (Persero) Wilayah II Sumatera Utara yang telah meluangkan waktunya membantu peneliti dalam mengumpulkan data dalam penyusunan skripsi ini.
10. Kepada orangtua angkat saya Rosmayni yang terus memberi semangat dan dukungan moral dan material kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Untuk sahabat dan teman-temanku (Jarwo, Darma, Zaky, Riski, Inong, Karina, Ratna, Dedek, Torik, Vina, Taqin, Faisal) dan seluruh mahasiswa Fakultas Psikologi stambuk 2004 malam.
12. Untuk pany yang telah banyak membantu peneliti dalam mencari dan mengumpulkan buku-buku untuk bahan skripsi.
13. Segenap pihak yang tidak dapat peneliti tulis satu persatu namanya yang telah membantu peneliti menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa masih banyak terdapat kelemahan-kelemahan dalam penulisan skripsi ini baik tata tulis maupun isinya, oleh karena itu peeneliti mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk menyempurnakan skripsi ini.

Semoga segala amal dan budi baik semuanya yang diberikan kepada peneliti mendapat imbalan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Akhir kata peneliti berharap semoga skripsi ini dapat berguna bagi perkembangan ilmu Psikologi.

Medan, Oktober 2009

Penulis

IRFANSYAH



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
UCAPAN TERIMA KASIH	iv
DAFTAR SI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
INTISARI	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Tujuan Penelitian.....	11
C. Manfaat Penelitian.....	11
BAB II LANDASAN TEORI	12
A.Kualitas Pelayanan.....	12
1. Pengertian Kualitas.....	12
2. Karakteristik Fungsional Kualitas.....	14
3. Pengertian Pelayanan.....	16
4. Komponen Pelayanan.....	19
5. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	21
6. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan....	23

B. Budaya Organisasi.....	25
1. Pengertian Budaya.....	25
2. Fungsi Budaya.....	26
3. Pengertian Organisasi.....	28
4. Karakteristik Organisasi.....	29
5. Pengertian Budaya Organisasi.....	30
6. Pembentukan Budaya Organisasi.....	36
7. Ciri-ciri Budaya Organisasi.....	40
8. Fungsi Budaya Organisasi.....	43
9. Aspek-aspek Budaya organisasi.....	45
10. Tingkatan Budaya Organisasi.....	47
C. Hubungan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan.....	49
D. Hipotesis.....	52
BAB III METODE PENELITIAN.....	53
A. Identifikasi Variabel Penelitian.....	53
B. Defenisi Operasional Variabel.....	53
1. Kualitas Pelayanan.....	53
2. Budaya Organisasi.....	53
C. Populasi dan Sampel.....	54

	D. Metodologi Pengumpulan Data.....	55
	E. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur.....	58
	F. Metode Analisis Data.....	61
BAB IV	Laporan Penelitian.....	63
	A. Orientasi Kancan Penelitian.....	63
	1. Orientasi Kancan.....	63
	2. Persiapan Penelitian.....	64
	B. Analisa Data dan Hasil Penelitian.....	72
	C. Pembahasan.....	79
BAB V	Kesimpulan dan Saran.....	84
	A. Kesimpulan.....	82
	B. Saran.....	83
	DAFTAR PUSTAKA.....	85

DAFTAR TABEL

Tabel

1. Distribusi buti-butir Skala Budaya Organisasi Sebelum Uji Coba.....	66
2. Distribusi buti-butir Kualitas Pelayanan Sebelum Uji Coba.....	67
3. Distribusi buti-butir Skala Budaya Organisasi Setelah Uji Coba.....	69
4. Distribusi buti-butir Kualitas Pelayanan Setelah Uji Coba.....	70
5. Hasil Perhitungan Uji Normalitas Sebaran.....	73
6. Rangkuman Hasil Uji Linieritas.....	74
7. Rangkuman Perhitungan Statistik Induk.....	75
8. Rangkuman Perhitungan R Product Moment.....	76
9. Hasil Perhitungan Mean Hipotetik dan Mean Empirik.....	79

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

Halaman

A Skala Alat ukur

A. 1 Skala budaya organisasi.....90

A. 2 Skala Kualitas Pelayanan.....92

B. Data Butir

B. 1 Data Butir Budaya organisasi.....95

B. 2 data butir Kualitas Pelayanan.....98

C. Hasil Data Analisis Butir

C. 1 Hasil Uji Validitas Butir Budaya Organisasi.....102

C. 2 Hasil uji Validitas Kualitas Pelayanan.....105

C. 3 Hasil uji Realibilitas Buday Organisasi.....108

C. 4 Hasil Uji Realibilitas Kualitas Pelayanan110

D. Uji Asumsi

D. 1 Uji Normalitas Sebaran112

D. 2 Uji linearitas.....115

E. Hasil Analisa Data Penelitian.....118

F. Surat Keterangan Penelitian.....121