

**PENGARUH KERAMAHAN PEGAWAI DAN KESADARAN
DIRI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR
KECAMATAN TAMBUN SELATAN**

SKRIPSI

Oleh :

Kadek Wiranata Ismunandar

201910325210



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA**

2023

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Keramahan Pegawai dan Kesadaran Diri
Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan
Tambun Selatan

Nama Mahasiswa : Kadek Wiranata Ismunandar

Nomor Pokok Mahasiswa : 201910325210

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 12 Juli 2023



Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Tungga Buana Irfana, SE., M.Pd

NIDN. 0309067807

Novita Wahyu Setyawati, SE., MM

NIDN. 0313117902

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Keramahan Pegawai dan Kesadaran Diri
Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan
Tambun Selatan

Nama Mahasiswa : Kadek Wiranata Ismunandar

Nomor Pokok Mahasiswa : 201910325210

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 12 Juli 2023

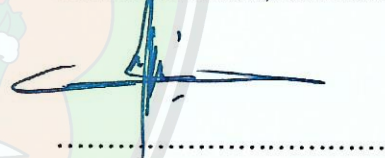
Jakarta, 27 Juli 2023

MENGESAHKAN,

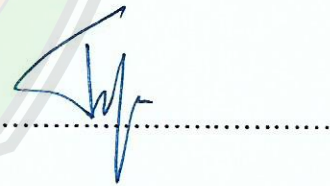
Ketua Penguji : Dr. Heni Rohaeni, S.Sos., M.Si
NIDN. 0314068202



Sekretaris Tim : Bayu Seno Pitoyo, SE., M.Ak
NIDN. 0302129101



Penguji : Dr. Tungga Buana Irfana, SE., M.Pd
NIDN. 0309067807



MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Manajemen

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Hadita, S.Pd., MM
NIDN. 0329048302



Dr. Dewi Puspaningtyas Faeni, B.Sc., MBA
NIDN. 0310036407

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa,

Skripsi dengan judul pengaruh “Pengaruh Keramahan Pegawai dan Kesadaran Diri Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Tambun Selatan” kini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Saya memberi izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 24 Juli 2023
Yang membuat pernyataan,



Kadek Wiranata Ismunandar
201910325210

ABSTRAK

Kadek Wiranata Ismunandar, 201910325210. Pengaruh Keramahan Pegawai dan Kesadaran Diri Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Tambun Selatan.

Penelitian ini merupakan penelitian yang digunakan untuk mengukur pengaruh Keramahan Pegawai dan Kesadaran Diri Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Tambun Selatan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dimana objek yang digunakan merupakan Kantor Kecamatan Tambun Selatan. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan non-probability sampling dengan metode purposive sampling. Adapun jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 112 responden. Rancangan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengujian hipotesis (*hypothesis testing*) dengan menggunakan *structural equation model* (SEM) – SmartPLS 4.0.

Hasil penelitian ini memberikan penjelasan bahwa variabel Keramahan Pegawai dan Kesadaran Diri Terhadap Kualitas Pelayanan. Penelitian ini memberikan rekomendasi bahwa pelayanan kantor kecamatan harus meningkatkan Keramahan Pegawai dan Kesadaran Diri dengan baik.

Penelitian ini memiliki keterbatasan objek penelitian yang hanya dilakukan pada masyarakat khususnya di Kecamatan Tambun Selatan. Hal ini dapat menjadi saran untuk peneliti selanjutnya. Kebaharuan dalam penelitian ini menggabungkan variabel Keramahan Pegawai dan Kesadaran Diri terhadap Kualitas Pelayanan pada satu model penelitian yang dilakukan di Kantor Kecamatan Tambun Selatan.

Kata kunci : *Keramahan Pegawai, Kesadaran Diri, Kualitas Pelayanan*

ABSTRACT

Kadek Wiranata Ismunandar, 201910325210. *The Influence of Employee Friendliness and Self-Awareness on the Quality of Service at the South Tambun District Office.*

This research is a study that is used to measure the influence of Employee Friendliness and Self-Awareness on Service Quality at the South Tambun District Office. This research is a quantitative research where the object used is the South Tambun District Office. This research was conducted using non-probability sampling with purposive sampling method. The number of samples used in this study were 112 respondents. The design used in this research is hypothesis testing using the structural equation model (SEM) – SmartPLS 4.0.

The results of this study provide an explanation that the variables are Employee Friendliness and Self-Awareness on Service Quality. This study provides a recommendation that sub-district office services should improve employee friendliness and self-awareness.

This research has limited research objects which are only carried out in the community, especially in South Tambun District. This can be a suggestion for further researchers. The novelty in this study combines the variables of Employee Friendliness and Self-Awareness of Service Quality in a research model conducted at the South Tambun District Office.

Keywords : *Employee Friendliness, Self-Awareness, Service Quality*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Puji serta syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan seluruh rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Keramahan Pegawai Dan Kesadaran Diri Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Tambun Selatan”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak lepas dari doa dan dukungan dari banyak pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. Bambang Karsono, Drs., S.H., M.M. selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Dr. Dewi Puspaningtyas Faeni, B.Sc., MBA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Ibu Dr. Hadita, S.pd., M.M selaku Kaprodi Manajemen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Dr. Tungga Buana Irfana, SE., M.Pd, selaku Dosen Pembimbing I yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mendampingi, membimbing, dan mengarahkan peneliti hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Novita Wahyu Setyawati, SE., MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mendampingi,

membimbing, dan mengarahkan peneliti hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

6. Dr. Supardi, S.T., M.M selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu memberikan arahan dan motivasi semasa kuliah.
7. Seluruh dosen serta jajaran staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang sangat berguna dan berharga bagi saya selama menjalani masa perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.
8. Kedua orang tua saya dan seluruh keluarga besar saya yang telah memberi doa, dorongan, bantuan, dukungan, material serta moral.
9. Untuk Diri sendiri, terima kasih banyak karena sudah mampu bertahan sampai akhir penyusunan skripsi ini.
10. Irvan Rizky Fauzi, SM yang telah membantu jalannya proses skripsi ini dan memberikan doa beserta dukungan.
11. Kukuh Bhagaskara S.Ak yang sudah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Untuk Puji Bramawan Prayoga S.I.Kom dan Rahmi Yuli Hartati S.T yang telah membantu dan memberi support saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Teman seperjuangan selama penyusunan skripsi ini , Marhiansyah, Faris, Putra, Acil, Ninda, Jodi dan Fatur yang sangat suportif dan semangat yang luar biasa untuk berjuang mengerjakan skripsi.
14. Untuk teman saya Riko, Gagah, Fiqri dan Faqih yang sudah memberikan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.

15. Untuk teman – teman Ryan, Faiz, Faqih, Devan, Aimar, Ridwan, Hendra dan

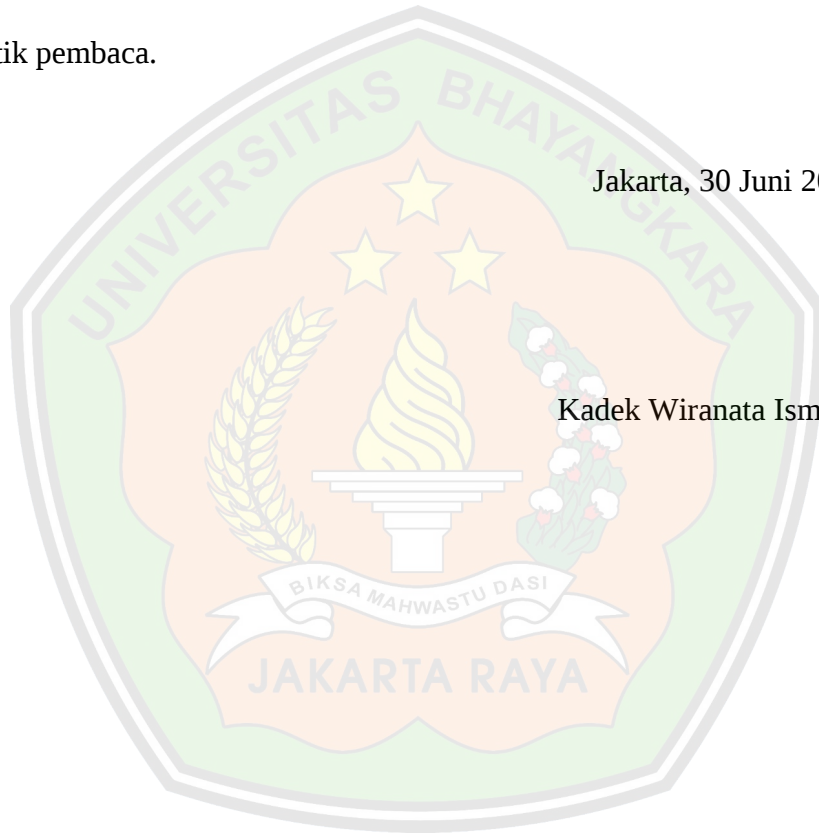
Sulung yang sudah memberikan semangat yang luar biasa untuk saya.

16. Teman-teman semua yang tidak bisa saya sebutkan namanya satu persatu.

Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan-kekurangan, maka dengan segala kerendahan hati peneliti menerima saran dan kritik pembaca.

Jakarta, 30 Juni 2023

Kadek Wiranata Ismunandar



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.5 Sistematika Tugas Akhir	12

BAB II TELAAH PUSTAKA	14
2.1 Telaah Teoritis.....	14
2.1.1 Kualitas Pelayanan.....	14
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	14
2. Faktor-faktor kualitas pelayanan	15
3. Indikator Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.2 Keramahan Pegawai	17
1. Pengertian Keramahan pegawai	17
2. Jenis sikap dan perilaku keramahan	17
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku keramahan manusia	20
4. Indikator keramahan pegawai	22
2.1.3 Kesadaran diri	22
1. Pengertian Kesadaran diri	22
2. Manfaat-manfaat kesadaran diri	23
3. Faktor-faktor kesadaran diri	24
4. Indikator kesadaran diri	26
2.1.4 Telaah Empiris	27
2.1.5 Kerangka Konseptual.....	31

2.1.6	Hipotesis	31
-------	-----------------	----

BAB III METODE PENELITIAN 33

3.1	Desain Penelitian	33
-----	-------------------------	----

3.2	Populasi dan Sampel	34
-----	---------------------------	----

3.2.1	Populasi	34
-------	----------------	----

3.2.2	Sampel	34
-------	--------------	----

3.3	Teknik Pengambilan Sampel	34
-----	---------------------------------	----

3.3.1	Teknik Penentuan Jumlah Sampel	35
-------	--------------------------------------	----

3.4	Jenis dan Sumber Data	36
-----	-----------------------------	----

3.5	Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukuran	36
-----	--	----

3.5.1	Definisi Operasional	36
-------	----------------------------	----

3.5.2	Variabel Penelitian	37
-------	---------------------------	----

3.5.3	Pengukuran Variabel Penelitian	38
-------	--------------------------------------	----

3.5.4	Teknik Pengumpulan Data	43
-------	-------------------------------	----

3.6	Metode Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	44
-----	--	----

3.6.1	Metode Analisis Data	44
-------	----------------------------	----

3.6.2	Outer Model	47
-------	-------------------	----

3.6.3	Inner Model	49
-------	-------------------	----

3.6.4	Uji Hipotesis	50
BAB IV PEMBAHASAN.....		51
4.1	Gambaran Umum Kantor Kecamatan Tambun Selatan	51
4.2	Struktur Organisasi.....	53
4.3	Visi Dan Misi Kantor Kecamatan Tambun Selatan	54
4.4	Penyebaran dan pengumpulan Kuesioner	54
4.5	Identitas Responden	55
4.6	Hasil Analisis Data	59
4.6.1	Deskripsi Data	59
4.6.2	Hasil Analisis Pengukuran Model (<i>Outer Model</i>)	61
4.6.3	Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	74
4.6.4	Hasil Analisis Pengujian Hipotesis	78
4.7	Pembahasan Hasil Penelitian.....	80
4.7.1	Pengaruh Keramahan Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Tambun Selatan	80
4.7.2	Pengaruh Kesadaran Diri Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Tambun Selatan	81
BAB V PENUTUP.....		82
5.1	Kesimpulan.....	82

5.2	Saran	82
5.3	Keterbatasan Masalah.....	83
REFERENSI.....		84
LAMPIRAN.....		90



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3. 1 Definisi Operasional	36
Tabel 3. 2 Variabel Keramahan Pegawai	38
Tabel 3. 3 Variabel Kesadaran Diri	40
Tabel 3. 4 Variabel Kualitas Pelayanan	42
Tabel 3. 5 Skala Penelitian Likert	44
Tabel 4. 1 Hasil Penyebaran dan Penerimaan Kuesioner	55
Tabel 4. 2 Identitas Responden	55
Tabel 4. 3 Identitas Responden Berdasarkan Usia Responden	56
Tabel 4. 4 Identitas Responden Berdasarkan Bertempat Tinggal di Tambun Selatan	57
Tabel 4. 5 Identitas Responden Berdasarkan Sudah Memiliki KTP	58
Tabel 4. 6 Hasil Outer Loading Keramahan Pegawai	63
Tabel 4. 7 Hasil Outer Loading Kesadaran Diri	65
Tabel 4. 8 Hasil Outer Loading Kualitas Pelayanan	66
Tabel 4. 9 Hasil Cross Loading Keramahan Pegawai	68
Tabel 4. 10 Hasil Cross Loading Kesadaran Diri	69
Tabel 4. 11 Hasil Cross Loading Kualitas Pelayanan	70
Tabel 4. 12 Hasil Average Variant Extracted (AVE)	72
Tabel 4. 13 Hasil Composite Reability	73
Tabel 4. 14 Hasil Cronbach Alpha	74

Tabel 4. 15 Hasil R – Square	76
Tabel 4. 16 Hasil F – Square	77
Tabel 4. 17 Hasil Uji Hipotesis dan Pembahasan	78



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Hasil Pra-Riset Kualitas Pelayanan Di Kecamatan Tambun Selatan.....	3
Gambar 1. 2 Hasil Pra Riset Keramahan Pegawai Di Kantor Kecamatan Tambun Selatan	5
Gambar 1. 3 Hasil Pra Riset Kesadaran Diri Di Kantor Kecamatan Tambun Selatan .	7
Gambar 1. 3 Hasil Pra Riset Kesadaran Diri Di Kantor Kecamatan Tambun Selatan .	8
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	31
Gambar 4. 1 Struktural Organisasi.....	53
Gambar 4. 2 Diagram Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Gambar 4. 3 Diagram Berdasarkan Usia.....	57
Gambar 4. 4 Diagram Berdasarkan Tempat Tinggal	58
Gambar 4. 5 Diagram Berdasarkan KTP	59
Gambar 4. 6 Outer Model	60
Gambar 4. 7 Outer Model Penelitian	62
Gambar 4. 8 Inner Model Penelitian.....	75

DAFTAR LAMPIRAN

Uji Plagiarisme

Uji Referensi Skripsi

Kuesioner

Tabulasi Data Variabel Keramahan Pegawai

Tabulasi Data Variabel Kesadaran Diri

Tabulasi Data Variabel Kualitas Pelayanan

Hasil Uji Smart PLS

Surat Keterangan Penelitian

Surat Keterangan Riset

