

**PENGARUH KERAMAHAN PEGAWAI DAN KESADARAN
DIRI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA
PERCETAKAN SERPICO BEKASI SELATAN**

SKRIPSI

Oleh :

Hani Hardiyanti

202110325061



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

2025

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Keramahan Pegawai dan Kesadaran Diri Terhadap
Kualitas Pelayanan Pada Percetakan Serpico
Bekasi Selatan

Nama Mahasiswa : Hani Hardiyanti

Nomor Pokok Mahasiswa : 202110325061

Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tahun Lulus Ujian : 04 Februari 2025

Jakarta, 13 Februari 2025

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



Supriyanto, S.E., M.M.

NIDN. 0020067201



Dody Kurniawan, S.E., M.M.

NIDN. 0319087903

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Keramahan Pegawai Dan Kesadaran Diri
Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Percetakan
Serpico Bekasi Selatan

Nama Mahasiswa : Hani Hardiyanti

Nomor Pokok Mahasiswa : 202110325061

Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 04 Februari 2025

Jakarta, 13 Februari 2025

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Cahyadi Husadha, S.E., M.M
NIDN. 0304068209

Sekretaris Tim Penguji : Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M
NIDN. 0327037601

Penguji : Supriyanto, S.E., M.M
NIDN. 0020067201

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Manajemen

Dekan
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M

NIDN. 0327037601

Dr. Yayan Hendayana, S.E., M.M

NIDN. 0318087101

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Hani Hardiyanti
Nama Pokok Mahasiswa : 202110325061
Tempat, Tanggal Lahir : Bekasi, 25 Mei 2003
Alamat : Kp. Cerewed Jl. Anggrek 3 No 22, RT 003/RW 016
Kelurahan Duren Jaya, Kecamatan Bekasi Timur

Dengan ini menyatakan bahwa:

Skripsi saya yang berjudul “Pengaruh Keramahan Pegawai dan Kesadaran Diri Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Percetakan Serpico Bekasi Selatan .”. Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri serta tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan di dalam karya ini, maka saya bersedia untuk 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 memberikan 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, 13 Februari 2025
Yang Membuat Pernyataan,


Hani Hardiyanti
202110325061

ABSTRAK

Hani Hardiyanti, 202110325061. Pengaruh Keramahan Pegawai dan Kesadaran Diri Terhadap Kualitas Pelayanan pada Percetakan Serpico Bekasi Selatan.

Penelitian ini menggunakan jenis kuantitatif, dengan jumlah populasi sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang kemudian datanya diolah menggunakan alat analisis SPSS versi 26 untuk mengetahui hasil hipotesis serta mengukur validitas penelitian. Hasil data yang diperoleh menunjukkan bahwa Keramahan Pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan, Kesadaran Diri berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan, Keramahan Pegawai dan Kesadaran Diri berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan.

Kata Kunci : Keramahan Pegawai, Kesadaran Diri, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

Hani Hardiyanti, 202110325061. The Influence of Employee Friendliness and Self- Awareness on Service Quality at Serpico Printing, South Bekasi.

This study uses a quantitative type, with a population of 100 respondents. The sampling technique used is purposive sampling. Data collection was carried out using a questionnaire which was then processed using the SPSS version 26 analysis tool to determine the results of the hypothesis and measure the validity of the study. The results of the data obtained indicate that Employee Friendliness has a positive and significant effect on Service Quality, Self-Awareness has a positive and significant effect on Service Quality, Employee Friendliness and Self-Awareness have a positive and significant effect on Service Quality.

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

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat- Nya sehingga peneliti dapat melaksanakan kegiatan penelitian dan menyelesaikan penulisan laporan akhir skripsi dengan judul “*Pengaruh Keramahan Pegawai Dan Kesadaran Diri Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Percetakan Serpico Bekasi Selatan*” yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Tak lupa shalawat serta salam penulis hanturkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga- Nya, sahabat- Nya, hingga kita pengikut-Nya.

Penulis menyadari akan berbagai kekurangan atau ketidaksempurnaan dari skripsi, yang disebabkan keterbatasan pengetahuan penulis, untuk itu berbagai kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan skripsi ini akan sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Maka dari itu, penulis ingin mengungkapkan rasa terima kasih yang sebesar – besarnya kepada pihak yang telah membantu penulis dalam proses penelitian ini, yaitu:

1. Irjen Pol (Purn) Prof. Dr. Drs. Bambang Karsono, S.H., M.M., Ph.D.,
D.Crim (HC) Selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

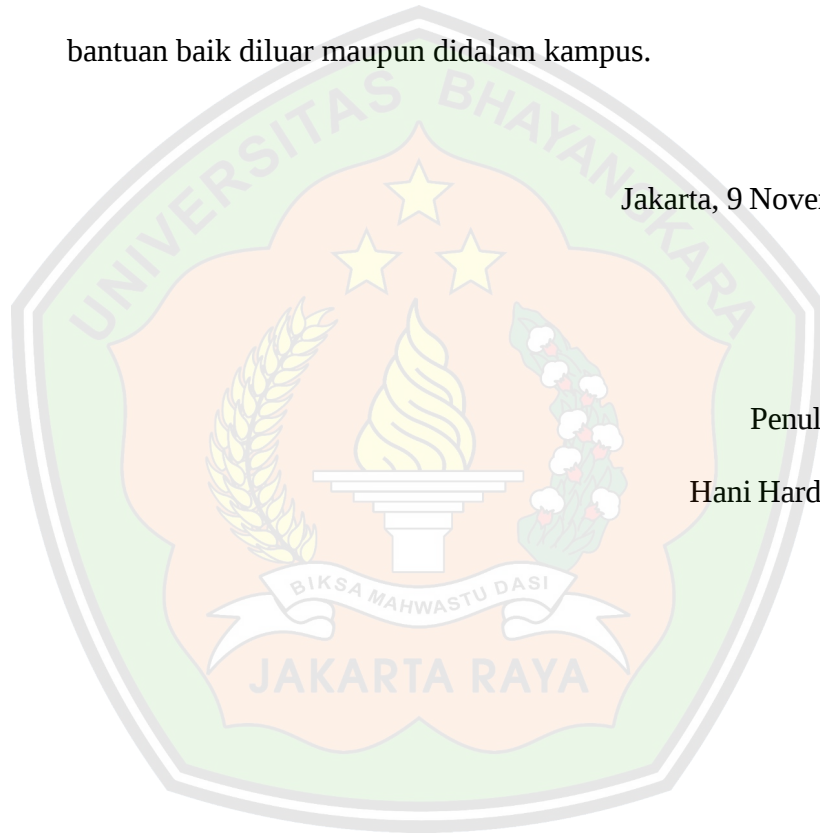
2. Prof. Dr. Ir. Hapzi, M.M., CMA., MPM. Selaku Wakil Rektor 1 Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Dr. Istianingsih Sastrodiharjo, M.S.Ak., CA., CSRA., CMA., CBV., CACP. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
5. Prof. Dr Adler Haymans Manurung, S.E, S.H, M.Com., ME., CERA, CBV, CIMBA,RFC, CIRR, CIQnR, CIQaR, CMA, CDMS, CIFM, CIPA, CIMA, CIERM. Selaku dosen pembimbing akademik yang selalu memberikan arahan dan motivasi selama kuliah.
6. Supriyanto, S.E., M.M. Selaku dosen pembimbing 1 telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan serta saran dalam penyusunan skripsi ini.
7. Doddy Kurniawan, S.E., M.M. Selaku dosen pembimbing 2 telah menyediakan waktu, dan pikiran untuk memberikan bimbingan serta saran dalam penyusunan skripsi ini.
8. Kedua orang tua yang selalu memberikan dukungan yang baik. Serta doa yang selalu dipanjatkan untuk kelancaran penulisan ini dalam melaksanakan penelitian skripsi.

9. Teman-teman seperjuangan saya Diah Ayu, Eva Fadilla Anggraeni, Iis MuliaNingsih, Khalisah Ika Putri, Nabila Alawiyah, Pratika Maulina Widadi, Rifqoturrohmah, Safina yang telah memberikan semangat serta dukungan dalam menyelesaikan skripsi.
10. Seluruh teman-teman kelas A1 yang telah memberikan semangat dan bantuan baik diluar maupun didalam kampus.

Jakarta, 9 November 2024

Penulis

Hani Hardiyanti



DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Sistematika Tugas Akhir.....	8
BAB II TELAAH PUSTAKA	
2.1 Telaah Teoritis.....	10
2.1.1 Kualitas Pelayanan	10
2.1.2 Keramahan Pegawai	13
2.1.3 Kesadaran Diri.....	18
2.2 Telaah Empiris	20
2.3 Kerangka Konseptual	26

2.4	Hipotesis	26
2.4.1	Pengaruh Keramahan Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan.....	26
2.4.2	Pengaruh Kesadaran Diri Terhadap Kualitas Pelayanan	27
2.4.3	Pengaruh Keramahan Pegawai dan Kesadaran Diri Terhadap Kualitas Pelayanan	28

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Desain Penelitian.....	29
3.2	Populasi dan Sampel	30
3.2.1	Populasi.....	30
3.2.2	Sampel.....	30
3.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	30
3.4	Jenis dan Sumber Data	31
3.5	Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukuran.....	31
3.5.1	Definisi Operasional.....	31
3.5.2	Variabel Penelitian.....	31
3.5.3	Teknik Pengumpulan Data	32
3.6	Uji Instrumen	33
3.6.1	Uji Validitas	33
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	34
3.7	Uji Asumsi Klasik.....	34
3.8	Metode Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	35
3.8.1	Uji Secara Parsial (Uji t)	35
3.8.2	Uji Signifikan Secara Simultan (Uji f).....	36

3.8.3	Analisis Regresi Linier Berganda	37
3.8.4	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	38

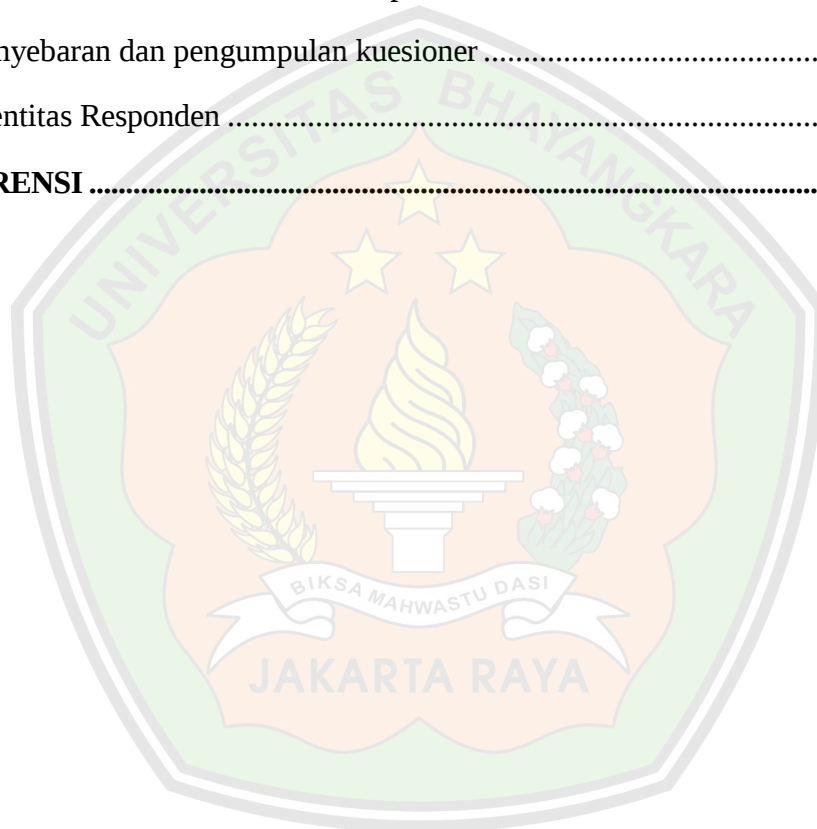
BAB IV HASIL PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Percetakan Serpico Bekasi Selatan	39
4.2	Penyebaran dan pengumpulan kuesioner	39
4.3	Identitas Responden	40
4.4	Hasil Uji Instrumen.....	42
4.4.1	Uji Validitas	42
4.4.2	Uji Reliabilitas.....	44
4.5	Hasil Uji Asumsi Klasik	45
4.5.1	Uji Normalitas	46
4.5.2	Uji Multikolinearitas	47
4.5.3	Uji Heterokedastisitas.....	48
4.5.2	Uji Multikolinearitas	47
4.6	Hasil Uji Statistik.....	49
4.6.1	Uji Hipotesis.....	49
4.6.1	Uji Parsial (Uji t).....	49
4.7	Hasil Uji Simultan (Uji f)	50
4.8	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	51
4.9	Hasil Uji Determinasi.....	53
4.10	Pembahasan Hasil Penelitian	53
4.10.1	Pengaruh Keramahan Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan	54

4.10.2 Pengaruh Kesadaran Diri Terhadap Kualitas Pelayanan.....	54
4.10.3 Pengaruh Keramahan Pegawai dan Kesadaran Diri Terhadap Kualitas Pelayanan.....	55

BAB V PENUTUP

5.1 Gambaran Umum Percetakan Serpico Bekasi Selatan.....	39
5.2 Penyebaran dan pengumpulan kuesioner	39
5.3 Identitas Responden	40
REFERENSI	56



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1 Skala Penelitian Awal	33
Tabel 4.1 Hasil Penyebaran dan Penerimaan Kuesioner	40
Tabel 4.2 Identitas Responden	40
Tabel 4.3 Identitas Responden Berdasarkan Usia Responden	41
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Keramahan Pegawai	43
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kesadaran Diri	43
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	44
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas	45
Tabel 4.8 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	46
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinearitas	47
Tabel 4.10 Hasil Uji Heterokedastisitas	48
Tabel 4.11 Hasil Uji t	49
Tabel 4.12 Hasil Uji f (Uji Simultan)	51
Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	52
Tabel 4.14 Hasil Koefisien Determinasi	53

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	26
Gambar 4.1 Diagram Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Gambar 4.2 Diagram Berdasarkan Usia	42



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Uji Plagiarisme Skripsi

Lampiran 2 : Uji Referensi Skripsi

Lampiran 3 : Kuesioner Penelitian

Lampiran 4 : Tabulasi Data

Lampiran 5 : Hasil Uji SPSS Versi 26

Lampiran 6 : Buku Bimbingan

Lampiran 7 : Riwayat Hidup

