

**PENGARUH ETIKA KERJA, DISIPLIN KERJA DAN MOTIVASI KERJA
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA GURU DAN KARYAWAN
DI SDN TAMBAKREJO SIDOARJO**



Oleh:

ANGGIAT JOSHUA MARULITUA SAMOSIR

NPM : 21.1.02.80146

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2025

**PENGARUH ETIKA KERJA, DISIPLIN KERJA DAN MOTIVASI KERJA
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA GURU DAN KARYAWAN
DI SDN TAMBAKREJO SIDOARJO**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi: Manajemen
Konsentrasi: Manajemen Sumber Daya Manusia**

Oleh :

ANGGIAT JOSHUA MARULITUA SAMOSIR

NPM : 21.1.02.80146

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2025

**PENGARUH ETIKA KERJA, DISIPLIN KERJA DAN MOTIVASI KERJA
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA GURU DAN KARYAWAN
DI SDN TAMBAKREJO SIDOARJO**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

ANGGIAT JOSHUA MARULITUA SAMOSIR
NPM : 21.1.02.80146

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji
Pada tanggal 08 Maret 2025

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Suhermin, S.E., M.M.
Anggota : 1. Novianto Eko Nugroho, S.E., M.PSDM.
2. Rika Rahayu, S.M., M.B.A.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

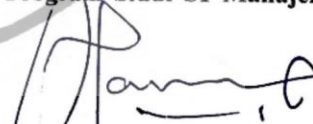
Oleh :

Dosen Pembimbing



Novianto Eko Nugroho, S.E., M.PSDM.

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Prof. Dr. Suwitho, M.Si.

Ketua STIESIA



Prof. Dr. Nur, Fadjrih Asvik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang Bertdana tangan dibawah ini, saya:

Nama : **ANGGIAT JOSHUA MARULITUA SAMOSIR**

N.P.M : **21.1.02.80146**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH ETIKA KERJA, DISIPLIN KERJA DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN GURU DAN KARYAWAN DI SDN TAMBAKREJO SIDOARJO

Diajukan untuk diuji pada tanggal 08 Maret 2025 ,adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 08 Maret 2025

Yang membuat pernyataan,



METERAI
TEMPEL
10000
D:1D1AAMX251782412

Anggiat Joshua Marulitua Samosir

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Anggiat Joshua Marulitua Samsosir
 NPM : 21.1.02.8146
 Program Studi : Manajemen
 Tempat/ Tanggal lahir : Sidoarjo/ 09 Desember 2002
 Agama : Kristen Protestan
 Jumlah Saudara/ anak ke : 2/ 2
 Alamat Rumah : Griyo Mapan Sentosa Blok EI36
 Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Ester Berliana Elfrida
 Alamat Rumah/ Telepon : Griyo Mapan Sentosa Blok EI36
 Alamat Kantor/ Telepon : Jl. Tambaksari no.44
 Pekerjaan/ Jabatan : Guru

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Tambakrejo Sidoarjo tahun 2015
2. Tamat SLTP di SMP Dharma Wanita Surabaya tahun 2018
3. Tamat SLTA di SMA Dharma Wanita Surabaya tahun 2021
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA)	Surabaya	I-VII	2021-2025	

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya


 Anggiat Joshua Marulitua Samsosir

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan pujian Syukur terhadap Tuhan Yang Maha Esa, karena atas kasih dan karunianya , sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**PENGARUH ETIKA KERJA, DISIPLIN KERJA DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN GURU DAN KARYAWAN DI SDN TAMBAKREJO SIDOARJO**” dengan Baik.

Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

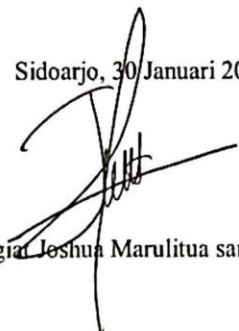
1. Prof. Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Prof. Dr. Suwitho, M.Si., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Novianto Eko Nugroho, S.E., M.PSDM., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan waktu, doa, motivasi dan saran kepada penulis selama bimbingan penulisan skripsi.
4. Dr. Marsudi Lestariningsih, Ir., M.Si., selaku Dosen Wali kelas SM-3 yang telah memberikan bimbingan selama masa perkuliahan kepada penulis.
5. Alm. Bapak Arsen Rolingson Samosir yang sangat penulis sayangi dan selalu memperjuangkan penulis untuk menyelesaikan S1 dengan baik, Terimakasih

pak sudah mengantarkan penulis berada di tempat ini pak. Meskipun pada akhirnya perjalanan ini harus penulis lewati tanpa lagi engkau temani. beristirahatlah dengan tenang pak disisi Tuhan Yesus Kristus.

6. Mama Ester Berliana Elfrida Hasibuan. Yang selalu memberikan motivasi untuk menyelesaikan Skripsi, terimakasih atas segala pengorbanan, semangat dan nasihat yang tidak pernah berhenti mama berikan. Jika bukan tanpa doa mama, penulis belum tentu sampai pada tahapan ini. Terimakasih Mama.
7. Seseorang yang tidak kalah penting kehadirannya, Addellia Early Putri Juniardi. Terimakasih telah mendengarkan keluh kesah penulis dan berkontribusi dalam penulisan skripsi ini, memberikan dukungan, tenaga. terimakasih telah menjadi bagian dalam perjalanan penyusunan penulis hingga penyusunan skripsi ini selesai.
8. Sahabat penulis Ruben Waskita, Raudy Athala dan Ndana Rafif terimakasih atas suka dan duka yang dilalui bersama, semoga kita semua menjadi orang yang sukses di kemudian hari.

Karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis, skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran. Akhir kata, saya ingin mengucapkan terima kasih. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi orang – orang yang membacanya.

Sidoarjo, 30 Januari 2025



Anggia Joshua Marulitua samsosir

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI.....	i
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	2
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	3
HALAMAN PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	5
KATA PENGANTAR	6
DAFTAR ISI.....	7
DAFTAR TABEL	11
DAFTAR GAMBAR	12
DAFTAR LAMPIRAN.....	13
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT.....	Error! Bookmark not defined.
<u>BAB 1: PENDAHULUAN</u>	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4.1 Kontribusi Praktis	Error! Bookmark not defined.
1.4.2 Kontribusi teoritis	Error! Bookmark not defined.
1.4.3 Kontribusi kebijakan.....	Error! Bookmark not defined.
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
<u>BAB 2: TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</u>	Error! Bookmark not defined.
2.1 Tinjauan Teoritis	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Kualitas pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Etika Kerja.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Disiplin Kerja	Error! Bookmark not defined.
2.1.4 Motivasi Kerja	Error! Bookmark not defined.
2.2 Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
2.3 Kerangka Konseptual.....	Error! Bookmark not defined.
2.4 Pengembangan Hipotesis	Error! Bookmark not defined.

- 2.4.1 Pengaruh Etika Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan **Error! Bookmark not defined.**
- 2.4.2 Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan **Error! Bookmark not defined.**
- 2.4.3 Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan.... **Error! Bookmark not defined.**

BAB 3: METODE PENELITIAN **Error! Bookmark not defined.**

- 3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.1.1 Jenis Penelitian **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.1.2 Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian ... **Error! Bookmark not defined.**
- 3.2 Teknik Pengambilan Sampel..... **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.2.1 Teknik Sampling..... **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.2.2 Sampel Penelitian **Error! Bookmark not defined.**
- 3.3 Teknik Pengumpulan Data..... **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.3.1 Jenis Data **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.3.2 Sumber Data **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.3.3 Teknik Pengumpulan Data **Error! Bookmark not defined.**
- 3.4 Variabel dan Operasional Variabel..... **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.4.1 Variabel Bebas (Independent Variabel) ... **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.4.2 Definisi Operasional Variabel ... **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.4.3 Variabel Bebas (Independent Variabel) ... **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.4.4 Variabel Terikat (Dependent Variabel).... **Error! Bookmark not defined.**
- 3.5 Uji Instrumen Penelitian **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.5.1 Uji Validitas..... **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.5.2 Uji Reliabilitas **Error! Bookmark not defined.**
- 3.6 Teknik Analisa Data **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.6.1 Analisa Deskriptif..... **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.6.2 Analisa Regresi Linear Berganda **Error! Bookmark not defined.**

3.7 Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
3.7.1 Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
3.7.2 Uji Multikolinieritas.....	Error! Bookmark not defined.
3.7.3 Uji Heteroskedasitisitas.....	Error! Bookmark not defined.
3.8 Uji Kelayakan Model.....	Error! Bookmark not defined.
3.8.1 Uji F	Error! Bookmark not defined.
3.8.2 Uji Koefisiensi Determinasi (R ²)	Error! Bookmark not defined.
3.8.3 Pengujian Hipotesis (Uji t)	Error! Bookmark not defined.
<u>BAB 4: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</u>	Error! Bookmark not defined.
4.1 Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.2 Uji Instrumen Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.3 Analisis Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
4.1.4 Analisis Regresi Linear Berganda	Error! Bookmark not defined.
4.1.5 Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.6 Uji Kelayakan Model	Error! Bookmark not defined.
4.1.7 Uji Hipotesis (Uji t)	Error! Bookmark not defined.
4.2 Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.1 Pengaruh Etika Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
4.2.2 Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
4.2.3 Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan...	Error! Bookmark not defined.
<u>BAB 5: PENUTUP</u>	Error! Bookmark not defined.
5.1 Simpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
5.3 Saran	Error! Bookmark not defined.
JADWAL PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.



DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
1 Presensi Kehadiran Guru dan Karyawan ..	Error! Bookmark not defined.
2 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
3 Skala Likert pernyataan pernyataan dalam kuesioner	Error! Bookmark not defined.
4 Skala Mean pada pertanyaan pertanyaan tertutup dalam kuesioner ..	Error! Bookmark not defined.
5 Hasil Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
6 Hasil Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
7 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	Error! Bookmark not defined.
8 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	Error! Bookmark not defined.
9 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	Error! Bookmark not defined.
10 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Etika Kerja	Error! Bookmark not defined.
11 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Disiplin Kerja	Error! Bookmark not defined.
12 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Motivasi Kerja	Error! Bookmark not defined.

13	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
14	Analisis Regresi Linear Berganda	Error! Bookmark not defined.
15	Hasil Uji Normalitas.....	Error! Bookmark not defined.
16	Hasil Uji Multikolinieritas	Error! Bookmark not defined.
17	Hasil Uji F.....	Error! Bookmark not defined.
18	Hasil Uji Koefisien Determinasi	Error! Bookmark not defined.
19	Hasil Uji t.....	Error! Bookmark not defined.



Gambar

Hal

1	Kerangka Konseptual	Error! Bookmark not defined.
2	Struktur Organisasi SDN Tambakrejo Sidoarjo	Error! Bookmark not defined.
3	Grafik Uji Normalitas probability plot	Error! Bookmark not defined.
4	Grafik Uji Heteroskedastisitas scatterplot .	Error! Bookmark not defined.



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Hal
1 Kuesioner Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
2 Tabulasi	Error! Bookmark not defined.
3 Hasil Output Spss	Error! Bookmark not defined.
4 Surat Tugas Bimbingan Penulisan Skripsi	Error! Bookmark not defined.
5 Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi.....	Error! Bookmark not defined.
6 Surat Izin Riset	Error! Bookmark not defined.
7 Surat Pengantar Pelaksanaan Skripsi	Error! Bookmark not defined.
8 Surat Keterangan Selesai Pelaksanaan Skripsi	Error! Bookmark not defined.
9 Sertifikat Seminar Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
10 Surat Keterangan Bebas Plagiasi	Error! Bookmark not defined.

11 Hasil Turnitin **Error! Bookmark not defined.**

