

**PENGARUH DISIPLIN KERJA, KOMPETENSI
PEGAWAI, DAN FASILITAS KANTOR TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR DESA AWAN**

SKRIPSI

Diajukan kepada

Universitas Pendidikan Ganesha

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan

Program Sarjana Pendidikan Ekonomi



PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI

JURUSAN EKONOMI DAN AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA

SINGARAJA

2023

SKRIPSI

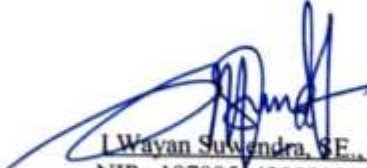
**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK
MENCAPAI GELAR SARJANA PENDIDIKAN**

Menyetujui

Pembimbing I,


Drs. I Nyoman Sujana, M.Si
NIP. 196706261993031003

Pembimbing II,


I Wayan Suwendra, S.E., M.Si
NIP. 197005142008121003

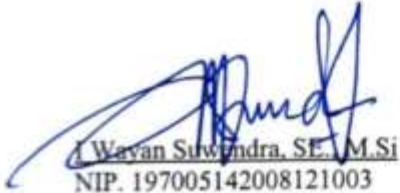
Skripsi oleh Ni Putu Eka Purnama Dewi ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal 5 Juli 2023

Dewan Penguji,



Drs. I Nyoman Sujana, M.Si
NIP. 196706261993031003

(Ketua)



I Wayan Suwendra, SE., M.Si
NIP. 197005142008121003

(Anggota)



Dr. I Kadek Rai Suwena, S.Pd., M.Pd
NIP. 19830424200912002

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Pendidikan

Pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 5 Juli 2023

Mengetahui,

Ketua Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si
NIP. 196810291993032001

Sekretaris Ujian,



M. Rudi Irwansyah, S.Pd., M.Pd
NIP. 198712112018031002

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si.
NIP. 197906162002121003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “ Pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai, dan Fasilitas Kantor Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Desa Awan” beserta isinya adalah benar-benar karya sendiri, saya tidak melakukan penjiplakan dan mengutip dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini.

Singaraja, 30 Mei 2023


tu Eka Purnama Dewi
NIM. 1917011066

PRAKATA

Puji Syukur peneliti panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, Ida Sang Hyang Widhi Wasa karena atas Asung Kerta Wara Nugraha-Nya peneliti dapat menyelesaikan karya tulis berupa skripsi yang berjudul “Pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai, dan Fasilitas Kantor Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Desa Awan”. Penelitian skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Pendidikan di Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja.

Terselesaikannya skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, arahan, dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
3. Dr. Luh Indrayani, S.Pd., M.Pd. selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Akuntansi.
4. M. Rudi Irwansyah, S.Pd., M.Pd. selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Ekonomi.
5. Drs. I Nyoman Sujana, M.Si, selaku Pembimbing Akademik sekaligus Pembimbing I yang telah sabar memberikan bimbingan, arahan, petunjuk, dan motivasi kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. I Wayan Suwendra, SE.,M.Si selaku Pembimbing II yang telah sabar memberikan bimbingan, arahan, petunjuk, dan motivasi kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Dr. Kadek Rai Suwena, S.Pd.,M.Pd selaku Penelaah
8. Staf Dosen di lingkungan Fakultas Ekonomi, yang telah membantu peneliti selama masa perkuliahan.
9. Masyarakat Desa Awan, yang telah bersedia menjadi responden dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Masyarakat Desa Gunung Bau, yang telah bersedia menjadi responden dalam menyelesaikan skripsi ini.

11. Kepada kedua orang tua, kakek, nenek, adik adik saya yang selalu mendukung, memberikan doa, dukungan material, dan motivasi hingga bisa sampai pada posisi saat ini.
12. Pacar dan teman seperjuangan yang telah bersama sama berjuang dan saling memberikan motivasi.

Peneliti menyadari karena keterbatasan kemampuan yang dimiliki, bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan baik dari segi penulisan maupun dari segi isinya. Peneliti menghrapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari para pembaca sebagai penyempurnaan skripsi ini, serta sebagai masukan bagi peneliti dimasa yang akan datang. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca.

Singaraja, 30 Mei 2023

Penulis



DAFTAR ISI

PRAKATA	i
ABSTRAK	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	12
1.3 Pembatasan Masalah	12
1.4 Rumusan Masalah	12
1.5 Tujuan Penelitian	13
1.6 Manfaat Penelitian	14
BAB II KAJIAN TEORI	
2.1 Kualitas Pelayanan	16
2.2 Disiplin Kerja	24
2.3 Kompetensi Pegawai	36
2.4 Fasilitas Kantor	43
2.5 Hasil Penelitian Terdahulu	47
2.6 Pengaruh Antar Variabel	53
2.7 Kerangka Berpikir	55
2.8 Hipotesis Penelitian	58
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Rancangan Penelitian	59
3.2 Lokasi Penelitian	60
3.3 Populasi dan Sampel	60

3.4	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	63
3.5	Jenis Data dan Sumber Data	66
3.6	Metode Pengumpulan Data	67
3.7	Instrumen Penelitian.....	68
3.8	Teknik Analisis Data.....	69
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Deskripsi Data	75
4.2	Pengujian Asumsi.....	84
4.3	Analisis Regresi Linear Berganda.....	88
4.4	Pengujian Hipotesis.....	90
4.5	Koefisien Determinasi (R^2).....	93
4.6	Pembahasan Hasil Penelitian	94
4.7	Implikasi.....	100
BAB V PENUTUP		
5.1	Rangkuman	103
5.2	Simpulan	104
5.3	Saran.....	105
DAFTAR PUSTAKA		107
LAMPIRAN.....		110



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Pegawai.....	8
Tabel 2.1	Persamaan dan Perbedaan Penelitian.....	50
Tabel 3.1	Jumlah Penduduk Desa Awan Tahun 2022	61
Tabel 3.2	Jumlah Responden Penelitian	63
Tabel 3.3	Definisi dan Operasional Variabel Disiplin Kerja	63
Tabel 3.4	Definis dan Operasional Variabel Kompetensi Pegawai	64
Tabel 3.5	Definisi dan Operasional Variabel Easilitas Kantor	65
Tabel 3.6	Definisi dan Operasional Variabel Kualitas Pelayanan	65
Tabel 3.7	Skala pengukuran kuesioner	68
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	75
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	76
Tabel 4.3	Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	77
Tabel 4.4	Persepsi Responden Terhadap Variabel Disiplin Kerja.....	79
Tabel 4.5	Persepsi Responden Terhadap Variabel Kompetensi	80
Tabel 4.6	Persepsi Responden Terhadap Variabel Fasilitas Kantor	81
Tabel 4.7	Persepsi Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan.....	82
Tabel 4.8	Hasil Uji Normalitas	85
Tabel 4.9	Hasil Uji Multikolinearitas.....	86
Tabel 4.10	Hasil Uji Heterokedastisitas.....	88
Tabel 4.11	Hasil Analisis Regresi Berganda.....	89
Tabel 4.12	Hasil Uji t untuk Disiplin Kerja	90
Tabel 4.13	Hasil Uji t untuk Kompetensi Pegawai	91
Tabel 4.14	Hasil Uji t untuk Fasilitas Kantor	91
Tabel 4.15	Hasil Uji f.....	92
Tabel 4.16	Hasil Uji Koefisien Determinasi	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Penelitian	58
Gambar 3.1 Rancangan Penelitian	60
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas.....	84
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	87



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 01. Surat Izin Penelitian.....	110
Lampiran 02. Responden Uji Instrumen.....	113
Lampiran 03. Kuisisioner Penelitian.....	122
Lampiran 04. Data Ordinal Uji Instrumen.....	127
Lampiran 05. Deskripsi Data Responden.....	166
Lampiran 06. Hasil Uji Klasik.....	167
Lampiran 07. Hasil Regresi Linear Berganda.....	169
Lampiran 08. Hasil Uji Hipotesis.....	170

