



**PENGARUH KOMPENSASI, DISIPLIN KERJA DAN  
MOTIVASI KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
KARYAWAN PRIMER KOPERASI KARTIKA GATOT  
SOEBROTO**

**TESIS**

**S U H A R N O  
1220921161**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA  
PROGRAM PASCASARJANA  
MAGISTER MANAJEMEN  
2015**



**PENGARUH KOMPENSASI, DISIPLIN KERJA DAN  
MOTIVASI KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
KARYAWAN PRIMER KOPERASI KARTIKA GATOT  
SOEBROTO**

**TESIS**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Magister Manajemen  
Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia**

**S U H A R N O**

**1220921161**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA  
PROGRAM PASCASARJANA  
MAGISTER MANAJEMEN  
2015**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Tesis ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : SUHARNO  
NPM : 122.0921.161.  
Tanggal : 17 Februari 2015

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 17 Februari 2015

Yang Menyatakan



( SUHARNO )

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : S U H A R N O.

NPM : 122.0921.161

Fakultas : Program Pasca Sarjana

Program Studi : Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM).

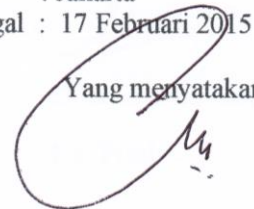
Demi pembangunan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ( *Non-exclusive Royalty Free Right* ) atas karya ilmiah saya yang berjudul :  
PENGARUH KOMPENSASI, DISIPLIN KERJA DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN PRIMER KOPERASI KARTIKA GATOT SOEBROTO.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih Media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan Mempublikasikan tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ Pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada tanggal : 17 Februari 2015

Yang menyatakan



S U H A R N O

## PENGESAHAN

Tesis diajukan oleh :

Nama : SUHARNO

NPM : 122.0921.161.

Program Studi : Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM).

Judul Tesis : Pengaruh Kompensasi, Disiplin Kerja, dan Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan Primer Koperasi Kartika Gatot Soebroto.

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Penguji dan Pembimbing serta telah diterima Sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia, Program Pasca Sarjana Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.

Prof. Dr. Ir. Jafar Basri,

Ketua Penguji

Dr. Darlius R. SE, MM

Penguji I

Prof. Dr. Said Djamaluddin Ph.D

Penguji II

Dr. H.M. Aris Munandar MPA

Penguji III



Dr. Iwan Kresna Setiadi, SE, MM

Direktur

Dr. Ir. Adella Hotnyda S. M.Si

Ka. Prodi

Ditetapkan di : Jakarta.

Tanggal Ujian : 24 Februari 2015.

# **PENGARUH KOMPENSASI, DISIPLIN KERJA DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN PRIMER KOPERASI KARTIKA GATOT SOEBRIOTO**

**Suharno**

## **Abstrak**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kompensasi, Disiplin Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan Primer Koperasi Kartika Gatot Soebroto secara parsial dan simultan. Populasi dalam penelitian ini adalah anggota Primer Koperasi Kartika Gatot Soebroto yang berjumlah 150 orang dan pengambilan sampel menggunakan *Simple Random Sampling* untuk memperoleh sampel penelitian sebanyak 60 responden Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan koefisien korelasi ( $R$ ) = 0,990 dan  $R Square = 99,1\%$ , variabel disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan koefisien korelasi ( $R$ ) = 0,911 dan  $R Square = 83\%$ , dan variabel motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan koefisien korelasi ( $R$ ) = 0,841 dan  $R Square = 70,7\%$ . Sedangkan variabel kompensasi, disiplin kerja, dan motivasi kerja berpengaruh secara simultan terhadap variabel kualitas pelayanan dengan *Adjusted R square* sebesar 99,3%, dan  $F$  hitung = 2847,114 >  $F$  tabel = 2,769 dengan probabilitas = 0,000 < 0,05, artinya variabel kompensasi, disiplin kerja dan motivasi Kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan karyawan Primer Koperasi Kartika Gatot Soebroto

**Kata Kunci :** Kompensasi, Disiplin Kerja, Motivasi Kerja, Kualitas Pelayanan.

# **THE INFLUENCE OF COMPENSATION, DISCIPLINE WORK AND WORK MOTIVATION ON THE QUALITY OF PRIMARY CARE EMPLOYEES COOPERATIVE KARTIKA GATOT SOEBROTO**

**Suharno**

## **Abstract**

The research was conducted to determine and analyze the Influence compensation, Work Discipline and Motivation Work on the Quality of Primary Care Employees Cooperative Kartika Gatot Soebroto. Partially and simultaneous. The population in the research was a member of the Primary Cooperative Kartika Gatot Soebroto has totaling number about 150 people and using simple random sampling to aquire the research sample as many as 60 respondents. The results of the analysis showed that the variable of compensation is significantly influence to the quality of service with the correlation coefficient  $(R) = 0.990$  and  $R\text{ Square} = 99.1\%$ , work discipline variables significantly influence to the quality of service with the correlation coefficient  $(R) = 0.911$  and  $R\text{ Square} = 83\%$ , and work motivation variables significantly influence to the quality of service with the correlation coefficient  $(R) = 0.841$  and  $R\text{ Square} = 70.7\%$ . While the variable of compensation, work discipline, and motivation work simultaneously to the variable quality of service with Adjusted  $R\text{ square} = 99.3\%$ , and  $F\text{ count} = 2847.114 > F\text{ table} = 2.769$  with probability  $= 0.000 < 0.05$ , it means the variables of compensation, work discipline and motivation work simultaneously significant effect to quality of service of employees of Primary Cooperative Kartika Gatot Soebroto.

**Keywords:** Compensation, Work Discipline, Work Motivation, Quality of Service.

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Tesis yang berjudul “ Pengaruh Kompensasi, Disiplin kerja dan Motivasi kerja terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan Primer Koperasi Kartika Gatot Soebroto “ ini dapat diselesaikan dengan baik.

Tesis ini ditulis sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Pascasarjana di Universitas Pembangunan Nasional “ Veteran “ Jakarta, Penulis sangat menyadari bahwa banyak pihak yang telah turut serta dalam penyelesaian tesis ini, sebab tanpa bantuan, bimbingan, arahan, dorongan semangat, dukungan baik moril maupun materiil serta petunjuk dari berbagai pihak oleh karena itu pada kesempatan ini sudah selayaknya penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada : Prof. Dr. Ir. Eddy S. Siradj. Msc.Eng Rektor Universitas Pembangunan Nasional “ Veteran “ Jakarta, Dr.Iwan Kresna Setiadi, SE,MM, Direktur Program Pascasarjana, Dr.Ir. Adella Hotnyda S. M.Si, Wakil Direktur Program Pascasarjana, Sumilir SE, MM, Sekretaris Program Pascasarjana, Prof. Dr. Said Djamiluddin Ph.D, Selaku Pembimbing I, Dr. H. M. Aris Munandar, MPA, selaku Pembimbing II, Pengurus Primer Koperasi Kartika Gatot Soebroto, Para Dosen Program Pascasarjana Magister Manajemen dan rekan-rekan Program Pascasarjana Magister Manajemen angkatan 68F kelas RSPAD Gatot Soebroto, Orangtua, Istriku dan anakku tercinta yang telah memberikan dorongan moril dan do’a restunya kepada penulis dalam penyelesaian tesis ini.

Jakarta, 17 Februari 2015

Penulis

S U H A R N O



## DAFTAR ISI

HALAMAN Sampul .....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	iii
PENGESAHAN .....	iv
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
I.1 Latar Belakang Masalah .....	1
I.2 Pembatasan Masalah .....	4
I.3 Perumusan Masalah .....	4
I.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian. ....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
II.1 Hasil Penelitian Yang Relevan .....	7
II.2 Teori Yang Mendukung. ....	14
II.3 Model Penelitian. ....	39
II.4 Rumusan Hipotesis .....	41
BAB III METODE PENELITIAN.....	43
III.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....	43
III.2 Desain Penelitian .....	43
III.3 Populasi dan Sampel .....	44
III.4 Instrumen Penelitian .....	45
III.5 Teknik Pengumpulan Data. ....	60
III.6 Teknik Pengujian Persyaratan analisis. ....	61
III.7 Hipotesis Statistik. ....	62
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	66
IV.1 Deskripsi Data .....	66
IV.2 Pengujian Persyaratan Analisis. ....	72
IV.3 Pengujian Hipotesis. ....	76
IV.4 Pembahasan Hasil Penelitian .....	86
BAB V PENUTUP.....	91
V.1 Kesimpulan .....	91
V.2 Saran .....	92
DAFTAR PUSTAKA .....	93
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Rangkuman Judul Penelitian Yang Relevan .....	12
Tabel 2	Kisi-kisi Instrumen Kualitas pelayanan karyawan .....	46
Tabel 3	Nilai r hitung Variabel Kualitas Pelayanan (Y) putaran pertama ...	47
Tabel 4	Nilai r hitung Variabel Kualitas Pelayanan (Y) putaran kedua ....	48
Tabel 5	Hasil Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (Y) .....	49
Tabel 6	Kisi-kisi Instrumen Kompensasi .....	49
Tabel 7	Nilai r hitung Variabel Kompensasi ( $X_1$ ) putaran pertama .....	50
Tabel 8	Nilai r hitung Variabel Kompensasi ( $X_1$ ) putaran kedua .....	51
Tabel 9	Hasil Reliabilitas Variabel Kompensasi ( $X_1$ ) .....	52
Tabel 10	Kisi – kisi Instrumen Disiplin kerja .....	53
Tabel 11	Nilai r hitung Variabel Disiplin Kerja ( $X_1$ ) putaran pertama .....	54
Tabel 12	Nilai r hitung Variabel Disiplin Kerja ( $X_2$ ) putaran kedua .....	55
Tabel 13	Hasil Reliabilitas Variabel Disiplin Kerja ( $X_2$ ) .....	56
Tabel 14	Kisi – kisi Instrumen Motivasi kerja .....	57
Tabel 15	Nilai r hitung Variabel Motivasi Kerja ( $X_3$ ) putaran pertama .....	58
Tabel 16	Nilai r hitung Variabel Motivasi Kerja ( $X_3$ ) putaran kedua .....	59
Tabel 17	Hasil Reliabilitas Variabel Motivasi kerja ( $X_3$ ) .....	60
Tabel 18	Statistik variabel Kompensasi ( $X_1$ ), Disiplin Kerja ( $X_2$ ), Motivasi Kerja ( $X_3$ ) dan Kualitas Pelayanan (Y) .....	66
Tabel 19	Distribusi Frekuensi Variabel Kompensasi ( $X_1$ ) .....	67
Tabel 20	Distribusi Frekuensi Variabel Disiplin Kerja ( $X_2$ ) .....	68
Tabel 21	Distribusi Frekuensi Variabel Motivasi Kerja ( $X_3$ ) .....	70
Tabel 22	Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (Y) .....	71
Tabel 23	Hasil Uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test .....	73
Tabel 24	Uji Multikolinieritas dengan Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Terikat .....	74
Tabel 25	Hasil Uji Test Durbin Watson .....	75
Tabel 26	Hasil Nilai Uji Heterokedastisitas .....	76
Tabel 27	Nilai R dan R Square .....	77
Tabel 28	Interpretasi Koefisien Korelasi .....	77
Tabel 29	ANOVA Kompensasi ( $X_1$ ) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) .....	78
Tabel 30	Koefisien Kompensasi ( $X_1$ ) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) .....	78
Tabel 31	Nilai R dan R Square .....	79
Tabel 32	ANOVA Disiplin Kerja ( $X_2$ ) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) .....	80
Tabel 33	Koefisien Disiplin Kerja ( $X_2$ ) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) ....	80
Tabel 34	Nilai R dan R Square .....	81
Tabel 35	ANOVA Motivasi Kerja ( $X_3$ ) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) ....	82
Tabel 36	Koefisien Motivasi Kerja ( $X_3$ ) terhadap Kualitas Pelayanan (Y)....	82
Tabel 37	Nilai R dan R Square .....	83
Tabel 38	ANOVA Kompensasi ( $X_1$ ), Disiplin Kerja ( $X_2$ ) dan Motivasi Kerja ( $X_3$ ) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) .....	84
Tabel 39	Koefisien Kompensasi ( $X_1$ ), Disiplin Kerja ( $X_2$ ) dan Motivasi Kerja ( $X_3$ ) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) .....	84
Tabel 40	Rangkuman Analisis Regresi Linier Sederhana dan Berganda .....	86
Tabel 41	Rangkuman Persamaan Regresi Linier Sederhana dan Berganda ..	86

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Skema Kerangka Pemikiran Penelitian .....	41
Gambar 2	Histogram Distribusi Frekuensi Variabel Kompensasi ( $X_1$ ) .....	68
Gambar 3	Histogram Distribusi Frekuensi Variabel Disiplin Kerja ( $X_2$ ) .....	69
Gambar 4	Histogram Distribusi Frekuensi Variabel Motivasi Kerja ( $X_3$ ) .....	71
Gambar 5	Histogram Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (Y) ..	72
Gambar 6	Normal P-P Plot Regresi Berganda .....	73

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Angket Penelitian .....	97
Lampiran 2	Tabulasi Uji Coba 30 Responden Variabel Kompensasi ( $X_1$ ) ....	107
Lampiran 3	Uji Validitas dan Reliabilitas variabel Kompensasi ( $X_1$ ) .....	108
Lampiran 4	Tabulasi Uji Coba 30 Responden variabel Disiplin Kerja ( $X_2$ ) .	112
Lampiran 5	Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Disiplin Kerja ( $X_2$ ) .....	113
Lampiran 6	Tabulasi Uji Coba 30 Responden Variabel Motivasi Kerja ( $X_3$ )	117
Lampiran 7	Uji Validitas dan Reliabilitas variabel Motivasi Kerja ( $X_3$ ).....	118
Lampiran 8	Uji Coba 30 Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (Y) .....	122
Lampiran 9	Uji Validitas dan Reliabilitas variabel Kualitas Pelayanan (Y) ..	123
Lampiran 10	Tabulasi Sampel 60 Responden Untuk Pengolahan SPSS.....	127
Lampiran 11	Analisis Secara Deskriptif .....	135
Lampiran 12	Statistik Dan Distribusi Frekuensi Variabel Bebas Dan Terikat	139
Lampiran 13	Uji Persyaratan Asumsi Klasik .....	143
Lampiran 14	Uji Korelasi dan Regresi .....	145
Lampiran 15	Tabel Nilai-Nilai r Product Moment .....	149
Lampiran 16	Tabel t.....	150
Lampiran 17	Tabel F pada $\alpha$ (taraf signifikansi ) 5 % .....	151
Lampiran 18	Surat Riset .....	153