

**PENGARUH MOTIVASI KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
PDAM KOTA GORONTALO.**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Ujian Guna Memperoleh Gelar

Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Universitas Negeri Gorontalo



**OLEH :**

**MOH. REZKY KATILI**

**NIM ; 931411174**

**PRODI S1 MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERITAS NEGERI GORONTALO**

**2017**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Moh. Rezky Katili  
Nim : 931 411 174  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan PDAM Kota Gorontalo” merupakan skripsi sendiri, bukan merupakan karya orang lain baik sebagian maupun keseluruhan, kecuali dalam bentuk kutipan dan referensi yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila ternyata pernyataan ini tidak benar atau terbukti plagiat, saya bersedia menerima sanksi akademik.

Gorontalo, Juli 2017  
Penulis



**Moh. Rezky Katili**  
**NIM. 931 411 174**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH MOTIVASI KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PDAM  
KOTAGORONTALO

SKRIPSI

OLEH:  
REZKY KATILI

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Zuchri Abdussamad, M.Si  
NIP: 196602161997031001



Dr. Yanti Aneta, S.Pd., M.Si  
NIP: 197807042005012003

Mengetahui

Ketua Jurusan Manajemen



Hais Dama, SE., M.Si  
NIP: 197303052002121003

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

**PENGARUH MOTIVASI KERJA TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN PDAM KOTA GORONTALO**

**MOH. REZKY KATILI**

**NIM ; 931411174**

Telah dipertahankan didepan dewan penguji

Hari/Tanggal : Selasa, 25 Juli 2017

Waktu : 10.00 - Selesai

**Penguji**

1. **Dr. Hedy Vanni Alam, S.Pd., M.Si**  
NIP. 19760430 200112 2 002

1.....

2. **DR. Muchtar Ahmad, S.Pd, M.Si**  
NIP. 19780504 200312 1 003

2.....

3. **Dr. Zuchri Abdussamad, M.Si**  
NIP. 19660216 199703 1 001

3.....

4. **Dr. Yanti Aneta, S.Pd., M.Si**  
NIP. 19780704 200501 2 003

4.....

Gorontalo, Januari 2018

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

**Imran Rosman Hambali, S.Pd., S.E., MSA**

**NIP : 19700823 199903 1 005**

## ABSTRAK

Moh. Rezky Katili, NIM. 931411174 “PENGARUH MOTIVASI KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PDAM KOTA GORONTALO”. Dibawah bimbingan dari Bapak Dr Zuchri Abdussamad, M.Si sebagai pembimbing I serta Ibu Dr. Yanti Aneta, S.Pd., M.Si sebagai pembimbing II.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Motivasi Kerja terhadap kualitas pelayanan pada PDAM Kota Gorontalo. Pada penelitian ini jumlah populasi yang terdapat di PDAM Tirtaa Dharma Kota Gorontalo sebanyak 123 karyawan yang merupakan pegawai tetap sesuai dengan data tahun 2016. Sampel dalam penelitian ini  $(123 \times 50\%)=61,5$  dibulatkan menjadi 62. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif dan asosiatif kausal. Metode deskriptif adalah metode yang dilakukan dengan cara mengumpulkan, menyajikan serta menganalisis data sehingga memberikan gambaran yang cukup jelas, bertujuan untuk menjelaskan seberapa besar motivasi kerja karyawan dan seberapa besar kualitas pelayanan di perusahaan daerah air minum (PDAM) Kota Gorontalo. Hasil penelitian diperoleh bahwa motivasi kerja memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan. Hal ini didasarkan pada nilai koefisien regresi dari variabel Motivasi Kerja yang bertanda positif yakni sebesar 0.09 dengan kata lain semakin tinggi motivasi kerja maka dapat meningkatkan tingkat kualitas pelayanan.

Kata Kunci : *Motivasi Kerja, Kualitas Pelayanan*

## ABSTRACT

Moh. Rezky Katili, NIM. 931411174 "THE INFLUENCE OF MOTIVATION OF WORK ON THE QUALITY OF THE GORONTALO CAPITAL SERVICES". Under the guidance of Mr. Dr Zuchri Abdussamad, M.Si as mentor I and Mrs. Yanti Aneta, S.Pd., M.Si as mentor II.

The purpose of this study is to determine how much influence Motivation Work on the quality of service PDAM city of Gorontalo. In this study, the number of population in PDAM Tirtaa Dharma City of Gorontalo is 123 employees who are permanent employees in accordance with 2016 data. The sample in this study  $(123 \times 50\%) = 61.5$  rounded to 62. The method used is descriptive method and causal associative. Descriptive method is a method that is done by collecting, presenting and analyzing the data so as to provide a fairly clear picture, aims to explain how much employee motivation and how much service quality in the drinking water area (PDAM) Gorontalo City. The results obtained that work motivation has an influence on service quality. It is based on regression coefficient value from work motivation variable with positive mark that is equal to 0.09 in other words the higher work motivation hence can increase level of service quality.

Keywords: *Work Motivation, Service Quality*



## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

*“Ketahuilah sesungguhnya milik Allah-lah apa yang ada di langit dan bumi. Bukankah janji Allah itu benar? Tetapi kebanyakan mereka tidak mengetahuinya*

*QS : YUNUS : 55*

*“Sebuah kesuksesan sejati akan tercipta dari pribadi yang selalu mendekatkan diri dengan Khalik. Manusia tidak ada apa-apanya tanpa bantuan dari-Nya, BERJUANGLAH dan YAKINLAH kesuksesan akan selalu bersamamu jika engkau selalu membawa ketaqwaanmu kepada sang Khalik dalam hidupmu”*

*(Moh Rezky Katili)*

*Kupersembahkan karya ini wujud dharma baktiku kepada orang-orang yang kusayangi dan kucintai. Terutama kepada kedua orang tuaku yang amat aku cintai ibu (Fitry Polumulo), Ayah (Agus Katili), Istri (Riskawati Adjim) dan Anak saya yang tercinta (Alfarezza Katili) yang begitu penuh kesabaran dan ketabahan dalam mengasuh dan membesarkanku, menyanangiku, membimbingku dengan penuh kasih sayang dan berjuta nasehat, membiayai studiku dan mendoakan aku demi keberhasilan studiku.*

- *Buat kakak-adikku tersayang (Sevtipiana Katili, Akbar Katili dan Adewiya Katili) yang senangtiasa membantuku, mendoakanku dan sangat mendambakan keberhasilanku.*
- *Buat orang yang spesial (Alfarezza Katili) yang selalu memberikan motivasi dan semangat untuk menyelesaikan studi.*
- *Buat tanteku yang sudah seperti ibu sendiri (Meyko Paniggoro dan Finda Laila Abas) yang sudah memberikan motivasi dan dorongan moril serta material dalam penyelesaian studiku.*
- *Untuk semua keluarga besar KATILI & POLUMULO yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang selalu berusaha memotivasi aku untuk lebih sabar dan banyak berdoa untuk mencapai keberhasilan.*

**ALMAMATERKU TERCINTA  
TEMPAT MENIMBAH ILMU  
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO  
2017**

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ حَمْدُ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Untaian kalimat syukur dari lubuk hati yang paling dalam hamba haturkan kepada Allah SWT, karena atas segala nikmat-Nya, baik berupa nikmat, baik berupa nikmat kesehatan, kekuatan, kesempatan dan kesanggupan yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan PDAM Kota Gorontalo”.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak dipersulit dengan berbagai macam tantangan, serta cobaan, karena dengan berkat kesabaran, keikhlasan hati, ketulusan jiwa, dan semangat kerja serta bantuan dari dosen Penasehat Akademik Supardi Nani, S.E, M.Si dan dosen pembimbing 1 dan pembimbing 2 sehingga bisa selesaikan dengan baik.



**Oleh karena itu dengan segala kerendahan dan keikhlasan hati saya sebagai peneliti ingin ucapkan terima kasih kepada yang terhormat :**

1. **Ayah** saya dan **Ibu** saya tercinta yang sangat saya banggakan, yang selalu member semangat dan doa kepada saya selama saya melakukan kegiatan perkuliahan dan penyusunan hasil penelitian saya sendiri.
2. **Prof. Dr. H. Syamsu Qamar Badu, M.Pd** selaku Rektor Universitas Negeri Gorontalo.
3. **Imran Rosman Hambali, S.Pd.,S.E.,MSA** selaku Dekan Fakultas Olahraga dan Kesehatan Universitas Negeri Gorontalo
4. **Prof. Dr. Ir. Syarwani Ganon, M.Si** selaku Wakil Dekan I Bidang Akademik Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Gorontalo
5. **Rizan Machmud, S.Kom., M.Si** selaku ketua jurusan dan **Dr. Yanti Aneta, S.Pd., M.Si** selaku Sekertaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Gorontalo
6. Terima kasih kepada bapak **Dr. Zuchri Abdussamad, M.Si** selaku pembimbing I
7. Terima kasih kepada ibu **Dr. Yanti Aneta, S.Pd., M.Si** sebagai pembimbing II yang telah membimbing saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Seluruh Dosen dan Staf Administrasi Jurusan Manajemen
9. Terima kasih kepada saudara kandung saya yang selalu memberi dukungan dan doanya yang kusebut namanya Sevtipiana Katili, Akbar Katili, Adewiya Katili
10. Teman-teman seangkatan 2011 Mahasiswa Jurusan Manajemen senasib dan seperjuangan dalam menuntut ilmu yang saya sebut namanya Tommy Yasin, Bayu Abdullah, dll.
11. Teman-teman KKS tahun 2015/2016 Desa Tutuwoto,Kecr Anggrek Kabupaten Gorontalo Utara ( Ipul,Diky,Tomo,Ardina,Dedi,Iis, dll

12. Keluarga besar SURYA TIMUR yang kusebutkan namanya (Erik Polihito, Yayan Umar, Tomy Tobuto, Agung Fangidae, Rezky Fangidae, Saiful Ibrahim, Abd Halid Ismail, , Reynaldi Ibrahim, Sahlan Massa, Fajar Abdulah, Dicky Botutihe, Tomy Abdullah, Muamar Afdillah, Hendra Akuba, Rivaldi Nento, Bapak Kadus (Zulkifli Yunus), Fikri Isa, Zulkifli Djuma, Andri Kasim, Fadli Mokoginta, Andry Daud, Zulkifli Badu, Samsudin Mopangga, Zulfikar Polumulo, Vence Kantilome, Rizaldi Mahmud, Oman, Kak Iman, Nangkros Abdullah, Tubo Van Martubz, Patiti, Lupus, Darpin, Imu Gundul, Imu diki, Ziro, Fahmid Bahsoan, Guru Upik dan terakhir untuk bpk Yakub Tangahu, SH yang selalu membantu saya
13. Keluarga besar saya, kerabat-kerabat terhebat saya ,sahabat terbaik saya, dan yang selalu memotivasi, memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung selama penyusunan penelitian ini.

Penulisan hasil penelitian ini masih belum banyak kekurangan dan belum sempurna. Oleh karena itu, masukan kritik dan saran yang membangun sangat saya dalam menyusun hasil skripsi ini

semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya kepada kita semua. *Amin Yaa Rabbal Alamin.*

**Gorontalo, Desember 2017**

**PENULIS**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>v</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	4
1.3 Rumusan Masalah .....	4
1.4 Tujuan Penelitian dan manfaat penelitian .....	4
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	4
1.4.2 Manfaat.....	5
<b>BAB II KAJIAN TEORI DAN HIPOTESIS PENELITIAN</b> .....	<b>6</b>
2.1 Hakikat Sepak Bola .....	6
2.1.2 Hakikat Menggiring Bola.....	8
2.1.3 Hakikat Latihan Zig-Zag Run .....	10
2.1.4 Hakikat Latihan .....	10
2.3.5 Hakikat Juggling.....	11
2.2 Kerangka Berfikir .....	15
2.3 Hipotesis Penelitian .....	16
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>17</b>
3.1 Tempat Dan Waktu Penelitian .....	17
3.1.1 Tempat.....	17
3.1.2 Waktu .....	17
3.2 Desain Penelitian .....	17

3.3 Variabel Penelitian .....	18
3.4 Definisi Operasional Variabel .....	18
3.5 Populasi Dan Sampel.....	18
3.5.1 Populasi.....	18
3.5.2 Sampel .....	19
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	19
3.7 Teknik Analisis Data .....	21
3.8 Hipotesis Statistik.....	22

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Hasil Penelitian.....	23
4.2 Pengujian Persyaratan Analisis .....	26
4.3 Pengujian Hipotesis .....	32
4.4 Pembahasan .....	34

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan.....	36
5.2 Saran.....	37

DAFTAR PUSTAKA.....	
---------------------	--

## **DAFTAR TABEL**

1. Tabel 1 .....	23
2. Tabel 2 .....	24
3. Tabel 3 .....	24
4. Tabel 4 .....	25
5. Tabel 5 .....	25
6. Tabel 6 .....	26
7. Tabel 7 .....	27
8. Tabel 8 .....	27
9. Tabel 9 .....	28
10. Tabel 10 .....	29

## **DAFTAR GAMBAR**

1. Gambar 1.....	10
2. Gambar 2.....	14
3. Gambar 3.....	15
4. Gambar 4.....	20
5. Gambar 5.....	32
6. Gambar 6.....	33