

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel Motivasi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan dan untuk mengetahui besaran dari variabel independen dalam mempengaruhi dependen tersebut. Dari rumusan masalah penelitian yang diajukan, maka analisis data yang telah dilakukan dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya.

Berdasarkan 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 0.090 Dengan kata lain Semakin tinggi Motivasi Kerja maka dapat meningkatkan tingkat Kualitas Pelayanan. Dengan kontribusi pengaruh yang ditandai dengan nilai R^2 sebesar 0.283 atau 28.3%.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka diajukan saran-saran sebagai pelengkap terhadap hasil penelitian yang dapat diberikan sebagai berikut :

1. Mengingat penelitian ini dengan jumlah sampel hanya 62 orang maka diharapkan pada penelitian-penelitian selanjutnya, sampel diperbanyak lagi.
2. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan referensi bagi peneliti selanjutnya di bidang yang sama yang akan datang untuk dikembangkan dan diperbaiki, misalnya dengan objek penelitian lain sehingga dapat lebih mencerminkan hasil penelitian.
3. Peneliti selanjutnya dapat memperbanyak jumlah variabel yang dipergunakan, karena masih banyak variabel lain yang berpengaruh pada Kualitas Pelayanan.
4. Untuk mempertahankan eksistensi perusahaan harus selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan para konsumen, kepuasan pelanggan merupakan sinyal positif bagi citra perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto Suharsimi, 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik (Edisi Revisi)*, Jakarta: Rineka Cipta
- Creswell, John W, 2013. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Depkes RI, 1990. Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 416/Menkes/per/IX/1990
- Djabir, Deddy 2012. *Pengaruh motivasi kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan public pada badan pelayanan perizinan dan penanaman modal kota bau bau*. Tesis, Jakarta: Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka.
- Ghozali, Imam, 2011 *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*, Semarang: Badan Penerbit UNDIP
- Gujarati, Damodar, 1999, *Ekonomitrika Dasar*, Terjemahan Sumarno Zain, Jakarta: Erlangga
- Hasibuan, Malayu S. P. 1996. *Manajemen Dasar, Pengertian Dan Masalah*, Jakarta: PT. Gunung Agung.
- Ismaryati, Siti (2010). *Hubungan Motivasi Kerja Pegawai dengan Pelayanan Publik*. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, Volume 10, Nomor 2, Juli 2010: 154- 170
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2012. *Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Meningkatkan*. Di akses www.menpan.go.id pada 20 desember 2016.
- Kuncoro, Mudrajad, 2009. "Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi", Jakarta: Erlangga

- Lupiyoadi, Rambat, 2006. ***Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Pratek***. Jakarta: PT salemba Empat.
- Murni, Nur Indah Hayati Lestari. 2007. Hubungan Antara Gaya Kepemimpinan Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Imawi Benjaya (Tupperware Indonesia) Di Jakarta, Jurnal Manajemen Publik dan Bisnis. H: 74-90.
- Muttaqin, *et.al*,2013. *Pengaruh motivasi kerja terhadap pelayanan publik di kantor camat tenggarong kabupaten kutai kartanegara. eJournal Administrative Reform* 1, (1): 246-256, ISSN 0000-0000.
- Moenir, A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Nasution, M. Nur. 2015. ***ManajemenJasaTerpadu***. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nurhayati, Nunung 2012. *Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan daerah air minum (PDAM) kabupaten Sumbawa*. Tesis, Jakarta: Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka
- Noe, Raymond A., *et.al*, 2010. *Human Resources Management. Gaining Competitive Advantage* 3rd Edition. McGraw – Hill.
- Pasolong, Harbani, 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Ratminto & Winarsih, S Atik, 2012. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sedarmayanthi, 2010, *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: PT. Refika Aditama.

- Siagian, Sondang P, 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sinambela. L Poltak, 2011. *Reformasi pelayanan Publik (Teori, Kebijakan dan Implementasi)*. Jakarta :Bumi Aksara.
- Sugiyanti. 1999. *Strategi Pelayanan Prima. Lembaga Administrasi Negara Indonesia*. Jakarta.
- Sugiyono, 2013, *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif& RND*. Bandung: Alfabeta
- Suharto dan Budhi Cahyono, 2005, *Pengaruh Budaya Organisasi, Kepemimpinan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Sumber Daya Manusia di Sekretariat DPRD Propinsi Jawa Tengah*. Jurnal Riset & Bisnis Indonesia, Vol.1, No.1
- Surakhmad, Winarno, 1994, *Pengantar Penelitian Ilmiah dan Dasar Metode Teknik*, Bandung: Transito
- Suratno, Sri F.G. dan Nursya' Bani Purnama. 2004. *Analisis Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kualitas Layanan Kantor Pelayanan Pajak YogyakartaDua*. **Sinergi Kajian Bisnis dan Manajemen**, Vol. 7, No. 1, h. 69-87
- Surjadi, 2012. *Pengembangan Kinerja Organisasi Publik*. Bandung: Refika Aditama
- Suwatno dan Priansa, DonniJuni. 2011. *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisinis*, Bandung: Alfabeta
- Thoha, Miftah, 2012, *Prilaku Organisasi Konsep Dasar Dan Implikasinya*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

Tjiptono Fandy. 2011. *Service Quality & satisfaction*. Yogyakarta: CV. Andi Offset

Umar. Husein. 2003. *Metodologi Penelitian, Aplikasi dalam Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

Undang-Undang No. 32 tahun 2004 tentang pemerintahan daerah.

Uno, Hamzah B, 2012, *Teori Motivasi & Pengukurannya*, Jakarta: PT. Bumi Aksara

Wisnalmawati, 2005. *Pengaruh Persepsi Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Niat pembelian Ulang*. **Jurnal Ekonomi dan Bisnis**, No. 3 Jilid 10 2005, h. 153-165

Lampiran 1

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO

KUESIONER PENELITIAN

Dengan hormat,

Dalam rangka memenuhi persyaratan untuk menyelesaikan Program Strata satu, maka peneliti harus melakukan penelitian. Penelitian ini digunakan untuk menyusun skripsi yang berjudul “Pengaruh motivasi kerja terhadap Kualitas pelayanan pada PDAM Kota Gorontalo”. Kuesioner penelitian ini ditunjukkan kepada karyawan yang bekeja di PDAM Kota Gorontalo.

Penelitian ini memperoleh data pelanggan berupa kuesioner dengan menggunakan skala likert yang dimana berupa daftar pertanyaan tertulis. Kuesioner ini menggunakan sistem tertutup yaitu bentuk pertanyaan yang disertai alternatif jawaban dan responden tinggal memilih salah satu dari alternatif jawaban tersebut.

Pertanyaan serta alternatif jawaban yang diberikan sebagai berikut

- Motivasi Kerja sebanyak 6 butir
- Kualitas Pelayanan 5 butir

Setiap responden memiliki jawaban yang berbeda dan tidak ada penilaian benar atau salah, jawaban yang seharusnya adalah jawaban yang tepat dengan diri saudara masing-masing. Data dan jawaban yang saudara berikan akan dijamin kerahasiaannya.

Bantuan saudara dalam menjawab pertanyaan dalam skala ini adalah bantuan yang sangat berarti bagi keberhasilan penelitian ini. Atas segala kesediaan serta kerjasama yang baik, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

MOH. REZKY KATILI
NIM ; 931411174

1. Identitas Responden

Nama :
Alamat :
Jenis kelamin : a. Laki-laki
b. Perempuan
Usia : tahun
Pekerjaan : a. PNS
b. Pegawai swasta
c. Wiraswasta
d. Pelajar/Mahasiswa
f. Lainnya

2. Jawablah pernyataan berikut dengan memberi tanda centang (√) pada kolom tersedia.

1. STS : Sangat Tidak Setuju
2. TS : Tidak Setuju
3. BS : Biasa Saja
4. S : Setuju
5. SS : Sangat Setuju

A. PERTANYAAN

1. Variabel X (Motivasi Kerja)

No.	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
Need for Achievement (nAch)						
1.	Gaji dan tunjangan sebagai PNS telah mencukupi kebutuhan ekonomi keluarga?					
2.	Menjadi karyawan PDAM Kota gorontalo telah membuat hidup Bapak/ibu menjadi senang/bahagia?					
3.	Kondisi di tempat kerja dapat membuat Bapak/ibu merasa tenang dalam bekerja?					
Need for Power" (nPo)						
4.	Bapak/ibu merasa puas dengan prestasi kerja yang telah dicapai selama ini?					
5.	Kemampuan/kecakapan Bapak/ibu juga mendapat pengakuan dari teman-teman sekerja?					
6.	Ide dan saran yang Bapak/ibu berikan untuk kemajuan kantor membuat Bapak/ibu bersemangat untuk bekerja?					
Need for Affiliation" (nAff)						
7.	Keadaan teman sekantor membuat Bapak/ibu merasa nyaman saat bekerja?					
8.	Teman kerja di kantor ini simpatik dan bersahabat kepada Bapak/ibu?					
9.	Kerjasama kelompok dalam menyusun pekerjaan kantor dapat membuat Bapak/ibu termotivasi untuk bekerja?					

2. Variabel Y (Kualitas Pelayanan)

No.	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
Tangibles (Berwujud)						
1.	PDAM Kota Gorontalo menggunakan peralatan yang terlihat canggih dan modern.					
Reliability (Keandalan)						
2.	Bapak/Ibu melayani Pelanggan sejak pertama kali datang.					
Responsiveness (Daya Tanggap)						
3.	Bapak/Ibu Memberikan pelayanan transaksi dengan cepat, tepat dan efisien.?					
Assurance (Jaminan)						
4.	Pelanggan tidak pernah merasa rugi secara financial.?					
Emphaty (Empati)						
5.	Bapak/Ibu ramah menanggapi keluhan pelanggan.					

Lampiran 2
Data ordinal variable Motivasi Kerja

NO.	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	Skor Total
1	4	4	4	4	3	4	3	4	4	34
2	4	3	4	3	4	3	3	3	3	30
3	5	5	5	4	5	4	4	4	4	40
4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	38
5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	34
6	4	4	5	4	4	5	5	4	5	40
7	3	4	5	4	3	4	4	4	5	36
8	3	4	3	4	4	4	3	4	3	32
9	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
10	4	4	4	4	4	4	3	3	4	34
11	4	4	4	3	4	3	3	4	3	32
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
13	4	4	4	4	5	5	5	4	4	39
14	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
15	4	4	2	4	4	4	3	3	4	32
16	3	3	3	3	3	3	2	3	3	26
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
18	3	5	5	4	5	5	4	4	5	40
19	4	5	4	4	5	4	5	4	4	39
20	4	4	3	4	4	4	3	4	4	34
21	2	3	4	4	4	3	4	3	3	30

22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
24	4	4	5	4	4	5	4	4	4	38
25	5	4	5	3	4	5	4	4	5	39
26	4	4	5	4	4	4	4	5	4	38
27	4	3	3	3	5	5	4	5	3	35
28	3	3	3	3	4	4	4	3	3	30
29	4	3	3	3	4	4	4	4	4	33
30	4	5	4	5	4	4	4	4	4	38
31	5	5	4	4	4	5	5	4	4	40
32	5	3	3	5	5	4	5	4	5	39
33	2	4	3	4	4	3	5	5	4	34
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
35	5	4	5	5	5	3	3	5	5	40
36	4	5	5	5	5	5	5	5	5	44
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
38	3	2	3	4	4	5	3	3	3	30
39	4	3	3	4	3	4	4	3	3	31
40	4	4	4	4	4	4	4	2	4	34
41	4	4	3	3	4	3	3	4	3	31
42	4	5	4	5	4	4	5	5	5	41
43	4	4	5	4	5	5	5	4	4	40
44	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37
45	5	4	4	4	4	4	4	5	4	38

46	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37
47	4	5	5	4	4	4	5	4	4	39
48	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
49	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
50	4	5	4	3	4	4	4	3	5	36
51	4	5	4	3	4	4	4	4	3	35
52	4	4	4	3	3	3	3	4	4	32
53	4	5	3	5	5	5	4	2	4	37
54	4	5	3	5	5	4	4	2	4	36
55	4	5	3	4	3	1	3	1	3	27
56	4	5	4	3	5	5	4	1	4	35
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
58	5	5	5	5	4	4	4	1	3	36
59	2	2	2	4	4	4	3	3	4	28
60	4	4	4	4	3	4	5	4	5	37
61	4	4	3	3	4	4	3	3	4	32
62	4	5	4	4	4	3	4	4	4	36

Lampiran 3

Data ordinal variable Kualitas Pelayanan

NO.	P1	P2	P3	P4	P5	Skor Total
1	4	3	3	3	3	16
2	3	3	2	2	3	13
3	5	4	5	5	5	24
4	4	3	2	3	5	17
5	3	2	2	3	4	14
6	3	4	4	4	4	19
7	4	5	4	5	4	22
8	3	4	4	3	3	17
9	4	2	2	2	3	13
10	4	4	4	4	4	20
11	4	3	4	3	3	17
12	4	3	2	4	4	17
13	4	4	5	4	4	21
14	5	4	4	4	3	20
15	4	2	2	4	4	16
16	4	4	3	4	4	19
17	5	5	3	3	3	19
18	5	5	4	4	4	22
19	3	4	2	3	4	16
20	4	4	5	3	4	20

21	4	4	5	4	4	21
22	4	3	3	4	4	18
23	4	3	3	4	4	18
24	5	3	3	3	5	19
25	3	4	4	4	4	19
26	4	4	3	3	4	18
27	5	4	4	4	5	22
28	5	4	5	4	4	22
29	5	5	4	5	4	23
30	5	4	5	3	5	22
31	4	5	4	4	4	21
32	4	4	4	3	4	19
33	5	4	3	4	5	21
34	4	5	4	4	4	21
35	4	4	4	2	4	18
36	5	5	4	5	4	23
37	4	4	4	3	4	19
38	4	1	1	3	4	13
39	3	3	4	4	4	18
40	4	1	5	4	4	18
41	3	2	2	3	4	14
42	4	4	5	5	4	22
43	4	4	4	5	4	21
44	4	2	5	5	4	20

45	5	2	4	4	5	20
46	5	1	5	5	5	21
47	4	4	3	4	5	20
48	5	3	5	3	5	21
49	4	5	3	4	4	20
50	4	3	4	3	4	18
51	4	4	5	4	4	21
52	3	3	4	4	4	18
53	4	5	5	4	4	22
54	4	4	4	5	4	21
55	4	4	5	5	3	21
56	5	5	4	4	5	23
57	4	4	5	5	4	22
58	4	4	4	4	4	20
59	2	2	3	2	4	13
60	4	5	4	5	5	23
61	4	4	5	3	4	20
62	4	4	4	5	4	21

Lampiran 4

Uji validitas reliabilitas variabel X (Motivasi Kerja)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.691	.703	9

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p1	31.49	9.478	.402	.679
p2	31.40	9.292	.388	.663
p3	31.51	8.878	.459	.646
p4	31.59	9.819	.412	.675
p5	31.44	9.925	.394	.677
p6	31.36	9.458	.395	.678
p7	31.57	8.498	.621	.614
p8	31.79	9.618	.488	.711
p9	31.51	9.053	.508	.639

Lampiran 5**Uji validitas reliabilitas variabel Y (Kualitas Pelayanan)****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.664	.663	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p1	15.40	5.517	.469	.282	.599
p2	15.77	4.707	.396	.229	.632
p3	15.60	4.292	.517	.308	.563
p4	15.59	4.744	.549	.312	.549
p5	15.37	6.661	.492	.186	.689

Lampiran 6

Hasil Regresi

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	motivasi ^a		. Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: kualitas

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.491 ^a	.283	.139	2.540

a. Predictors: (Constant), motivasi

b. Dependent Variable: kualitas

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	70.025	1	70.025	10.852	.000 ^a
	Residual	387.152	60	6.453		
	Total	457.177	61			

a. Predictors: (Constant), motivasi

b. Dependent Variable: kualitas

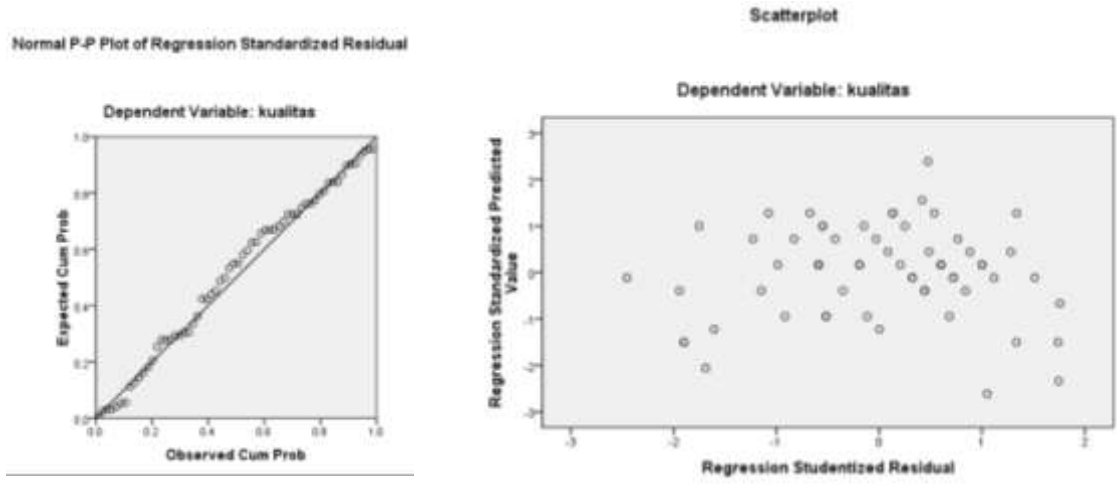
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	8.772	3.214		2.729	.004
	motivasi	.298	.090	.391	3.294	.000

a. Dependent Variable: kualitas

Lampiran 7

Hasil Uji Asumsi Klasik



Lampiran 8

Titik Persentase Distribusi t (dk = 41 –79)

Titik Persentase Distribusi t (df = 41 – 80)

Pr df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663

Lampiran 9

Titik Persentase Distribusi R (dk = 81 –120)

n	Taraf Signifikan		n	Taraf Signifikan		n	Taraf Signifikan	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	10	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	12	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	15	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	17	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	20	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	30	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	40	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	50	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	60	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			



PEMERINTAH KOTA GORONTALO
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM KOTA GORONTALO

Jln.Raden Saleh Kec. Kota Tengah Kota Gorontalo No. ((0435) 824498 - 825398 - 826700 Fax ((0435) 825398



SURAT KETERANGAN

No. 18 /UM/PDAM-GTO/VII/2017

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **ISMAN DARISE, SE. Ak.**
NPP : **67 88 126**
Jabatan : **DIREKTUR PDAM Kota Gorontalo**

Menerangkan dengan benar bahwa nama mahasiswa yang tecantum dibawah ini :

Nama : **Rezky Katili**
NIM : **93 14 11174**
Program Studi : **Manajemen**
Fakultas : **Ekonomi**
Jenjang Studi : **Strata I (S1)**

Bahwa yang bersangkutan benar – benar telah melaksanakan pengambilan data penelitian untuk penyusunan skripsi “**Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan PDAM Kota Gorontalo**”.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Gorontalo, 20 Juli 2017

DIREKTUR



ISMAN DARISE, SE.Ak.MM

NPP. 67 88 126

CURICULUM VITAE



MOH. REZKY KATILI, Lahir pada tanggal 30 Juni 1992 di Desa Tanggilingo Kec. Kabila Kab. Bone Bolango, Prov. Gorontalo. Anak Ke 2 dari Bapak Agus Katili dan Ibu Fitri Polumulo. Sekarang bertempat tinggal di Desa Tanggilingo Kec. Kabila Kab, Bone Bolango

BIODATA LENGKAP

Nama Lengkap : **MOH. REZKY KATILI**

Jenis Kelamin : Laki-laki

TTL : Gorontalo, 30 Juni 1992

Kewarga Negaraan : Indonesia

Agama : Islam

Status Perkawinan : Kawin

Tinggi Badan : 160 cm

Berat Badan : 50 Kg

Gol. Darah : O

Kesehatan : Sangat Baik

Alamat Lengkap : Jln. Penjernihan, Kec. Kabila, Kab. Bone-Bolango

Alamat Sekarang : Jln. Penjernihan, Kec. Kabila, Kab. Bone-Bolango

Handphone : 0821-45-937-193

E-mail : rezkyrs@gmail.com

LATAR BELAKANG PENDIDIKAN :

1. Pendidikan Formal :

- 1998-2004 : SDN Tanggilingo
- 2004-2007 : SMP Negeri 1 Kabila
- 2007-2010 : SMA Negeri 1 Kabila
- 2011-2018: Universitas Negeri Gorontalo.

2. Pendidikan Non Formal

- Peserta Masa Orientasi Mahasiswa Baru (MOMB) Tahun 2011
- Peserta KKS (Kuliah Kerja Sibermas) Desa Tutuwoto, Kec. Anggrek, Kab. Gorontalo Utara Tahun 2015
- Peserta Magang di Nengga Honda Tahun 2015