

**PENGARUH PELATIHAN DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI OUTSOURCING DINAS  
PERHUBUNGAN KOTA SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk memenuhi Sebagian Persyaratan  
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen  
Program Studi Manajemen**



**Diajukan Oleh:**

**Muhammad Handito Perwira Negara**

**20012010328/FEB/EM**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR  
TAHUN 2024**

**SKRIPSI**


**PENGARUH PELATIHAN DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN PEGAWAI OUTSOURCING DINAS PERHUBUNGAN KOTA  
SURABAYA**

Disusun Oleh :

**MUHAMMAD HANDITO PERWIRA NEGARA**  
20012010328 / FEB / EM

Telah Dipertahankan dan Diterima oleh Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
Pada Tanggal : 12 September 2024

**Koordinator Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis**



**Dr. Wiwik Handayani, SE, M.Si**  
NIP. 196901132021212003

**Pembimbing Utama**



**Dr. Hesty Prima Rini, SE, MM**  
NIP. 198410132019032010

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas  
Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



**Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, CRP**  
NIP. 196304201991032001

## SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Handito Perwira Negara

NPM : 20012010328

Fakultas /Program Studi : Ekonomi dan Bisnis / Manajemen

Judul Skripsi/Tugas Akhir : Pengaruh Pelatihan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Outsourcing Dinas Perhubungan Kota Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik baik di UPN "Veteran" Jawa Timur maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing akademik.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan di setujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima konsekuensi apapun , sesuai dengan ketentuan yang berlaku di UPN "Veteran" Jawa Timur.

Surabaya, 12 September 2024



Muhammad Handito Perwira Negara

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Pelatihan dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Outsourcing Dinas Perhubungan Kota Surabaya”**.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ibu Dr. Hesty Prima Rini, SE, MM selaku dosen pembimbing dengan segala perhatian dan kesabarannya rela meluangkan waktu untuk penulis. Terima kasih yang tak terhingga penulis sampaikan.

Pada kesempatan kali ini, penulis juga menyampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung penulis sehingga proposal skripsi ini dapat terselesaikan, diantaranya :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT., selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur,
2. Ibu Dr.Dra.Tri Kartika Pertiwi, MM, CRP selaku dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UPN “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dr.Wiwik Handayani, SE, M.Si selaku Koordinator Program Studi Manajemen UPN “Veteran” Jawa Timur.
4. Ibu Dr. Hesty Prima Rini, SE, MM selaku Dosen Pembimbing.
5. Bapak TRIO WAHYU BOWO, Amd. LLAJ. SE, MM selaku Dinas Perhubungan Kota Surabaya.
6. Kedua Orang Tua yang telah membimbing dari kecil hingga saat ini dan tidak lupa memberikan doa, support, motivasi dalam mengerjakan penelitian skripsi,

terutama untuk Euis Nurhayati (Ibu) yang selalu menjadi support system dan pendukung nomer satu dan tak lupa untuk almarhum Ladjuwono (Ayah) skripsi ini didedikasikan untuk beliau yang sudah berjuang untuk proses kuliah.

7. Waode Intan yang senantiasa menjadi pasangan yang mendengarkan cerita dan berjuang disaat senang maupun susah dalam mengerjakan skripsi yang tentunya tidak mudah, memberikan semangat dan dukungan secara moril dan hati, dan menjadi pasangan yang senantiasa bersama saya, sabar dan selalu mendahulukan saya dariapapun.
8. Pejuang Cumlaude (Danurwenda Permana Erlushandy dan Annisa) yang selalu memberikan kritik dan saran dalam mengerjakan skripsi, terutama untuk saudara saya Danurwenda Permana Erlushandy yang menjadi saudara seperjuangan dalam magang, skripsi dan proses kuliah yang menjadi sosok check and balance bagi saya.
9. Muhammad Faiz Harby selaku saudara saya, yang selalu membela dan menjaga saya, orang yang tidak pernah berhenti untuk selalu menjadi sahabat dikala duka maupun susah.
10. Natasya, Dewi dan juga Reygita selaku sahabat penulis yang selalu menjadi teman yang baik dan mendukung penulis menyelesaikan penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan mengharapkan kritik serta saran yang membangun untuk perbaikan di masa depan. Semoga ilmu yang disajikan bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, Juni 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>2</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>2</b>
1.1 Latar Belakang.....	2
1.2 Rumusan Masalah .....	16
1.3 Tujuan Penelitian.....	16
1.4 Manfaat Penelitian.....	17
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	17
1.4.2 Manfaat Praktis .....	17
<b>BAB II .....</b>	<b>19</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>19</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	19
2.2 Landasan Teori .....	21
2.2.2 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	21
2.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan .....	22
2.2.4 Pengertian Pelatihan.....	23
2.2.5 Indikator Pelatihan .....	24
2.2.6 Pengertian Disiplin Kerja.....	25
2.2.7 Indikator Disiplin Kerja .....	27
2.3 Hubungan antar Variabel.....	27
2.3.1 Hubungan Pelatihan dengan Kualitas Pelayanan Pegawai .....	27
2.3.2 Hubungan Disiplin Kerja dengan Kualitas Pelayanan Pegawai.....	30
2.4 Kerangka Konseptual .....	32
2.5 Hipotesis .....	32
<b>BAB III.....</b>	<b>33</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	33
3.1.1 Definisi Operasional.....	33
3.1.2 Pengukuran Variabel.....	36
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian.....	37

3.2.1	Populasi .....	37
3.2.2	Sampel.....	37
3.3	Teknik Pengumpulan Data .....	37
3.4	Teknik Analisis Data .....	38
3.4.1	Pengujian Instrumen Penelitian.....	38
3.4.2	Pengujian Asumsi Klasik .....	38
3.4.3	Pengujian Hipotesis.....	41
3.4.4	Uji t Parsial.....	42
<b>BAB IV</b>	.....	<b>43</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	.....	<b>43</b>
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	43
4.2	Deskripsi Karakteristik Responden .....	45
4.3	Analisis Data .....	48
4.3.1	Pengujian Instrumen Penelitian.....	48
4.3.2	Pengujian Asumsi Klasik .....	50
4.4	Pengujian Hipotesis .....	54
4.4.1	Analisis Regresi Linear Berganda.....	54
4.4.2	Uji F Simultan .....	57
4.4.3	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	57
4.4.4	Uji t Parsial.....	58
4.5	Pembahasan .....	58
4.5.1	Pengaruh Pelatihan terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Outsourcing di Dinas Perhubungan Kota Surabaya.....	58
4.5.2	Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Outsourcing di Dinas Perhubungan Kota Surabaya.....	61
<b>BAB V</b>	.....	<b>65</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	.....	<b>65</b>
5.1	Kesimpulan.....	65
5.2	Saran .....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>67</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1. 1 Pelatihan Pegawai Outsourcing Dishub Surabaya 2023-2024 .....</b>	<b>10</b>
<b>Tabel 1. 2 Data Rekapitulasi Absensi Pegawai Outsourcing Dinas Perhubungan Kota Surabaya Bagian Umum dan Kepegawaian Dari Bulan Januari-Desember Tahun 2023.....</b>	<b>14</b>
<b>Tabel 1. 3 Skala Likert.....</b>	<b>36</b>
<b>Tabel 1. 4 Deskripsi Karakteristik Responden.....</b>	<b>45</b>
<b>Tabel 1. 5 Hasil Uji Validitas .....</b>	<b>48</b>
<b>Tabel 1. 6 Uji Reliabilitas .....</b>	<b>50</b>
<b>Tabel 1. 7 Hasil Uji Normalitas.....</b>	<b>53</b>
<b>Tabel 1. 8 Hasil Uji Heterokedasitas .....</b>	<b>53</b>
<b>Tabel 1. 9 Hasil Uji Autokorelasi .....</b>	<b>53</b>
<b>Tabel 1. 10 Hasil Uji Multikolinearitas .....</b>	<b>54</b>
<b>Tabel 1. 11 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....</b>	<b>54</b>
<b>Tabel 1. 12 Hasil Uji F Simultan.....</b>	<b>57</b>
<b>Tabel 1. 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>) .....</b>	<b>57</b>
<b>Tabel 1. 14 Hasil Uji t Parsial .....</b>	<b>58</b>



## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1. 1 Kerangka Konseptual.....</b>	<b>32</b>
---	-----------

**PENGARUH PELATIHAN DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI OUTSOURCING DINAS  
PERHUBUNGAN KOTA SURABAYA**

Oleh :

**MUHAMMAD HANDITO PERWIRA NEGARA**  
**20012010328/FEB/EM**

**ABSTRAK**

Pelatihan dan disiplin kerja adalah dua faktor penting yang memengaruhi kualitas pelayanan dalam sebuah organisasi. Pelatihan yang efektif dapat meningkatkan kompetensi dan keterampilan pegawai, sementara disiplin kerja membantu memastikan pegawai mematuhi aturan dan standar yang telah ditetapkan. Kedua faktor ini berperan penting dalam membentuk kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai outsourcing di Dinas Perhubungan Kota Surabaya.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pelatihan dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan pegawai outsourcing Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Pelatihan dan disiplin kerja merupakan dua faktor penting yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan pegawai dalam organisasi. Pelatihan yang efektif membantu pegawai outsourcing meningkatkan kompetensi dan keterampilan mereka, sementara disiplin kerja yang baik memastikan pegawai mematuhi aturan dan standar yang telah ditetapkan, sehingga menghasilkan pelayanan yang optimal. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei, di mana data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada pegawai outsourcing di Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Sampel penelitian terdiri dari 65 pegawai outsourcing yang dipilih dengan metode sampling jenuh. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan dan disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai outsourcing. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pelatihan dan disiplin kerja yang diberikan, semakin tinggi pula kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai outsourcing.

**Kata Kunci:** *Pelatihan, Disiplin Kerja, Kualitas Pelayanan.*