



**UNIVERSITAS
PGRI ADI BUANA
SURABAYA**

SKRIPSI

**Pengaruh Kreativitas Dan Budaya Organisasi
Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dinas
Koperasi Dan Usaha Mikro Kota Surabaya**

Putri Nia Agustin
151500088

Dosen Pembimbing :
Tony Susilo Wibowo, SE, M.Pd, M,SM

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
2019**

**PENGARUH KREATIVITAS DAN BUDAYA
ORGANISASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PADA DINAS KOPERASI DAN USAHA MIKRO KOTA
SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM)
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

PUTRI NIA AGUSTIN
NIM: 151500088

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2019**

Lampiran 2

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk diuji :

Tanggal : 22 April 2019

Dosen Pembimbing,



Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd., M.SM.

NPP: 0709494 /DY

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kreativitas Dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dinas Koperasi Dan Usaha Mikro Kota Surabaya

Identitas Mahasiswa

a. Nama : Putri Nia Agustin
b. Nim : 151500088
c. Program Studi : Manajemen
d. Fakultas : Fakultas Ekonomi
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
e. Alamat e-mail : putrinia91@gmail.com

Surabaya, 14 Mei 2019


Mengetahui,

Dosen Pembimbing,



Ketua Program Studi,

Tony Susilo W, SE.M.Pd.MSM
NIP/NPP: 0709494/DY


Tony Susilo W, SE.M.Pd.MSM
NIP/NPP: 0709494/DY



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi


Dra. Siti Sukhoroh, M.Si
NIP: 196710191992032001

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI


Skrripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.

Pada Hari : Minggu
Tanggal : 28 April
Tahun : 2019

Mengetahui,
Dosen Penguji I


Dra. Siti Istikhoro, M.Si
NIP/NPP: 196710191992032001

Dosen Penguji II


Vieqi Rakhma Wulan, SE., MMT
NIP/NPP: 1512760/ DY

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Putri Nia Agustin

NIM : 151500088

Program Studi : Manajemen

Fakultas Ekonomi Universitas PGRI

Adi Buana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul : "Pengaruh Kreativitas Dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dinas Koperasi Dan Usaha Mikro Kota Surabaya" yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2015 bersifat original.

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

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 23 April 2019

Mahasiswa,



Putri Nia Agustin

NIM : 15150008

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atau segala rahmat, hidayah dan karunia Nya kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Skripsi dengan judul “Pengaruh Kreativitas Dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dinas Koperasi Dan Usaha Mikro Kota Surabaya” yang disusun dengan tujuan untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.

Dalam penyusunan skripsi ini tidak terdapat hambatan yang cukup berarti dikarenakan adanya bantuan dari berbagai pihak. Atas terselesaikan skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasi yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang telah membantu antara lain :

1. Bapak H. Djoko Adi Walujo, Drs. ST., M.M, D.Ba Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Ibu Dra. Siti Istikhoroh, M.Si Dekan Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Bapak Tony Susilo W., SE. M.Pd, M.SM Ketua Program Studi Manajemen dan Dosen Pembimbing yang senantiasa memberikan waktu pada penulis dalam penulisan skripsi penelitian ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya atas pendidikan yang diberikan selama masa perkuliahan.

5. Kepada orang tuaku yang telah memberikan do'a, motivasi, semangat, dan dukungan kepada penulis dari awal sampai penulisan skripsi ini selesai.
6. Teman - teman Manajemen 2015 E terutama Mawar Widya Putri, Zakkiah Amelia, dan Selena Medysar terima kasih atas segala bantuannya.
7. Semua pihak yang telah membantu, mendukung dan memberikan semangat kepada penulis, sampai penulisan skripsi ini dapat diselesaikan.
8. Kepada instansi Dinas Koperasi Dan Usaha Mikro Kota Surabaya.

Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat serta karuniaNya atau jasa yang telah diberikan kepada penulis baik secara moril maupun materil.

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini akan ditemukan banyak kekurangan. Untuk itu kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat diharapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis berharap semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat secara teori dan praktis bagi pembaca dan khususnya bagi penulis sendiri.

Surabaya, 23 April 2019

Penulis

MOTTO

**Buku adalah jendela dunia
“Cerdas dalam berpikir
Cermat dalam bertindak”**

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
MOTTO	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
 BAB II TELAAH PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Landasan Teori	
2.2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	11
2.2.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia.....	12
2.2.3 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia	12
2.2.3 Manfaat Penerapan Manajemen Sumber Daya Manusia	14
2.2.4 Kreativitas	
2.2.4.1 Pengertian Kreativitas	15

2.2.4.2	Aspek-Aspek Kreativitas	15
2.2.4.3	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kreativitas	16
2.2.4.4	Indikator Kreativitas.....	17
2.2.5	Budaya Organisasi	
2.2.5.1	Pengertian Budaya Organisasi	18
2.2.5.2	Jenis-Jenis Budaya Organisasi	19
2.2.5.3	Karakteristik Budaya Organisasi.....	21
2.2.5.4	Fungsi Budaya Organisasi	24
2.2.6.5	Manfaat Budaya Organisasi.....	24
2.2.6.6	Indikator Budaya Organisasi.....	26
2.2.6	Kualitas Pelayanan	
2.2.6.1	Pengertian Kualitas Pelayanan	27
2.2.6.2	Karakteristik Kualitas Pelayanan	29
2.2.6.3	Pengukuran Pelayanan Publik	30
2.2.6.4	Indikator Kualitas Pelayanan	31
2.3	Kerangka Konseptual	33
2.4	Hipotesis	34

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Rancangan Penelitian	35
3.2	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	
3.2.1	Populasi	37
3.2.2	Sampel	37
3.2.3	Teknik Pengambilan Sampel	38
3.3	Jenis dan Sumber Data	
3.3.1	Jenis Data.....	38
3.3.2	Sumber Data.....	39
3.4	Teknik Pengumpulan Data	
3.4.1	Prosedur Pengumpulan Data	41
3.5	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	

3.5.1	Variabel Penelitian.....	41
3.5.2	Definisi Operasional Variabel.....	42
3.6	Teknik Analisis Data	
3.6.1	Uji Kualitas Data.....	44
3.6.2	Uji Asumsi Klasik.....	45
3.6.3	Analisis Regresi Linier Berganda.....	47
3.6.4	Pengujian Hipotesis.....	48
3.6.5	Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	50

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Penyajian Data Penelitian	
4.1.1	Gambaran Umum Instansi.....	51
4.1.2	Profil Dinas Koperasi Dan Usaha Mikro Kota Surabaya.....	51
4.1.1.2	Visi Dan Misi.....	51
4.1.1.3	Struktur Organisasi.....	52
4.1.2	Deskripsi Hasil Penelitian.....	58
4.1.2.2	Hasil Kuesioner.....	59
4.1.2.2	Deskripsi Data Penelitian.....	62
4.2	Hasil Analisa Data	
4.2.1	Pengujian Instrumen.....	62
4.2.1.1	Hasil Pengujian Validitas.....	62
4.2.1.2	Hasil Pengujian Reliabilitas.....	64
4.3	Pengujian Asumsi Klasik	
4.3.1	Hasil Pengujian Normalitas.....	65
4.3.2	Hasil Pengujian Multikolinieritas.....	66
4.3.3	Hasil Pengujian Heteroskedastisitas.....	67
4.3.4	Hasil Pengujian Autokorelasi.....	68
4.3.5	Hasil Pengujian Analisis Regresi Berganda.....	69
4.3.6	Pengujian Hipotesis.....	71
4.3.6.1	Uji Hipotesis Parsial (Uji T).....	71

4.3.6.2 Uji Hipotesis Simultan (Uji F)	72
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
4.5 Simpulan.....	77
5.2 Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	79

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 4.1 Kategori Mean Masing-Masing Variabel.....	59
Tabel 4.2 Jawaban Responden Mengenai Variabel Kreativitas..	59
Tabel 4.3 Jawaban Responden Mengenai Variabel Budaya Organisasi	60
Tabel 4.4 Jawaban Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan.....	61
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas	62
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas	64
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas	65
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinieritas.....	67
Tabel 4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas	68
Tabel 4.10 Hasil Autokorelasi	69
Tabel 4.11 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	70
Tabel 4.12 Hasil Uji T	71
Tabel 4.13 Hasil Uji F	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Konseptual.....	33
3.1 Rancangan Penelitian.....	36
4.1 Struktur Organisasi.....	52

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran 2: Halaman Lembar Persetujuan Skripsi
- Lampiran 3: Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi
- Lampiran 4: Daftar Hadir Seminar Proposal
- Lampiran 5: Surat Keterangan Izin Penelitian
- Lampiran 6: Penelitian Terdahulu
- Lampiran 7: Kuesioner Penelitian
- Lampiran 8: Rekapitulasi
- Lampiran 9: Tabel Tabulasi
- Lampiran 10: Uji Instrumen Penelitian
- Lampiran 11: Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 12: Analisis Regresi Linier Berganda dan Uji T & F
- Lampiran 13: Tabel Frekuensi

