**PERANAN PELAKSANAAN ETIKA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA MEDAN**

**SKRIPSI**

****

**OLEH:**

**ARDIA REGITA CAHYANI**

**NPM: 153114059**

**UNIVERSITAS MUSLIM NUSANTARA AL-WASHLIYAH**

**FAKULTAS EKONOMI/MANAJEMEN**

**MEDAN 2020**



**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Ardia Regita Cahyani

NPM : 153114059

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)

Judul Proposal : **Peranan Pelaksanaan Etika Pegawai Terhadap Kepuasan Pelayanan Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan.**

Mengetahui

Pembimbing I Pembimbing II

**H. Hardi Mulyono, SE., M.AP Lukman Nasution, SE.I, M.Si**

**NIDN : 0111116303 NIDN : 0106118901**

Diuji Pada Tanggal :

Yudisium :

Panitia Ujian

Ketua Sekretaris

**Dr. KRT. Hardi Mulyono K. Surbakti Shita Tiara, SE., Ak, M.Si**

**NIDN. 0111116303 NIDN. 0120126503**

**ABSTRAK**

**PERANAN PELAKSANAAN ETIKA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN**

**CATATAN SIPIL KOTA MEDAN**

**ARDIA REGITA CAHYANI**

**153114059**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah variable Etika Pegawai berpengaruh terhadap Kepuasan Pelayanan. Skripsi ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan teknik analisis data yang digunakan yaitu Regresi Linear Sederhana dengan uji-t. Jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu sebanyak 46 responden dengan penentuan sampel menggunakan teknik Insidental sampling. Teknik pengumpulan data dengan cara menyebar kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Etika Pegawai berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelayananpada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil analisa sederhana diperoleh persamaan Y = 11,051 + 0,710x. Hasil Uji-t didapatkan t hitung (9,049) > t tabel (1,68) dengan signifikansi 0,000 < 0,05. Dengan demikian keputusan yang diambil yaitu menerima hipotesis alternatif (Ha) dan menolak hipotesis alternatif (Ho). Nilai koefisisen determinasi mencapai 0,650 ataus ebesar 65% yang berarti bahwa variable Etika Pegawai mempengaruhi Kepuasan Pelayanan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan. Sementara sisanya sebesar 35% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar penelitian ini.

***Kata Kunci: Etika Pegawai dan Kepuasan Pelayanan.***

***ABSTRACT***

***THE ROLE OF EMPLOYEE ETHICS IMPLEMENTATION ON SERVICE SATISFACTION IN POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OFFICE MEDAN CITY***

**ARDIA REGITA CAHYANI**

**153114059**

*The objective of the research was to determine whether the Employee Ethics variable affected Service Satisfaction. This thesis used quantitative descriptive methods with data analysis techniques used, namely Simple Linear Regression with t-test. The number of samples in this research were 46 respondents with the determination of the sample using incidental sampling technique. Data collection technique was by distributing questionnaires. The results showed that the Employee Ethics had the positive effect on Service Satisfaction at Population and Civil Registration Office Medan. This could be seen from the results of a simple analysis obtained by the equation Y = 11.051 + 0.710x. T-Test results obtained t observed (9,049)> t table (1.68) with a significance of 0,000 <0.05. Thus, the decision taken was to accept an alternative hypothesis (Ha) and reject the alternative hypothesis (Ho). The coefficient of determination reached 0.650 or 65% which meant that the Employee Ethics variable affected Service Satisfaction at Population and Civil Registry Office Medan. While the remaining 35% was affected by other factors outside this research.*

***Keywords: Employee Ethics and Service Satisfactio.***