**KATA PENGANTAR**

****Artinya:

“Hai orang-orang yang beriman, sukakah kamu aku tunjukkan suatu perniagaan yang dapat menyelamatkan mu dari azab yang pedih?10. (Yaitu) kamu beriman kepada Allah dan Rasul-Nya dan berjihad di jalan Allah dengan harta dan jiwamu. Itulah yang lebih baik bagimu, jika kamu mengetahui11.” (QS. Ash-Shaff: 10-11)

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT, karena hanya dengan limpahan rahmat, karunia dan ridho-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan pembuatan Proposal Penelitian dalam waktu yang telah ditentukan.

Proposal Penelitian yang ditulis berjudul **“Peranan Pelaksanaan Etika Pegawai Terhadap Kepuasan Pelayanan Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan”.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar Peranan Pelaksanaan Etika Pegawai terhadap Kepuasan Pelayanan Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan.

Dalam penyusunan proposal penelitian ini, penulis mengalami beberapa kendala. Kendala tersebut dapat diatasi berkat adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada bagian ini penulis ingin menyampaikan terima kasih dan penghargaan sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Hardi Mulyono SE, M.AP sebagai Rektor Universitas Muslim Nusantara Al-Wasliyah Medan.
3. Ibu Shita Tiara SE, AK, M.Si sebagai Dekan Fakultas Ekonomi.
4. Ibu Suhaila Husna Samosir SE, MM sebagai Kepala Prodi Manajemen.
5. Bapak Hardi Mulyono SE, M.AP sebagai dosen pembimbing I yang telah berkenan meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan serta dorongan dan semangat kepada penulis selama pembuatan Proposal Penelitian ini.
6. Bapak Lukman Nasution SE, M.Si sebagai dosen pembimbing II yang telah berkenan meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan serta dorongan dan semangat kepada penulis selama pembuatan Proposal Penelitian ini.
7. Seluruh staf pengajar dan pegawai di Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Muslim Nusantara Al-Wasliyah Medan.
8. Teristimewa kepada kedua Orang tua, adik-adik tercinta yang selalu memberikan doa dan semangat kepada penulis selama kuliah hingga penyelesaian proposal penelitian ini.
9. Teman-teman mahasiswa Manajemen Angkatan 2015 terutama pada kelas Manajemen A Pagi yang telah memberikan semangat kepada penulis selama penyelesaian proposal ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa proposal penelitian ini jauh dari kata sempurna dan perlu pengembangan dan kajian lebih lanjut. Oleh karena itu segala saran yang sifatnya membangun akan penulis terima demi penyempurnaan proposal penelitian ini dan semoga memberikan manfaat bagi orang yang membutuhkan.

Medan, 2019  
Penulis

Ardia Regita Cahyani

**DAFTAR ISI**

**KATA PENGANTAR i**

**DAFTAR ISI iv**

**DAFTAR TABEL viii**

**DAFTAR GAMBAR x**

**BAB I PENDAHULUAN**

* 1. Latar Belakang Masalah 1
  2. Identifikasi Masalah 3
  3. Batasan Masalah 3
  4. Rumusan Masalah 4
  5. Tujuan Penelitian 4
  6. Manfaat Penelitian 4

1.7.Asumsi/Anggapan Dasar 5

1.8.Hipotesis 5

**BAB IITINJAUAN PUSTAKA**

2.1. Etika 6

2.1.1. Pengertian Etika 6

2.1.2.Konsep Dasar Etika 7

2.1.3. Pendekatan Etika 7

2.2. Pegawai 9

2.2.1. Pengertian Pegawai 9

2.2.2. Manajemen Pegawai Negeri Sipil 9

2.3. Jenis-Jenis Etika Pegawai 10

2.3.1.Etika Pegawai Dalam Bermasyarakat 10

2.3.2. Etika Pegawai Terhadap Diri Sendiri 11

2.3.3. Etika Pegawai Terhadap Sesama Pegawai 11

2.3.4. Indikator Etika Pegawai 12

2.4. Etika Kerja 12

2.4.1. Pengertian Etika Kerja 12

2.4.2. Fungsi Etika Kerja 13

2.5. Kepuasan 14

2.5.1. Pengertian Kepuasan 14

2.5.2. Jenis-Jenis Kepuasan 15

2.6. Pelayanan 15

2.6.1. Pengertian Pelayanan 15

2.6.2. Jenis-Jenis Pelayanan 16

2.7. Kepuasan Pelayanan 16

2.7.1. Pengertian Kepuasan Pelayanan 16

2.7.2. Jenis-Jenis Kepuasan Pelayanan Publik 17

2.7.3. Faktor- Faktor Ynag Mempengaruhi Kepuasan Pelayanan 18

2.7.4. Indikator Kepuasan Pelayanan 21

2.8. Penelitian Terdahulu 22

2.9. Kerangka Konseptual 25

**BAB III METODE PENELITIAN**

3.1. Desain Penelitian 26

3.2. Lokasi Objek dan Waktu Penelitian 26

3.2.1. Lokasi Penelitian 26

3.2.2. Objek Penelitian 26

3.2.3. Waktu Penelitian 26

3.3. Populasi dan Sampel 27

3.3.1. Populasi 27

3.3.2. Sampel 27

3.4.Variabel Penelitian dan Indikator 29

3.4.1.Variabel Penelitian 29

3.4.2.Indikator 30

3.4.3.Defenisi Operasional Variabel 30

3.4.4.SkalaPengukuranVariabel 32

3.5.InstrumenPenelitian 33

3.6. TeknikPengumpulan Data 33

3.7. Teknik Analisis Data 34

3.7.1. Uji Validitas dan Reliabilitas 35

3.7.2.UjiNormalitas Data 36

3.7.3. Analisis Regresi Linear Sederhana 37

3.7.4.Uji Parsial 38

3.7.5.Analisis Koefisien Determinasi 38

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1. Hasil Penelitian 39

4.1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian 39

4.1.1.1. Sejarah Singkat DISDUKCAPIL Kota Medan 39

4.1.1.2. Struktur Organisasi 41

4.1.2. Deskripsi Responden 45

4.1.3. Deskripsi Jawaban Responden 47

4.1.4. Uji Instrumen 60

4.1.4.1. Uji Validitas 60

4.1.4.2. Uji Reabilitas 62

4.1.5.UjiNormalitas 63

4.1.6. Uji Regresi Linear Sederhana 65

4.1.7. Uji Hipotesis 66

4.1.8. Uji Determinasi 67

4.2. Pembahasan 68

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1. Kesimpulan 70

5.2. Saran 70

**DAFTAR PUSTAKA** 72

**DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu 22

Tabel 3.1. Jadwal Penelitian 27

Tabel 3.2. Variabel Penelitian 31

Tabel 3.3. Alternatif Jawaban Responden 32

Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 45

Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 46

Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan 47

Tabel 4.4. Jawaban Responden Untuk Pertanyaan 1 48

Tabel 4.5. Jawaban Responden Untuk Pertanyaan 2 48

Tabel 4.6. Jawaban Responden Untuk Pertanyaan 3 49

Tabel 4.7. Jawaban Responden Untuk Pertanyaan 4 50

Tabel 4.8. Jawaban Responden Untuk Pertanyaan 5 50

Tabel 4.9. Jawaban Responden Untuk Pertanyaan 6 51

Tabel 4.10. Jawaban Responden Untuk Pertanyaan 7 52

Tabel 4.11. Jawaban Responden Untuk Pertanyaan 8 52

Tabel 4.12. Jawaban Responden Untuk Pertanyaan 9 53

Tabel 4.13. Jawaban Responden Untuk Pertanyaan 10 54

Tabel 4.14. Jawaban Responden Untuk Pertanyaan 1 54

Tabel 4.15. Jawaban Responden Untuk Pertanyaan 2 55

Tabel 4.16. Jawaban Responden Untuk Pertanyaan 3 56

Tabel 4.17. Jawaban Responden Untuk Pertanyaan 4 56

Tabel 4.18. Jawaban Responden Untuk Pertanyaan 5 57

Tabel 4.19. Jawaban Responden Untuk Pertanyaan 6 57

Tabel 4.20. Jawaban Responden Untuk Pertanyaan 7 58

Tabel 4.21. Jawaban Responden Untuk Pertanyaan 8 59

Tabel 4.22. Jawaban Responden Untuk Pertanyaan 9 59

Tabel 4.23. Jawaban Responden Untuk Pertanyaan 10 60

Tabel 4.24. Hasil Uji Validitas 61

Tabel 4.25. Hasil Pengujian Reabilitas Variabel Xdan Y 62

Tabel 4.26. HasilUjiKolmogorv Smirnov 64

Tabel 4.27.Hasil Persamaan Regresi 65

Tabel 4.28. Hasil Parsial (Uji-t) 66

Tabel 4.29. Hasil Pengujian Determinasi 67

**DAFTAR GAMBAR**

2.1. Kerangka Konseptual 25

4.1. Struktur Organisasi DISDUKCAPIL Kota Medan 44

4.2. Normal P-P Plot 63