

**PENGARUH PELATIHAN DAN MOTIVASI TERHADAP  
KEPUASAN MASYARAKAT KECAMATAN TIGARAKSA  
DI BLK SALESIAN DON BOSCO**



**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
gelar sarjana strata satu (S1)

Disusun Oleh :

Nama : **DEVI SAFITRI**

Nim : 1916120226

Program Studi : Manajemen

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI  
PUTRA PERDANA INDONESIA  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
TANGERANG  
2023**

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Devi Safitri  
NIM : 1916120226  
Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Pelatihan dan Motivasi Terhadap  
Kepuasan Masyarakat Kecamatan Tigaraksa di  
BLK Salesian Don Bosco.

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya ilmiah saya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Skripsi saya ini merupakan plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Perdana Indonesia dan Undang-undang Pendidikan Republik Indonesia.

Demikianlah, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Tangerang, 14 Juni 2023



### TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : DEVI SAFITRI  
NIM : 1916120226  
JURUSAN : MANAJEMEN  
JENJANG : SETARA SATU (S1)  
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Pelatihan dan Motivasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Tigaraksa di BLK Salesian Don Bosco.

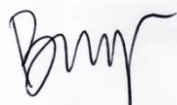
Telah dusetujui dan di terima baik oleh pembimbing skripsi guna melengkapi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Sekolah Tinggi Ilmu ekonomi Putra Perdana Indonesia.

Tangerang, 14 Juni 2023

Disetujui oleh :

Ketua Program Studi

Dosen Pembimbing



Bagus Caesar Sukmayuda S.E., M.M

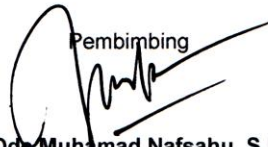


La Ode Muhamad Nafsahu S.E.,M.M

**LEMBAR PENGESAHAN PENELITIAN SKRIPSI**

NAMA : DEVI SAFITRI  
NIM : 1916120226  
PROGRAM STUDI: Manajemen  
JENJANG : STRATA SATU (S1)  
JUDUL SKRIPSI :Pengaruh Pelatihan dan Motivasi Terhadap  
Kepuasan Masyarakat Kecamatan Tigaraksa di BLK  
Salesian Don Bosco.

Telah dinyatakan lulus ujian skripsi pada tanggal 26 Agustus 2023 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen dihadapan Tim Penguji dibawah ini.

  
Pembimbing

**Drs. La Ode Muhamad Nafsahu, S.E., M.M.**

Tim Penguji :

Ketua: Drs. Satrias Djamaran, S.E., M.M.

Anggota: 1. Andrean Eko Haryoko, M.M.

2. Drs. La Ode Muhamad Nafsahu, S.E., M.M.



Disahkan pada tanggal 26 Agustus 2023

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Perdana Indonesia

  
Ketua Yayasan,  
**Dr. H. Juanda, S.E., S.H., M.M.**



## ABSTRAKSI

**DEVI SAFITRI, 1916120226**

### **PENGARUH PELATIHAN DAN MOTIVASI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT KECAMATAN TIGARAKSA DI BLK SALESIAN DON BOSCO**

Skripsi : Program Studi Manajemen 2023

Kata Kunci : Pelatihan, Motivasi, dan Kepuasan Masyarakat

( xiii + 104 + lampiran )

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh Pelatihan dan Motivasi terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Tigaraksa di BLK Salesian Don Bosco. Adapun sampel penelitian ini adalah masyarakat Kecamatan Tigaraksa yang pernah menjadi peserta di BLK Salesian Don Bosco yaitu 104 orang dengan teknik pengambilan sampel menggunakan sampel Non Probability yaitu sampel jenuh atau sering disebut total sampling. Penelitian ini dilakukan dengan metode penelitian kuantitatif dan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan menggunakan program SPSS versi 23. Adapun hasil analisis uji t (parsial) pada variabel Penelitian (X1) Kepuasan Masyarakat (Y) nilai  $t_{hitung}$  6,841 lebih besar dari  $t_{tabel}$  1,983, dengan sig 0,000 yang lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$  dengan demikian dapat dikatakan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hasil analisis uji t (parsial) pada variabel Motivasi (X2) Kepuasan Masyarakat (Y) nilai  $t_{hitung}$  0,960 lebih besar dari  $t_{tabel}$  1,983, dengan sig 0,339 yang lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$  dengan demikian dapat dikatakan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel pelatihan (X1) dengan kepuasan (Y) dan tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel motivasi (X2) terhadap variabel kepuasan (Y). Hasil uji F (simultan)  $F_{hitung}$  145,521 lebih besar dari  $F_{tabel}$  3,09 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel pelatihan (X1) dan motivasi (X2) secara signifikan berpengaruh terhadap variabel kepuasan (Y) dengan nilai pengaruh sebagaimana terlihat pada adjusted R Square = 0,737 mengandung pengertian bahwa 73,7% sumbangan X1 dan X2 terhadap Y, sedangkan 26,3% dipengaruhi oleh faktor lain (100% - 73,7%).

Daftar Pustaka (2011 – 2018)

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puja dan puji serta syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala petunjuk, bimbingan dan kemudahan yang diberikan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktu yang diharapkan sebagaimana yang diharapkan sebelumnya. Adapun judul skripsi ini adalah **Pengaruh Pelatihan dan Motivasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Tigaraksa di BLK Salesian Don Boso.**

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mampu diselesaikan tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan dan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuannya, terutama kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. H. Juanda, S.E., S.H., M.M. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Perdana Indonesia (STIE PPI) Tangerang.
2. Bapak Bagus Caesar Sukmayuda, S.E., M.M. Selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE PPI Tangerang.
3. Bapak Drs. La Ode Muhamad Nafsahu, S.E., M.M. selaku Pembimbing dalam penulisan skripsi ini.
4. Segenap Dosen STIE PPI yang telah memberikan pembelajaran selama mengikuti perkuliahan di STIE PPI.

5. Seluruh Staff STIE PPI yang telah memberikan pelayanan dalam menunjang proses pembelajaran di STIE PPI.
6. Pimpinan beserta staff BLK Salesian Don Bosco yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian dan bantuan dalam memberikan data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Kepada orang tua tercinta Bapak Sayudih dan Ibu Anipah yang telah banyak membantu baik secara moral dan material serta segala dukungan, motivasi dan tidak pernah putus mendoakan penulis sehingga dapat menyelesaikan pendidikan.
8. Terimakasih kepada sahabat terkasih Santa dan Novita karena telah memberikan dukungan serta doa dalam penyusunan skripsi ini.
9. Terimakasih kepada sahabat terkasih Sarah, Masnah, Nurma, Indah, Ziah, Kokom, Pila, Hana dan Puriyanti yang turut memberikan dukungan, motivasi dan semangat kepada penulis.
10. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu selama pembuatan skripsi ini.
11. *Last but not least, I wanna thank me, for believing in me, for doing all these hard work, for having no days off, for never quitting, for always being a giver and trying to give more than I receive. I wanna thank me for trying do more right than wrong, for just being me all times.*

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini kurang sempurna, oleh sebab itu penulis berharap adanya kritik dan saran yang membangun dari para pembaca. Penulis juga berharap skripsi ini bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan.

Tangerang, 14 Juni 2023

Penulis

Devi Safitri



## DAFTAR ISI

Kata Pengantar .....	vi
Daftar Isi .....	ix

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Batasan Masalah .....	3
C. Rumusan Masalah .....	3
D. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian.....	4
E. Sistematika Penulisan .....	5

### BAB II LANDASAN TEORI

A. Pelatihan .....	7
B. Motivasi.....	15
C. Kepuasan Masyarakat .....	34
D. Kerangka Berpikir .....	39
E. Hipotesis .....	41

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	43
B. Jenis Dan Sumber Data .....	43
C. Metode Pengumpulan Data .....	45
D. Populasi Dan Sampel .....	46
E. Variabel Penelitian .....	48
F. Operasional Variabel Penelitian.....	48
G. Analisis Data .....	52

### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Sejarah Singkat Objek Penelitian.....	59
B. Deskripsi Data Penelitian .....	63
C. Teknik Analisis Data .....	66
D. Uji Instrumen Penelitian .....	85

E. Analisis Hasil Penelitian .....	90
F. Pembahasan.....	97
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Simpulan.....	101
B. Saran .....	102
DAFTAR PUSTAKA.....	103

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Instrumen Skala Likert .....	47
Tabel 3.2 Operasional Variabel.....	49
Tabel 3.3 Interpretasi Koefisien Korelasi.....	55
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	63
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	64
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	65
Tabel 4.4 Pelatihan 1 .....	67
Tabel 4.5 Pelatihan 2 .....	67
Tabel 4.6 Pelatihan 3 .....	68
Tabel 4.7 Pelatihan 4 .....	69
Tabel 4.8 Pelatihan 5 .....	69
Tabel 4.9 Pelatihan 6 .....	70
Tabel 4.10 Pelatihan 7 .....	71
Tabel 4.11 Pelatihan 8 .....	71
Tabel 4.12 Pelatihan 9 .....	72
Tabel 4.13 Pelatihan 10 .....	73
Tabel 4.14 Motivasi 1 .....	73
Tabel 4.15 Motivasi 2 .....	74
Tabel 4.16 Motivasi 3 .....	75
Tabel 4.17 Motivasi 4 .....	75
Tabel 4.18 Motivasi 5 .....	76
Tabel 4.19 Motivasi 6 .....	77
Tabel 4.20 Motivasi 7 .....	77
Tabel 4.21 Motivasi 8 .....	78
Tabel 4.22 Kepuasan Masyarakat 1 .....	79
Tabel 4.23 Kepuasan Masyarakat 2 .....	79
Tabel 4.24 Kepuasan Masyarakat 3 .....	80

Tabel 4.25 Kepuasan Masyarakat 4 .....	81
Tabel 4.26 Kepuasan Masyarakat 5 .....	81
Tabel 4.27 Kepuasan Masyarakat 6 .....	82
Tabel 4.28 Kepuasan Masyarakat 7 .....	83
Tabel 4.29 Kepuasan Masyarakat 8 .....	83
Tabel 4.30 Kepuasan Masyarakat 9 .....	84
Tabel 4.31 Kepuasan Masyarakat 10 .....	85
Tabel 4.32 Hasil Uji Validitas Variabel Pelatihan .....	86
Tabel 4.33 Hasil Uji Validitas Variabel Motivasi .....	87
Tabel 4.34 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat.....	88
Tabel 4.35 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Pelatihan.....	89
Tabel 4.36 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Motivasi .....	89
Tabel 4.37 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Masyarakat.....	89
Tabel 4.38 Hasil Analisis Korelasi Parsial.....	92
Tabel 4.39 Model Summary X1,X2 dan Y .....	94
Tabel 4.40 Hasil Analisis Regresi Berganda.....	94
Tabel 4.41 Hasil Uji t.....	96
Tabel 4.42 Hasil Uji F.....	97

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	40
Gambar 4.1 Pie Chart Berdasarkan Jenis Kelamin.....	63
Gambar 4.2 Pie Chart Berdasarkan Usia.....	64
Gambar 4.3 Pie Chart Berdasarkan Pendidikan .....	66
Gambar 4.4 Histogram Hasil Uji Normalitas .....	91
Gambar 4.5 P-P Plot Hasil Uji Normalitas.....	91

