



UNIVERSITAS NASIONAL

**PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN TERHADAP
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN (STUDI
PADA PERUSAHAAN PELAYANAN JASA TRANSPORTASI)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Nurwahyuni Prasetiani

203515416074

**FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**



Universitas Nasional

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jakarta

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nurwahyuni Prasetiani

NPM : 203515416074

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Proposal : Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Pelayanan Jasa Transportasi)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila di kemudian hari terdapat penyimpanan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional.

Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 5 September 2024

Yang membuat pernyataan



Nurwahyuni Prasetiani



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITK

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Nurwahyuni Prasetiani
NPM : 203515416074
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pengaruh Gaya Kepemimpinan Pegawai
Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan
(Studi Pada Perusahaan Pelayanan Dan Jasa
Transportasi)
Diajukan Untuk : Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Disetujui untuk dijadikan

Jakarta, 5 September 2024

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi Administrasi Publik,

Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si

NIDN: 0429077502

Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si

NIDN: 0429077502



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Nurwahyuni Prasetyani
NPM : 203515416074
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Pelayanan Jasa Transportasi)
Diajukan untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Disahkan

Jakarta, 5 September 2024

Dosen Pembimbing

Dekan

Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si

Dr. Erna Ermawati Chotim, M. Si



Universitas Nasional
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jakarta

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Nurwahyuni Prasetiani
NPM : 203515416074
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pengaruh Gaya Kepemimpinan Pegawai Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Pelayanan Dan Jasa Transportasi)
Diajukan Untuk : Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Dewan Penguji
Ketua Sidang : Angga Sulaiman, S.IP., M.AP.
Penguji I : Dr. Heru Dian Setiawan, ST., M.Si.
Penguji II : Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si.
Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal : 5 September 2024

ABSTRAK

Penelitian ini berfokus pada peran gaya kepemimpinan dalam mempengaruhi kualitas pelayanan pelanggan di sektor transportasi. Kepemimpinan yang efektif dianggap krusial dalam memotivasi dan memimpin karyawan, yang pada akhirnya berkontribusi pada kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana gaya kepemimpinan memengaruhi kualitas layanan pelanggan serta mengidentifikasi hubungan antara kepemimpinan yang efektif dan kepuasan pelanggan dalam konteks layanan transportasi. Teori kepemimpinan yang digunakan dalam penelitian ini melibatkan pendekatan yang mengkaji peran kepemimpinan dalam memotivasi dan meningkatkan kualitas pelayanan. Metodologi penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif, dengan pengumpulan data melalui kuesioner dan survei yang menghasilkan data numerik. Teknik statistik digunakan untuk menganalisis data dan menguji hipotesis penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan memiliki kontribusi kecil terhadap variasi kualitas pelayanan, dengan koefisien determinasi (R^2) sebesar 4.502%. Namun, terdapat pengaruh signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepemimpinan dengan nilai signifikansi sebesar 0.025, yang mendukung hipotesis bahwa kepemimpinan memiliki dampak positif pada kualitas pelayanan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah meskipun pengaruhnya kecil, kualitas pelayanan tetap memiliki peran penting dalam konteks kepemimpinan dan harus dipertimbangkan dalam strategi pengembangan organisasi.

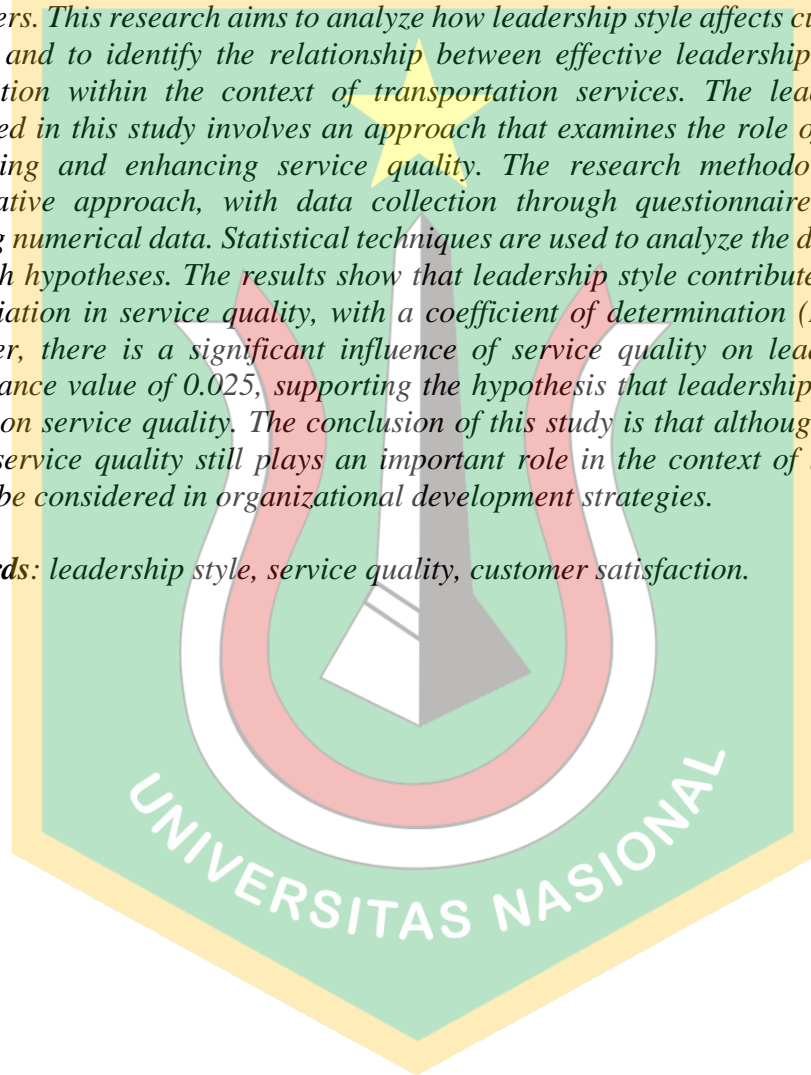
Kata kunci: gaya kepemimpinan, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan.



ABSTRACT

This study focuses on the role of leadership style in influencing customer service quality in the transportation sector. Effective leadership is deemed crucial in motivating and guiding employees, which ultimately contributes to the quality of service provided to customers. This research aims to analyze how leadership style affects customer service quality and to identify the relationship between effective leadership and customer satisfaction within the context of transportation services. The leadership theory employed in this study involves an approach that examines the role of leadership in motivating and enhancing service quality. The research methodology adopts a quantitative approach, with data collection through questionnaires and surveys yielding numerical data. Statistical techniques are used to analyze the data and test the research hypotheses. The results show that leadership style contributes minimally to the variation in service quality, with a coefficient of determination (R^2) of 4.502%. However, there is a significant influence of service quality on leadership with a significance value of 0.025, supporting the hypothesis that leadership has a positive impact on service quality. The conclusion of this study is that although the impact is small, service quality still plays an important role in the context of leadership and should be considered in organizational development strategies.

Keywords: *leadership style, service quality, customer satisfaction.*



DAFTAR ISI

ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
DAFTAR TABEL	x
KATA PENGANTAR.....	13
BAB I PENDAHULUAN.....	04
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan.....	9
1.3 Rumusan Masalah	9
1.4 Waktu dan Tempat Pelaksanaan Penelitian.....	9
1.5 Jadwal Kegiatan (Timeline).....	9
1.6 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Studi Terdahulu.....	11
2.2 Landasan Konseptual.....	12
2.1.1 Kepemimpinan.....	12
2.1.2 Gaya Kepemimpinan.....	14
2.1.3 Fungsi Kepemimpinan.....	16
2.1.4 Ciri Kepemimpinan	18
2.1.5 Model-Model Kepemimpinan	20
2.1.6 Konsep Gaya Kepemimpinan	26
2.1.7 Indikator Gaya Kepemimpinan.....	28
2.1.8 Faktor-Faktor Kepemimpinan	30
2.1.9 Gaya Kepemimpinan Partisipatif.....	31
2.1.10 Indikator Gaya Kepemimpinan Partisipatif.....	32
2.1.11 Kualitas Pelayanan.....	33
2.1.12 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan.....	38
2.1.13 Dimensi Kualitas Pelayanan	41

2.1.14	Cara Mengukur Kualitas Pelayanan	43
2.1.15	Indikator Kualitas Pelayanan.....	44
2.1.16	Faktor-Faktor Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	46
2.1.17	Dampak Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan..	49
2.3	Kerangka Pemikiran	51
BAB III METODE PENELITIAN		55
3.1	Metode Penelitian.....	55
3.2	Sumber Data.....	55
3.3	Teknik Pengumpulan Data	55
3.4	Analisis Data Penelitian.....	56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		59
4.1	Profile Kalla Transport	59
4.1.1	Kegiatan Kalla Transport	60
4.2	Hasil Penelitian	63
4.2.1	Klasifikasi Rencana Pengumpulan Data.....	64
4.3	Analisis Data.....	64
4.3.1	Analisis Regresi Linear.....	64
4.3.2	Komponen Utama dalam Regresi Linear	64
4.3.3	Persamaan Regresi Linear Sederhana.....	65
4.3.4	Langkah-langkah dalam Analisis Regresi Linear.....	65
4.3.5	Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	65
4.3.6	Uji T	66
4.4	Pembahasan.....	68
BAB V PENUTUP.....		87
5.1	Kesimpulan.....	87
5.2	Saran	88
DAFTAR PUSTAKA.....		89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Pemikiran52
Gambar 2 Management System.....62
Gambar 3 Cakupan Wilayah Bisnis.....63



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jadwal Kegiatan Penelitian	9
Tabel 2 Hasil Analisis Regresi Sederhana	69
Tabel 3 Uji Koefisien Determinasi	72
Tabel 4 Uji Nilai T	75



KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa. Karena atas berkat rahmat-nya. Penulis dapat menyelesaikan Proposal ini. Laporan ini dilakukan dalam rangka memenuhi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP) serta menjadi media pembelajaran atas ilmu yang diperoleh oleh penulis sehingga dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

Pada Kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
2. Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si., Sebagai Dosen Pembimbing
3. Yang tercinta kedua Orang Tua penulis yaitu Bapak Jufri dan Ibu Sri Marlina serta kakak - kakak penulis Diah Putri Supriati dan Risky Putri Dwi Supriatin dan keponakan penulis Askana Sakhi Andiro, Alunna Jenaira Andiro dan Anaqi Reishaka yang selalu mendoakan, menasehati dan memberikan semangat kepada penulis.
4. Kepada seseorang yang tidak kalah penting kehadirannya suami penulis Muh.Ichwan Rachman. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis, yang senantiasa memberikan kasih sayangnya, semangat, dukungan serta selalu menjadi tempat berkeluh kesah. Terimakasih untuk semua ketulusannya.
5. Teruntuk teman-teman kantor penulis Gunawan Mustari, Muhammad Aqsho, Muhammad Thoriq, Dicka Aditya, Lysa Okfrilani dan Firda Amalia Apriliani yang selalu memberikan semangat, menemani penulis.

Akhir kata, Penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenaan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu penulis. Semoga laporan ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 8 Agustus 2024

Nurwahyuni Prasetiani