

ABSTRAK

RISKA AMELIAH, 2017. Pengaruh Kepemimpinan, dan Kedisiplinan Pegawai Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat Pada Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Cabang Gowa, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Pembimbing I oleh HJ. Ruliaty dan Pembimbing II Nurlina.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana pengaruh kepemimpinan dan kedisiplinan pegawai terhadap peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat pada Asuransi Jiwa bersama (AJB) Bumiputera 1912 Cabang Gowa dengan sampel pada penelitian ini adalah 42 responden karyawan, dengan menggunakan metode sampel jenuh. Sedangkan pengumpulan data menggunakan teknik kuesioner, observasi dan wawancara.

Maka untuk menjelaskan karakteristik responden menggunakan model regresi asumsi klasik, Sedangkan untuk menjelaskan deskripsi penelitian yang berkaitan dengan hipotesis dianalisis dengan menggunakan analisis linier berganda, uji T (Persial) dan uji koefisien determinasi (R^2).

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa dari variabel kepemimpinan dan kedisiplinan yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kepada masyarakat, yang ditunjukkan hasil regresi linier berganda dengan melalui uji T, dimana hasil uji T variabel kepemimpinan (X_1) memperlihatkan nilai t_{hitung} yang lebih besar dibanding nilai t_{tabel} yaitu ($10,469 > 2,022$) dengan nilai signifikansi ($0,000 < 0,005$) dari variabel kepemimpinan (X_1) ini lebih besar dibandingkan nilai t_{hitung} dari variabel kedisiplinan (X_2) yaitu t_{hitung} ($4,045 < t_{tabel}$ ($2,022$) dengan nilai signifikansi ($0,000 < 0,005$). Maka uji hipotesis H_1 diterima dan konsekuensi H_2 diterima. Dari hasil metode analisis antara kepemimpinan dan kedisiplinan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dalam kualitas pelayanan pada Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Cabang Gowa. Lebih lanjut di jelaskan besarnya presentase pengaruh dari kedua variabel bebas terhadap variabel terikat yang disebut koefisien determinasi *R Square* (R^2) sebesar 0,927 yang mengandung pengertian variasi bahwa pengaruh variabel terikat adalah sebesar 97,7% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diketahui dan tidak termasuk dalam regresi ini.

Kata kunci : Kepemimpinan, Kedisiplinan, Kualitas Pelayanan.