

SKRIPSI

**PENGARUH KEPEMIMPINAN DAN KEDISIPLINAN PEGAWAI
TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
KEPADA MASYARAKAT PADA ASURANSI JiWA
BERSAMA BUMIPUTERA 1912
CABANG GOWA**

**RISKA AMELIAH
10572 04096 13**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR
2017**

**PENGARUH KEPEMIMPINAN DAN KEDISIPLINAN PEGAWAI
TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
KEPADA MASYARAKAT PADA ASURANSI JiWA
BERSAMA BUMIPUTERA 1912
CABANG GOWA**

**RISKA AMELIAH
10572 04096 13**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah
Makassar**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR
2017**



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Alamat: Jl. Sultan Alauddin No. 259 Fax. (0411)860 132 Makassar 90221

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : **Pengaruh Kepemimpinan dan Kedisiplinan Pegawai terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan kepada Masyarakat pada Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Cabang Gowa**

Nama Mahasiswa : **RISKA AMELIAH**
NIM : 10572 04096 13
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

Menyatakan bahwa Skripsi ini telah diperiksa dan diajukan di depan Panitia Penguji Skripsi Strata Satu (S1) pada hari Sabtu, tanggal 07 Oktober 2017 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 07 Oktober 2017

Menyetujui :

Pembimbing I

Dr. Hj. Ruliaty, M.M.

Pembimbing II

Nurlina, S.E., M.M.

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis

Ismail Rasulong, S.E., M.M.
NBM: 903 078

Ketua Jurusan Manajemen

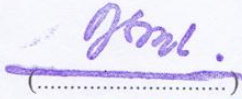
Moh. Aris Pasigai, S.E., M.M.
NBM. 1093435


PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI


Skripsi ini telah di sahkan oleh Panitia ujian skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar dengan Surat Keputusan Universitas Muhammadiyah Makassar dengan No. 160/2017 Tahun 1439 H/2017 M yang di pertahankan di depan Tim Penguji pada hari Sabtu, 7 Oktober 2017 M/17 Muharram 1439 H sebagai persyaratan guna memperoleh gelar sarjana ekonomi pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

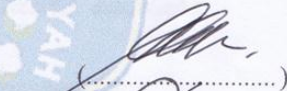
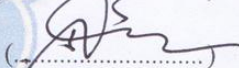
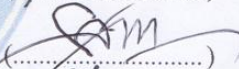
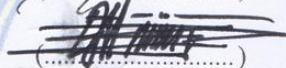
Makassar, 9 Oktober 2017

Panitia Ujian :

Pengawasan Umum : Dr. H. Abd. Rahman Rahim, SE, MM
(Rektor Unismuh Makassar) 

Ketua : Ismail Rasulong, SE, MM.
(Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis) 

Sekretaris : Drs. H. Sultan Sarda, MM
(WD I Fakultas Ekonomi dan Bisnis) 

Penguji : 1. Dr. H. Mahmud Nuhung, MA. 
2. Muh. Nur R, SE, MM. 
3. Abd. Salam HB, SE, M.Si. Ak. 
4. Dr. Edi Jusriadi, SE, MM. 

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Hidup adalah belajar. Belajar dari segala kekurangan dan kelebihan kita, belajar dari hal baik ataupun buruk dan jangan pernah takut untuk menjadi orang yang takut dengan kegagalan karena kegagalan akan membuat kita menjadi semangat untuk terus belajar dalam pencapaian impian kita. Hidup itu belajar

(Riska Ameliah)

*Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT,
kupersembahkan karya ini sebagai buktiku, hormatku,
untuk pengorbanan, kedua orang tuaku, saudara saudara
dan sahabatku serta orang-orang yang selalu
ada disetiap langkahku*

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.

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah Rabbil Alamin, segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT. Karena atas limpahan rahmat dan hidayah-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Kepemimpinan Dan Kedisiplinan Pegawai terhadap Peningkatan Kualitas pelayanan kepada Masyarakat pada Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Cabang Gowa”** dapat diselesaikan dengan baik. penyusunan skripsi ini dimaksudkan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Program Sarjana (S1) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Dalam proses penulisan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karen itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada pihak-pihak tersebut, yaitu:

1. Bapak Dr. H. Abd.Rahman Rahim, SE., MM. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Bapak Ismail Rasulong, SE., MM. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Moh. Aris Pasigai, SE., MM. Selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Ibu Dr. Hj. Rulialty, MM Selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Nurlina, SE, MM Selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing penulis dalam menyusun skripsi ini.

5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis.
6. Seluruh Staf, Administrasi, Akademik, Perpustakaan dan SIMAK di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah memberikan kelancaran dalam proses administrasi selama kuliah dan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Bapak Jermanto, SE. Selaku Pimpinan Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Cabang Gowa yang juga telah memberikan izinnya untuk meneliti di tempat tersebut.
8. Kedua Orang Tuaku yang tercinta dan tersayang yang tak ada hentinya memberikan yang terbaik untuk anaknya ini, baik dukungan moral maupun dari segi materil serta tak henti-hentinya selalu memotivasi dan mendo'akan semua yang terbaik untuk anak-anaknya terutama untuk diri penulis sendiri. Semoga penulis menjadi anak yang dapat dibanggakan dan dapat membahagiakan mereka setelah sukses nanti. Aamiin
9. Kakak-kakakku yang tersayang yang selalu memberikan motivasi dan dukungan untuk adeknya ini agar jangan pernah menyerah, serta seluruh keluarga besarku yang tercinta.
10. Sahabat-sahabatku yang sejak dari SD, SMP, SMA yang selalu memberikan arahan dan motivasinya, serta Sahabat seperjuanganku Manajemen 01 angkatan 2013 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar suka duka kita bersama, terimakasih untuk jiwa kebersamaan kalian selama ini.

11. Pihak-pihak lain yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, terimakasih atas dukungan, bantuan an do'anya selama ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, maka penulis mengharapkan saran dan kritik membangun guna penyempurnaan tulisan ini

Akhir kata, penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Makassar, 05 Mei 2017

Penulis

DAFTAR ISI

	HALAMAN
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Kepemimpinan	7
B. Kedisiplinan	13
C. Kualitas Pelayanan.....	19
D. Tinjauan Empiris	22
E. Kerangka Pikir.....	25
F. Hipotesis Penelitian	26

BAB III. METODE PENELITIAN.....	27
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	27
B. Metode Pengumpulan Data.....	27
C. Jenis dan Sumber Data.....	28
D. Populasi dan Sampel.....	29
E. Metode Analisis Data.....	30
F. Definisi Operasional	32
G. Sistematika Pembahasan.....	35
BAB IV. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	36
A. Nama dan Sejarah Singkat Perusahaan.....	36
B. Visi dan Misi Organisasi.....	38
C. Struktur Organisasi dan Job Description	39
BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
A. Hasil Penelitian.....	44
B. Pembahasan.....	56
BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN.....	59
A. Kesimpulan	59
B. Saran	59
DAFTAR PUSTAKA.....	61
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar .1	Bagan Kerangka pikir	26
Gambar. 2	Struktur Organisasi	39
Gambar. 3	Hasil Uji Normalitas	50
Gambar. 4	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	52

DAFTAR TABEL

Tabel 5.1 Jenis kelamin responden.....	45
Tabel 5.2 Usia responden.....	45
Tabel 5.3 Hasil uji statistic deskriptif.....	46
Tabel 5.4 Hasil uji reliabilitas	49
Tabel 5.5 Hasil uji multikolinieritas	51
Tabel 5.6 Model persamaan regresi berganda.....	53
Tabel 5.7 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	55

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemimpin dapat mempengaruhi moral, kepuasan kerja, keamanan, kualitas kehidupan kerja dan terutama tingkat prestasi suatu organisasi. Kemampuan dan keterampilan kepemimpinan dalam pengarahan adalah faktor penting efektivitas suatu organisasi. Bila organisasi dapat mengidentifikasi kualitas-kualitas yang berhubungan dengan kepemimpinan, kemampuan untuk menyeleksi pemimpin-pemimpin yang efektif akan meningkat. Dan bila organisasi dapat mengidentifikasi perilaku dan teknik-teknik kepemimpinan efektif organisasi, berbagai perilaku dan teknik tersebut akan dapat dipelajari.

Pemimpin disetiap organisasi kerja memerlukan dan mengharapkan sejumlah pegawai yang cakap dan terampil dibidang pekerjaannya, sebagai orang yang membantunya melaksanakan tugas-tugas yang menjadi beban kerja unit masing-masing. Artinya seorang pemimpin menginginkan sejumlah pegawai yang efektif dalam melakukan pekerjaannya.

Menurut Martinis Yamin dan Maisah (2010: 74) kepemimpinan adalah suatu proses mempengaruhi yang dilakukan oleh seseorang dalam mengelola anggota kelompoknya untuk mencapai tujuan organisasi. Kepemimpinan merupakan bentuk strategi atau teori memimpin yang tentunya dilakukan oleh orang yang biasa kita sebut sebagai pemimpin.

Pemimpin adalah seseorang dengan wewenang kepemimpinannya mengarahkan bawahannya untuk mengerjakan sebagian dari pekerjaannya dalam mencapai tujuan.

Suatu organisasi pada dasarnya adalah suatu bentuk kerja sama antar dua orang atau lebih. Baik yang disebut organisasi ataupun kelompok, tujuannya adalah untuk mencapai sesuatu. Jika sesuatu yang ingin dicapai itu betul-betul dapat diraih, maka tujuannya efektif. Efektivitas adalah ukuran sejauh mana tujuan dapat dicapai.

Efektivitas merupakan unsur pokok aktivitas organisasi dalam mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Bila dilihat dari aspek segi keberhasilan pencapaian tujuan, maka efektivitas adalah memfokuskan pada tingkat pencapaian terhadap tujuan organisasi. Selanjutnya ditinjau dari aspek ketepatan waktu, maka efektivitas adalah tercapainya berbagai sasaran yang telah ditentukan tepat pada waktunya dengan menggunakan sumber-sumber tertentu yang telah dialokasikan untuk melakukan berbagai kegiatan.

Salah satu fungsi asuransi jiwa yang diselenggarakan pemerintah yang utama adalah menyelenggarakan berdasarkan UU. Untuk menyediakan jaminan dasar bagi masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan sebagai wujud dari tugas umum pemerintah untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat.

Perusahaan asuransi adalah perusahaan yang bergerak di bidang perasuransian dengan cara seseorang mengikatkan diri kepada perusahaan

untuk mendapatkan perlindungan terhadap jiwa mereka di masa yang akan datang.

Macam-macam asuransi yaitu asuransi kerugian terdiri atas asuransi untuk harta benda (*Property*, kendaraan), kepentingan keuangan (*Pecuniary*), tanggung jawab hukum (*liability*) dan asuransi diri (kecelakaan atau kesehatan). Asuransi Jiwa, pada hakekatnya merupakan suatu bentuk kerja sama antara orang-orang yang menghindarkan atau minimal mengurangi risiko yang diakibatkan oleh risiko kematian dan lain-lain.

Untuk mencapai kualitas pelayanan yang diinginkan, perusahaan asuransi harus menjalankan peran dan tugasnya dengan cara memotivasi para pegawainya dan juga selalu berkomunikasi, agar para pegawainya menyadari bahwa mereka memang dibutuhkan dan tidak ada pembedaan sehingga mereka mengerjakan pekerjaan dengan sebaik-baiknya demi kemajuan bersama. Dan diperlukan sikap professional dari setiap elemen yang ada dalam perusahaan asuransi. Sikap professional tersebut juga dibutuhkan untuk mengontrol kegiatan para pegawai apakah berjalan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai atau tidak. Kepala cabang dan pegawai harus saling bekerja sama dalam mencapai tujuan tersebut. Masing-masing harus menyadari tugas dan tanggung jawaban.

Kedisiplinan menjadi tolak ukur untuk mengetahui apakah peran pemimpin secara keseluruhan telah dilaksanakan dengan baik atau tidak. Disiplin juga merupakan bentuk pengendalian diri Pegawai atau Karyawan dan pelaksanaan teratur yang mencapai tingkat kepuasan serta menunjukkan

tingkat kesungguhan tim kerja dalam suatu instansi atau organisasi, tindakan disiplin menuntut adanya hukuman terhadap pegawai yang gagal dalam memenuhi standar yang telah di tentukan. Oleh karena itu tindakan disiplin tidak di terapkan secara sembarangan, melainkan memerlukan pertimbangan yang bijak Agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat.

Kepemimpinan maupun disiplin kerja secara bersama-sama mempengaruhi kualitas pelayanan pada masyarakat secara langsung dengan demikian seyogyanya suatu organisasi secara serius dalam memahami kedua faktor tersebut agar tewujud pelayanan yang prima pada masyarakat. Objek penelitian adalah Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Cabang Gowa yang merupakan program asuransi wajib yang diselenggarakan pemerintah dan tujuannya untuk memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

Hal ini terbukti pada Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Cabang Gowa, bahwa peningkatan kualitas pelayanan pegawai terhadap masyarakat masih dianggap rendah baik dalam hal pelayanan terhadap klaim mengenai perasuransian ataupun yang lainnya, faktor yang menyebabkan peningkatan kualitas pelayanan yang masih rendah sebab tidak adanya kepuasan yang diberikan pemimpin terhadap masyarakat baik dalam tuntutan kebutuhan masyarakat atau kemampuan pelayanan aparatur pemerintah begitu juga kedisiplinan pegawai yang kurang tepat waktu (disiplin) dalam penyelesaian kerja dan dapat berpengaruh terhadap pelayanan publik (masyarakat) sehingga menjadi suatu masalah yang harus di perhatikan untuk

menjaga kelangsungan hidup perusahaan dalam dinamika bisnis yang dihadapi.

Sehubungan dengan latar belakang di atas, penulis berniat untuk mengkaji, meneliti serta membahas masalah ini dengan judul **“Pengaruh Kepemimpinan dan Kedisiplinan Pegawai terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan kepada Masyarakat pada Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Cabang Gowa”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dapat dibuat rumusan masalah adalah:

1. Apakah kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat pada Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Cabang Gowa?
2. Apakah kedisiplinan pegawai berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat pada Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Cabang Gowa?

C. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah yang telah diuraikan maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan:

1. Untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan dan kedisiplinan pegawai terhadap peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat pada Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Cabang Gowa.
2. Untuk mengetahui faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat pada Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Cabang Gowa.

C. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis, sebagai wadah pengembangan pengetahuan dalam menambah wawasan penelitian sekaligus sebagai suatu penerapan teori-teori manajemen yang telah dipelajari di bangku kuliah diharapkan dapat berguna di masa yang akan datang.
2. Manfaat praktis, sebagai bahan informasi dan masukan untuk pengembangan bagi Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Cabang Gowa.
3. Kebijakan bagi pemerintah, penelitian ini semoga menjadi informasi yang dapat di gunakan sebagai bahan pertimbangan dalam kebijakan pemerintah untuk diterapkan pada masyarakat.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kepemimpinan

1. Pengertian Kepemimpinan

Kepemimpinan merupakan suatu hal yang memiliki fungsi penting didalam suatu organisasi. Keberadaan pemimpin dan kepemimpinan dapat dikatakan sangat berpengaruh terhadap baik buruknya suatu organisasi. Beberapa definisi tentang kepemimpinan yang diungkapkan para ahli dibawah ini, akan lebih membantu pemahaman tentang kepemimpinan.

Martinis Yamin dan Maisah (2010:74) kepemimpinan adalah suatu proses mempengaruhi yang dilakukan oleh seseorang dalam mengelola anggota kelompoknya untuk mencapai tujuan organisasi. Kepemimpinan merupakan bentuk strategi atau teori memimpin yang tentunya dilakukan oleh orang yang biasa kita sebut sebagai pemimpin. Pemimpin adalah seseorang dengan wewenang kepemimpinannya mengarahkan bawahannya untuk mengerjakan sebagian dari pekerjaannya dalam mencapai tujuan.

Arti kepemimpinan menurut Young dalam Kartono (2011:58) bahwa, “bentuk dominasi didasari kemampuan pribadi yang sanggup mendorong orang untuk berbuat sesuatu berdasarkan penerimaan oleh

kelompoknya dan memiliki keahlian khusus yang tepat bagi situasi khusus”.

Berdasarkan definisi-definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan adalah suatu proses untuk mempengaruhi individu-individu lain di dalam kelompok untuk mencapai tujuan bersama pada suatu situasi tertentu. Dengan demikian, proses kepemimpinan meliputi faktor pemimpin, bawahan, dan situasi. Oleh karena itu seorang pemimpin harus memperhatikan bawahan dan situasi yang dihadapi dalam menjalankan kepemimpinannya.

2. Tugas Kepemimpinan

Tugas kepemimpinan (*leadership*), pada dasarnya meliputi dua bidang utama, yaitu pencapaian tujuan dan kekompakan orang yang dipimpinnya. Keating dalam Pasolong (2008:21) mengatakan bahwa tugas-tugas kepemimpinan yang berhubungan dengan kelompok yaitu:

- a. Memulai (*initiating*) yaitu usaha agar kelompok memulai kegiatan atau gerakan tertentu.
- b. Mengatur (*regulating*) yaitu tindakan untuk mengatur arah dan langkah kegiatan kelompok.
- c. Memberitahu (*informating*) yaitu kegiatan memberi informasi, data, fakta, dan pendapat yang diperlukan.
- d. Mendukung (*supporting*) yaitu usaha untuk menerima gagasan, pendapat usul dari bawah dan menyempurnakannya dengan menambah

atau mengurangi untuk digunakan dalam rangka penyelesaian tugas bersama.

- e. Menilai (*evaluating*) yaitu tindakan untuk menguji gagasan yang muncul atau cara kerja yang diambil dengan menunjukkan konsekuensi-konsekuensinya dan untung ruginya.
- f. Menyimpulkan (*sumnzing*) yaitu kegiatan untuk mengumpulkan dan meneruskan gagasan, pendapat dan usul yang muncul, mengikat lalu menyimpulkannya sebagai landasan untuk memikirkan lebih lanjut.

3. Fungsi Kepemimpinan

Fungsi kepemimpinan dalam suatu organisasi tidak dapat dibantah merupakan suatu fungsi yang sangat penting bagi keberadaan dan kemajuan organisasi yang berangkutan pada dasarnya fungsi kepemimpinan meliputi 2 aspek yaitu:

- a. Fungsi administrasi, yakni mengadakan formulasi kebijaksanaan administrasi dan menyediakan fasilitasnya.
- b. Fasilitas sebagai top manajemen, yakni mengadakan *planning, organizing, staffing, directing, commanding, controlling*.

Sedangkan fungsi kepemimpinan menurut Siagian (2009) yaitu:

- a. Pimpinan sebagai penentu arah, yaitu setiap birokrasi, baik dibidang kenegaraan, keniagaan, politik, social dan birokrasi kemasyarakatan lainnya, ciptakan atau dibentuk sebagai wahana untuk mencapai tujuan tertentu, baik sifatnya jangka panjang, jangka pendek yang tidak

mungkin tercapai apabila tidak diusahakan dicapai oleh anggotanya yang bertindak sendiri-sendiri, tanpa ditentukan arah pimpinan.

- b. Pimpinan sebagai wakil dan juru bicara birokrasi, yaitu dalam rangka mencapai tujuan, tidak ada birokrasi yang bergerak dalam suasana terisolasi.
- c. Pimpinan sebagai komunikator, yaitu pemeliharaan baik keluar maupun ke dalam dilaksanakan melalui proses komunikasi, baik secara lisan maupun tulisan. Berbagai kategori keputusan yang telah diambil disampaikan kepada para pelaksana maupun jalur komunikasi yang terdapat dalam birokrasi.
- d. Pimpinan sebagai mediator, yaitu dalam kehidupan birokrasi, selalu ada saja situasi konflik yang harus diatasi, baik dalam hubungan keluar maupun ke dalam.
- e. Peranan sebagai integrator, yaitu merupakan kenyataan dalam kehidupan birokrasi bahwa timbulnya kecenderungan berpikir dan bertindak berkotak-kotak dikalangan para anggota dapat terjadi. Pimpinan yang efektif dalam menjalankan fungsi kepemimpinan pasti tidak akan membiarkan hal demikian terjadi.

4. Gaya Kepemimpinan

Bagian ini akan membicarakan gaya (*style*) kepemimpinan yang banyak mempengaruhi keberhasilan seorang pemimpin dalam mempengaruhi perilaku pengikutnya, Istilah gaya secara kasar adalah

sama dengan cara yang dipergunakan pemimpin dalam mempengaruhi para pengikutnya.

Selama bertahun-tahun ketika orang-orang membicarakan kepemimpinan ini, mereka mendefenisikan dua kategori gaya yang ekstrem yakni: gaya kepemimpinan otoritis dan gaya kepemimpinan demokratis.

a. Gaya Kepemimpinan Otoritas

Kepemimpinan otoritas itu mendasarkan pada kekuasaan dan paksaan yang mutlak yang harus dipatuhi, pimpinannya selalu mau berperan sebagai pemain tunggal pada *one-man show*.

b. Gaya Kepemimpinan Demokratis

Gaya kepemimpinan demokratis adalah cara seorang pemimpin dalam menghadapi bawahan dan masyarakatnya dengan memakai metode pembagian tugas secara merata dan adil, kemudian pemilihan tugas tersebut dilakukan secara terbuka, antar bawahan dianjurkan berdiskusi tentang keberadaannya untuk membahas tugasnya.

c. Gaya Birokratis Dalam Kepemimpinan Perusahaan

Gaya kepemimpinan birokratis adalah cara seorang pemimpin dalam menghadapi bawahan dan masyarakatnya dengan memakai metode tanpa pandangan bulu, artinya setiap bawahan harus diperlukan sama disiplinnya, spesialisasi tugas yang

khusus, kerja yang ketat pada aturan (*rule*), sehingga kemudian bawahan menjadi kaku tetapi sederhana (*zakelijik*).

d. Gaya Kepemimpinan Kebebasan

Gaya kepemimpinan kebebasan merupakan gaya dan irama seorang pemimpin perusahaan dalam menghadapi bawahan dan masyarakatnya dengan memakai metode pemberian keleluasaan pada bawahan seluas-luasnya, metode ini dikenal juga dengan *Laisses faire* atau *liberalisme*. Dalam gaya ini setiap bawahan bebas bersaing dalam berbagai strategi ekonomi, politik, hukum dan administrasi.

e. Gaya Kepemimpinan Situasional

Kepemimpinan situasional adalah tidak ada satu cara terbaik untuk mempengaruhi perilaku orang-orang. Gaya kepemimpinan yang harus diterapkan pemimpin terhadap orang-orang atau sekelompok orang yang bergantung pada level kematangan dari orang-orang yang akan dipengaruhi oleh pemimpin.

B. Kedisiplinan

1. Pengertian Disiplin

Menurut Rivai (2011: 825), “Disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seorang dalam memenuhi segala peraturan perusahaan”. Kepatuhan terhadap peraturan dan tanggung jawab karyawan terhadap konsekuensi yang diberikan saat melanggar peraturan dengan sukarela adalah ciri kedisiplinan yang dimiliki oleh karyawan, diperlukannya kedisiplinan kerja agar dapat memperbaiki perilaku menyimpang dari karyawan yang melakukan pelanggaran. Kedisiplinan merupakan fungsi operatif manajemen sumber daya manusia, karena semakin disiplin karyawan semakin tinggi kinerja karyawan yang mampu dicapai dalam perusahaan.

Hasibuan (2011:193) mengatakan bahwa, ”kedisiplinan kesadaran dan kesediaan seseorang yang menaati semua peraturan perusahaan dan norma- norma sosial yang berlaku.Sulit bagi organisasi perusahaan mencapai hasil yang optimal, disiplin yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya.

Menurut Buhler (2007:216-218) mengatakan Disiplin benar-benar memainkan peran penting dalam membentuk tingkah laku. Penyesuaian diri dari tiap individu terhadap segala sesuatu yang

ditetapkan kepadanya, akan menciptakan suatu masyarakat yang tertib dan bebas dari kekacauan. Demikian juga kehidupan dalam suatu instansi perusahaan akan sangat membutuhkan ketaatan dari para pegawai pada peraturan dan ketentuan yang berlaku pada instansi tersebut. Dengan kata lain, disiplin kerja pada karyawan atau pegawai sangat dibutuhkan, karena apayang menjadi tujuan instansi akan sukar dicapai bila tidak ada disiplin kerja.

Menurut Lijan Poltak Sinambela (2012:239) yang dimaksud dengan disiplin kerja adalah, “Kemampuan kerja seseorang untuk secara teratur, tekun terus menerus dan bekerja sesuai dengan aturan-aturan berlaku dengan tidak melanggar aturan-aturan yang sudah ditetapkan”.

Menurut Davis (dalam Mangkunegara, (2011:129) mengemukakan bahwa disiplin kerja dapat diartikan sebagai pelaksanaan manajemen untuk memperteguh pedoman-pedoman organisasi. Jadi, disiplin kerja merupakan salah satu fungsi manajemen sumber daya manusia sebagai pedoman dalam melaksanakan tugas-tugas bagi karyawannya.

Disiplin menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat yang ada pada diri pegawai terhadap peraturan dan ketetapan perusahaan (instansi). Dengan demikian, bila peraturan atau ketetapan yang ada dalam instansi itu diabaikan atau sering dilanggar, maka karyawan mempunyai disiplin kerja yang buruk. Sebaliknya tunduk pada ketetapan perusahaan, menggambarkan adanya kondisi yang baik. Dalam arti yang

lebih sempit dan lebih banyak dipakai, disiplin berarti tindakan yang diambil dengan penyeliaan untuk mengoreksi perilaku dan sikap yang salah pada sementara pegawai.

Dari beberapa pendapat para ahli maka dapat disimpulkan bahwa disiplin adalah kesetiaan, kepatuhan, ketekunan, dan ketaatan dari setiap pegawai keseluruhan pegawai untuk memenuhi peraturan yang berlaku dalam instansi untuk menjalankan tugas yang dibebankan dalam mencapai tujuan.

2. Jenis-Jenis Disiplin Kerja

Pemimpin dalam suatu perusahaan harus mampu mengenal dan mempelajari perilaku dan sifat dari bawahannya. Hal ini dapat membantu pemimpin dalam memilih jenis disiplin kerja mana yang sesuai dengan bawahannya. Selain itu, perilaku dan sifat pegawai juga berpengaruh terhadap pemilihan jenis pendisiplinan mana yang dapat diterapkan kepada pegawai.

Merujuk pada pernyataan diatas disiplin kerja diatas Siagian (2010: 305-306) membagi dua jenis disiplin, yaitu:

a. Pendisiplinan Preventif

Pendisiplinan Preventif adalah tindakan yang mendorong pegawai untuk taat kepada berbagai ketentuan yang berlaku dan memenuhi standar yang telah ditetapkan. Artinya melalui kejelasan dan penjelasan tentang pola sikap, tindakan dan perilaku yang

diinginkan dari setiap anggota organisasi diusahakan pencegahan jangan sampai para pegawai berperilaku negatif.

b. Pendisiplinan Korektif

Pendisiplinan Korektif adalah kegiatan yang diambil untuk menangani pelanggaran terhadap aturan-aturan dan mencoba untuk menghindari pelanggaran-pelanggaran lebih lanjut korektif sifatnya mendidik dan mengoreksi, bukan tindakan menghukum pegawai yang berbuat kesalahan. Namun maksud dari pendisiplinan ini adalah untuk memperbaiki kegiatan diwaktu yang akan datang dan bukan untuk menghukum kegiatan di masa lalu.

3. Faktor-faktor Disiplin Kerja

Disiplin kerja merupakan suatu sikap dan perilaku. Pembentukan perilaku jika dilihat dari formula Kurt Lewin adalah interaksi antara faktor kepribadian dan faktor lingkungan (situasional).

a. Faktor Kepribadian

Faktor yang penting dalam kepribadian seseorang adalah sistem nilai yang dianut. Sistem nilai dalam hal ini yang berkaitan langsung dengan disiplin. Nilai-nilai yang menjunjung disiplin yang diajarkan atau ditanamkan orang tua, guru, dan masyarakat akan digunakan sebagai kerangka acuan bagi penerapan disiplin di tempat kerja. Sistem nilai akan terlihat dari sikap seseorang. Sikap diharapkan akan tercermin dalam perilaku.

b. Faktor Lingkungan

Disiplin kerja yang tinggi tidak muncul begitu saja tetapi merupakan suatu proses belajar yang terus-menerus. Proses pembelajaran agar dapat efektif maka pemimpin yang merupakan agen perubahan perlu memperhatikan prinsip-prinsip, konsisten, adil bersikap positif, dan terbuka. Konsisten adalah memperlakukan aturan secara konsisten dari waktu ke waktu. Sekali aturan yang telah disepakati dilanggar, makrusaklah sistem aturan tersebut. Adil dalam hal ini adalah memperlakukan seluruh pegawai dengan tidak membedakan.

Keteraturan adalah ciri utama organisasi dan disiplin adalah salah satu metode untuk memelihara keteraturan tersebut. Tujuan utama disiplin adalah untuk meningkatkan efisiensi semaksimal mungkin dengan cara mencegah pemborosan waktu dan energi.

Maka demikian dapat dikatakan bahwa kedisiplinan merupakan kegiatan untuk menjalankan standar-standar perusahaan. Oleh karena itu agar kegiatan perusahaan dapat tetap terjaga, apa yang diharapkan dapat tercapai, para karyawan perlu mendapatkan pendisiplinan kerja yang baik dan merupakan tanggung jawab semua pihak dalam suatu instansi.

Disiplin kerja dapat dilihat sebagai sesuatu yang besar manfaatnya, baik bagi kepentingan perusahaan maupun bagi para pegawai itu sendiri. Bagi perusahaan adanya disiplin kerja akan

menjamin terpeliharanya tata tertib dan kelancaran pelaksanaan tugas, sehingga diperoleh hasil yang optimal. Sedangkan bagi pegawai akan diperoleh suasana kerja yang menyenangkan sehingga akan menambah semangat kerja dalam melaksanakan pekerjaannya.

Ketidaksiplinan dan kedisiplinan dapat menjadi panutan orang lain. Jika lingkungan kerja semuanya disiplin, maka seseorang pegawai juga akan ikut disiplin, tetapi jika lingkungan kerja tidak disiplin maka pegawai juga akan ikut tidak disiplin. Untuk itu sangat sulit apabila lingkungan kerja yang tidak disiplin ingin menerapkan kedisiplinan, karena lingkungan kerja akan menjadi panutan bagi para sumber daya manusianya

4. Sanksi terhadap Pelanggaran Disiplin

Pegawai yang tidak melakukan kewajiban dan melakukan perbuatan yang dilarang, tentu saja harus mendapatkan sanksi disiplin. Tujuan sanksi disiplin adalah untuk memperbaiki dan mendidik para pegawai yang melakukan pelanggaran disiplin, karena itu pimpinan sebelum menjatuhkan sanksi harus memeriksa lebih dahulu pegawai yang melakukan pelanggaran disiplin. Terhadap pegawai yang disangka melakukan pelanggaran disiplin diadakan pemeriksaan. Tujuan pemeriksaan adalah untuk mengetahui apakah pegawai yang bersangkutan benar telah melakukan pelanggaran disiplin. Pemeriksaan juga bertujuan untuk mengetahui latar belakang serta hal-hal yang mendorong pelanggaran disiplin tersebut.

Macam-macam sanksi disiplin yang dapat diterapkan:

a. Teguran lisan

Sanksi disiplin yang berupa teguran lisan dinyatakan dan disampaikan secara lisan oleh atasan kepada karyawan yang melakukan pelanggaran disiplin. Apabila seorang atasan menegur bawahannya tetapi tidak dinyatakan secara tegas sebagai sanksi disiplin, hal itu bukan merupakan sanksi disiplin.

b. Teguran tertulis

Sanksi disiplin yang berupa teguran tertulis dinyatakan dan disampaikan secara tertulis oleh atasan atau pemimpin kepada pegawai yang tetap melakukan pelanggaran disiplin walaupun teguran secara lisan telah diberikan.

c. Surat Pemutusan Hubungan kerja

Apabila teguran secara lisan dan tertulis tidak didengarkan oleh pegawai yang bersangkutan maka pemimpin berhak melayangkan surat pemberhentian hubungan kerja kepada pegawai tersebut yang telah disetujui oleh pimpinan instansi.

C. Kualitas pelayanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2007: 83). Sehingga definisi kualitas pelayanan

dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.

Pada perspektif TQM (*Total Quality Management*), kualitas dipandang secara lebih luas, tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan tetapi juga proses, lingkungan dan manusia. Hal tersebut tampak dalam definisi yang dirumuskan oleh Goetsh dan Davis (Tjiptono, 2011 : 152), yaitu bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Kualitas adalah penilaian subyektif pelanggan. Penilaian ini ditentukan oleh persepsi pelanggan terhadap jasa, persepsi tersebut dapat berubah karena pengaruh. Misalnya iklan yang efektif, reputasi suatu jasa tertentu, pengalaman, teman dan sebagainya. jadi yang penting bagi kita adalah bagaimana jasa kita dipersepsikan oleh pelanggan dan kapan persepsi pelanggan berubah. Untuk menentukan kualitas pelayanan, menurut Kotler (2011:157) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak yang lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Menurut Garvin (dalam Tjiptono, 2011:152), ada lima macam perspektif kualitas yang berkembang. Kelima macam perspektif inilah yang bisa menjelaskan mengapa kualitas bisa diartikan secara beraneka ragam oleh orang yang berbeda dalam situasi yang berlainan.

Kelima macam perspektif kualitas tersebut meliputi (Tjiptono, 2011:154) :

1. *Transcendental approach*

Pada pendekatan ini kualitas dipandang sebagai *inuate excellence*, di manakualitas dapat dirasakan atau diketahui, tetapi sulit untuk didefinisikan dan dioperasionalisasikan.

2. *Product-based approach*

Pendekatan ini menganggap bahwa kualitas merupakan karakteristik atau atribut yang dikuantitatifkan dan dapat diukur. Perbedaan dalam kualitas mencerminkan perbedaan dalam jumlah beberapa unsur atau atribut yang dimiliki produk.

3. *User-based approach*

Pendekatan ini didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang (misalnya *perceived quality*) merupakan produk yang berkualitas paling tinggi.

4. *Manufacturing-based approach*

Perspektif ini bersifat *supply-based* dan terutama memperhatikan praktik-praktik rekayasa dan pemanufakturan, serta mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian/sama dengan persyaratan (*conformance to requirements*).

5. *Value-based approach*

Pendekatan ini memandang kualitas dari segi nilai dan harga. Dengan mempertimbangkan *trade off* antara kinerja dan harga, kualitas didefinisikan sebagai “*affordable excellence*”.

Dari defenisi-defenisi tentang kualitas pelayanan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktifitas yang dilakukan oleh instansi atau organisasi berguna untuk memenuhi harapan publik atau masyarakat.

D. Tinjauan Empiris

Penelitian ini sebelumnya telah dilakukan oleh Muhammad Sakri (2015), dengan judul pengaruh kepemimpinan dan kedisiplinan pegawai terhadap peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat pada kantor kecamatan bontotiro kabupaten bulukumba.

Penelitian ini juga sudah pernah dilakukan oleh Dwi Jatmiko pada (2014), dengan judul pengaruh kepemimpinan kepala desa terhadap efektivitas pelayanan aparat pada masyarakat. Selain Muhammad Sakri dengan Dwi Jatmiko penelitian juga ini pernah dilakukan oleh Rosalinda Nur Cahaya hutauruk (2012), dengan judul pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja pegawai (Studi pada badan pelayanan perizinan terpadu kota medan)

Priya Prayogha Pratma (2012), juga pernah melakukan penelitian tersebut dengan judul pengaruh kepemimpinan terhadap pelayanan publik

(Studi pada unit pelaksana teknis dinas pelatihan pendidikan teknik dinas pendidikan sumatera utara). Kemudian peneliti terakhir yang juga pernah melakukan penelitian ini yaitu Nartika puspita febiarti (2015) dengan judul pengaruh disiplin kerja, kompetensi pegawai dan fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan kartu keluarga (KK) di kantor kecamatan mirit kabupaten kebumen.

TABEL
MAPING JURNAL

No	Nama / Tahun	Judul	Variabel / Indikator	Metode analisis	Hasil penelitian
1	Muhammad Sakri, 2015	.Pengaruh kepemimpinan dan kedisiplinan pegawai terhadap peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat pada kantor kecamatan bontotiro kabupaten bulukumba.	Variabel (X1) Kepemimpinan kantor kecamatan bontotiro. Variabel (X2) Kedisiplinan pegawai kantor kecamatan bontotiro. Variabel (Y) Kualitas pelayanan kantor kecamatan bontotiro.	Regresi linier berganda.	Kepemimpinan dan kedisiplinan pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan kantor kecamatan bontotiro.
2	Dwi Jatmiko, 2014	Pengaruh kepemimpinan kepada desa terhadap efektivitas pelayanan aparat pada masyarakat.	Variabel (X) Kepemimpinan kepala desa. Variabel (Y) Aktivitas pelayanan kepala desa.	Regresi linier sederhana.	Kepemimpinan kepala desa berpengaruh signifikan terhadap pelayanan aparat desa.

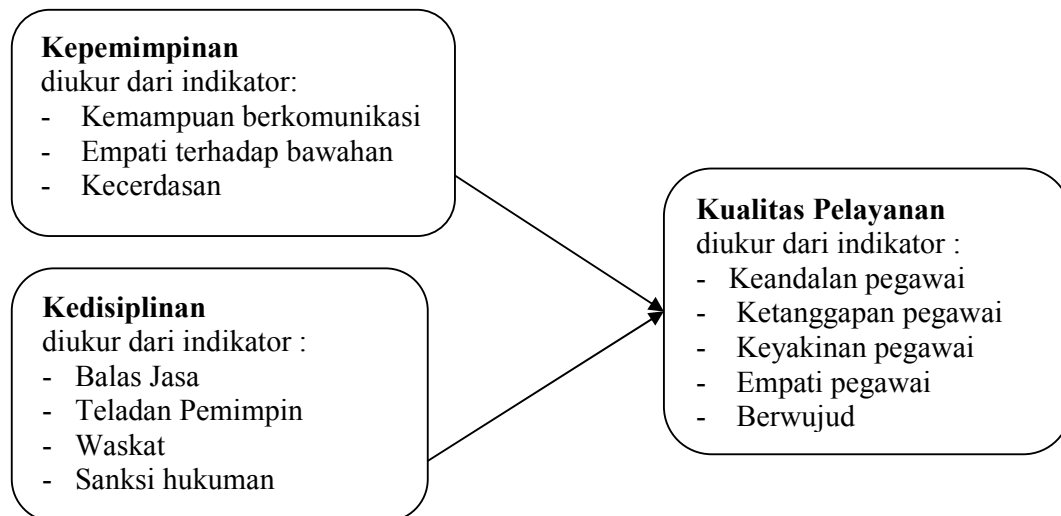
3	Rosalinda Nur cahaya Hutaeruk, 2012	Pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja pegawai (Studi pada badan pelayanan perizinan terpadu kota medan).	Variabel (X) Kepemimpinan badan pelayanan perizinan terpadu kota medan. Variabel (Y) Kinerja pegawai badan pelayanan perizinan terpadu kota medan.	Regresi linier sederhana.	Kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai badan perizinan terpadu kota medan.
4	Priya Prayogha Pratma, 2012	Pengaruh kepemimpinan terhadap pelayanan publik (Studi pada unit pelaksana teknis dinas pelatihan pendidikan teknik dinas pendidikan sumatera utara)	Variabel (X) Kepemimpinan unit pelaksana teknik dinas pelatihan pendidikan teknik dinas pendidikan sumatera utara. Variabel (Y) Pelayanan unit pelaksana teknik dinas pelatihan pendidikan teknik dinas pendidikan teknik dinas pendidikan sumatera utara.	Regresi linier sederhana	Kepemimpinan dinas pendidikan sumatera utara berpengaruh signifikan terhadap pelayanan unit pelaksana teknik dinas pelatihan pendidikan teknik dinas pendidikan teknik dinas pendidikan sumatera utara.
5	Nartika Puspita Febriarti, 2015	Pengaruh disiplin kerja , kom petensi pegawai dan fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan sub bagian tata	Variabel (X1) Disiplin kerja Variabel (X2) Kompetensi pegawai	Regresi linier berganda	Disiplin kerja, kompetensi pegawai dan kualitas kantor berpengaruh signifikan terhadap kualitas

		pemerintahan pada pembuatan kartu keluarga (KK) di kantor kecamatan merit kabupaten kebumen.	Variabel (X3) Vasilitas kantor Vasilitas (Y) Kualitas pelayanan kantor kecamatan merit kabupaten kebumen.		pelayanan dikantor kecamatan merit kabupaten kebumen.
--	--	--	--	--	---

E. Kerangka Pikir

Penulis menguraikan kerangka konseptual dalam permasalahan mengenai Variabel pemimpin akan mempengaruhi sikap dari masyarakat yang dilayaninya dalam peningkatan kualitas pelayanan. Sikap tersebut terwujud dalam bentuk puas atau ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan pemimpin yang di amanahkan untuk pegawai. Apabila kualitas pelayanan yang diberikan sangat buruk, maka masyarakat akan merasa sangat tidak puas, sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diberikan sangat baik, maka masyarakat akan merasa sangat puas. Variabel lain yang dapat mempengaruhi Kualitas pelayanan masyarakat adalah kedisiplinan pegawai. Pegawai yang memiliki disiplin kerja baik akan mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam peningkatan pelayanan umum.

Untuk mengukur secara operasional pengaruh antara kepemimpinan dan kedisiplinan pegawai terhadap peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat dapat dipergunakan indikator-indikator seperti berikut :



Gambar 1.1 Skema kerangka pikir

E. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan landasan teori pikir hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat pada Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Cabang Gowa.
2. Kedisiplinan pegawai berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat pada Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Cabang Gowa.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian dilaksanakan di Perusahaan Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Cabang Gowa sebuah perusahaan yang bergerak dibidang asuransi yang beralamat di Jln. K.H Wahid Hasim No.6 Lokasi penelitian ini dipilih dengan pertimbangan bahwa lokasi ini memadai untuk di teliti sesuai dengan masalah yang diteliti.

Penelitian ini mendapat fasilitas untuk meneliti dari pimpinan di Perusahaan Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Cabang Gowa dan waktu yang dibutuhkan untuk penelitian ini diperkirakan kurang lebih 2 bulan yaitu April 2017 sampai dengan Mei 2017.

B. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, kuesioner dan dokumen:

1. Wawancara

Wawancara yaitu teknik pengumpulan data melalui tanya jawab kepada sejumlah responden yang terpilih.

2. Observasi

Observasi yaitu teknik pengumpulan data dimana peneliti terlibat langsung untuk mengamati secara langsung aktifitas pimpinan dan

kedisiplinan kerja pegawai sehari-hari dan untuk mengetahui kondisi pelayanan masyarakat.

3. Kuesioner

Kuesioner adalah pengumpulan data dengan cara menyebarkan daftar pertanyaan kepada beberapa pegawai yang dijadikan responden.

C. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis data

a. Data Kualitatif

Data yang berupa latar belakang, AJB Bumiputera 1912 Cabang Gowa. Gambaran umum, struktur organisasi, uraian tugas dan wewenang Perusahaan Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Cabang Gowa.

b. Data Kuantitatif

Data kuantitatif adalah hasil pengamatan atas suatu hal yang biasa dinyatakan dalam angka atau bilangan hasil perhitungan seperti menghitung, mengukur dan menimbang.

2. Sumber Data

a. Data Primer

Data yang di peroleh langsung dari sumber objek penelitian. Sumber data primer adalah wawancara kepada responden tentang pengaruh pemimpin dan kedisiplinan terhadap peningkatan kualitas pelayanan.

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data pendukung bagi data primer yang diperoleh dari bahan-bahan literature seperti dokumen-dokumen serta laporan-laporan dan kepustakaan lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Widiyanto (2010:5), “Populasi merupakan suatu kelompok atau kumpulan objek yang akan digeneralisasikan dari hasil penelitian”. Populasi bukan hanya sekedar jumlah yang ada pada obyek-subyek yang dipelajari, tetapi juga meliputi seluruh karekteristik yang dimiliki oleh subyek-obyek itu. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah karyawan sebanyak 42 orang, terdiri dari staff dan pimpinan pada Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Cabang Gowa.

2. Sampel

Menurut Sukar didalam Johni (2013 : 5) Sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang akan diteliti. Berdasarkan pengertian diatas maka perwakilan dari populasi pada penelitian ini 42 responden yang dipilih dengan menggunakan metode sampel jenuh pada Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Cabang Gowa.

Teknik pengambilan sampel yang dipergunakan dalam penelitian ini yaitu teknik pengambilan sampel secara keseluruhan untuk memudahkan penelitian.

E. Metode Analisis Data

1. Regresi linier berganda

Metode analisis yang digunakan adalah regresi berganda, analisis ini digunakan untuk mengetahui bentuk hubungan antara variable dependen dengan variable independen. Rumus linier berganda yang dipergunakan adalah sebagai berikut (J Supranto, 2012 : 57)

Rumus :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + e$$

Di mana :

Y = Kualitas Pelayanan

a = Konstanta

b_1 = Koefisien Regresi Variabel Kepemimpinan

b_2 = Koefisien Regresi Variabel Kedisiplinan

X_1 = Kepemimpinan

X_2 = Kedisiplinan

Analisis regresi berganda dilakukan untuk mengadakan prediksi nilai dari variabel terikat, dengan ikut memperhitungkan nilai-nilai

variabel bebas. Analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini menggunakan aplikasi *Statistic Product and Service Solution 23*.

Setelah hasil uji asumsi klasik dilakukan dan hasilnya secara keseluruhan menunjukkan model regresi memenuhi asumsi klasik, maka tahap berikut adalah melakukan evaluasi dan interpretasi model regresi berganda. Dalam analisis regresi ada 2 jenis kriteria ketepatan, yaitu:

1) Hasil Uji Parsial (Uji t)

Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variable bebas terhadap variable terikat, maka dilakukan pengujian hipotesis yang diajukan pada penelitian ini. Metode pengujian terhadap hipotesis yang dilakukan pengujian secara parsial menggunakan uji t. uji t menunjukkan seberapa jauh pengaruhnya variable independen.

Untuk menguji apakah masing-masing variable bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variable terikat secara parsial dengan menentukan derajat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$) dan juga penerimaan atau penolakan hipotesis. Maka cara yang dilakukan adalah :

- 1) $H_0 : b_1 = 0$, artinya variabel X tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel Y
- 2) $H_a : b_1 \neq 0$, artinya variabel X mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel Y
- 3) Taraf signifikan menggunakan 0.05
- 4) Dengan membandingkan t hitung dengan table

Apabila $t \text{ hitung} > t \text{ kritis}$ H_0 diterima

Apabila $t \text{ hitung} < t \text{ kritis}$ H_0 diterima.

2) Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen (sanksi pajak dan Kepemimpinan) terhadap Variabel dependen (Kualitas Pelayanan Orang Pribadi).

F. Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel

1. Definisi Operasional Variabel

Berikut ini akan dijelaskan mengenai variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini :

A. Variabel Dependen Independen (X)

1. Kepemimpinan (X1)

Kepemimpinan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh pimpinan dalam mempengaruhi aktivitas organisasi guna menetapkan dan mencapai tujuan secara optimal.

Kepemimpinan diukur dari indikator sebagai berikut :

- a. Kemampuan berkomunikasi yaitu seorang pemimpin yang mampu berinteraksi dengan pegawai baik secara lisan ataupun praktek.
- b. Empati terhadap bawahan yaitu respon atau kepedulian seorang pemimpin terhadap pegawai.

- c. Kecerdasan yaitu kemampuan seorang pemimpin untuk melakukan tindakan –tindakan yang mempunyai tujuan dan berpikir secara rasional.

2. Kedisiplinan (X2)

Kedisiplinan merupakan sikap mental yang tercermin dalam perbuatan tingkah laku perorangan, kelompok atau masyarakat berupa kepatuhan atau ketaatan terhadap peraturan, ketentuan, etika, norma dan kaidah yang berlaku. Penilaian pegawai terhadap ketepatan waktu dalam bekerja dan kerja sama antar pegawai.

Kedisiplinan diukur dari indikator:

- a. Balas jasa yaitu gaji dan kesejahteraan ikut mempengaruhi kedisiplinan pegawai karena balas jasa akan memberikan kepuasan dan kecintaan pegawai terhadap perusahaan.
- b. Teladan pimpinan sangat berperan penting dalam menentukan kedisiplinan pegawai karena pemimpin dijadikan teladan dan panutan oleh bawahannya.
- c. Waskat yaitu tindakan nyata dan efektif untuk mencegah/mengetahui kesalahan, memelihara kedisiplinan dan meningkatkan prestasi kerja.
- d. Sanksi hukuman yaitu pelanggaran yang diberikan kepada pegawai yang tidak mematuhi kedisiplinan baik itu sanksi ringan, sedang ataupun berat.

B. Variabel Dependen (Y)

A. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh organisasi untuk memenuhi kepuasan dan harapan konsumen.

Kualitas pelayanan diukur dari indikator :

- a. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
- b. Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat.
- c. Keyakinan (*confidence*), yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “*assurance*”.
- d. Empati (*emphaty*), yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
- e. Berwujud (*tangible*), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi.

2. Pengukuran Variabel

Pada masing-masing variabel tersebut didalamnya indikator yang telah dijelaskan, ditentukan nilai jawaban atas setiap pertanyaan kuesioner dengan menggunakan skala terikat.

Skala terikat menggunakan 5 angka penelitian, yaitu:

Sangat setuju (SS) dengan skor	: 5
Setuju (S) dengan skor	: 4
Ragu-ragu (RR) dengan skor	: 3
Kurang Setuju (KR) dengan skor	: 2
Tidak setuju (TS) dengan skor	: 1

G. Sistematika Pembahasan

1. Pendahuluan

Dalam bab ini, penulis menguraikan latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian.

2. Tinjauan pustaka

Dalam bab ini disajikan beberapa teori dan pendapat para ahli tentang pengaruh pemimpin, kedisiplinan pegawai dan kualitas pelayanan masyarakat.

3. Dalam bab ini akan dibahas secara khusus mengenai obyek penelitian yang diteliti, yaitu Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Cabang Gowa.

BAB IV

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Nama dan Sejarah Singkat Perusahaan/Lembaga

Asuransi jiwa bersama (AJB) Bumiputera 1912 Pada awalnya Persatoen Goeroe-goeroe Hindia Belanda (PGHB) yang dipelopori oleh Mas Ngabei Dwidjosewojo, Mas Karto Hadi Soebroto, dan Mas Adimidjojo mendirikan perkumpulan yang bergerak di bidang asuransi jiwa dengan nama Onderlinge Levensverzekering Maaatscappij PGHB yang disingkat OLMij PGHB pada tanggal 12 Februari 1912 di Magelang. Namanya kemudian berubah menjadi OLMij.

Boemi Poetera yang dalam perkembangannya kemudian berganti nama menjadi Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 / AJB BUMIPUTERA 1912.

Pada mulanya perusahaan hanya melayani para guru sekolah Hindia Belanda, kemudian perusahaan memperluas jaringan pelayanannya ke masyarakat umum. Dengan bertambahnya anggota, maka para pengurus sepakat untuk mengubah nama perusahaannya. Berdasarkan rapat anggota/pemegang polis di Semarang, November 1914, nama O, Lmij PGHB diubah menjadi O, Lmij. Boemi poetra. Pada tahun 1942 ketika Jepang berada di Indonesia, nama O, Lmij. Boemi poetra yang menggunakan bahasa asing segera di ganti. Pertanggunganaan Djiwa (PTD) Boemi poetra, yang merupakan satu-satunya perusahaan asuransi jiwa nasional yang tetap bertahan. Namun karena dirasa kurang memiliki rasa kebersamaan, maka pada tahun 1953 PTD Boemi Poetra dihapuskan. Dan hingga

sekarang terkenal dengan nama Asuransi Jiwa Bersama (AJB) di depan nama Bumiputera 1912 yang merupakan bentuk badan hukum.

Pada tahun 1912, perusahaan pindah ke Yogyakarta. Pada tahun 1934 perusahaan melebarkan sayapnya dengan membuka cabang-cabang di Bandung, Jakarta, Surabaya, Palembang, Medan, Pontianak, Banjarmasin, dan Ujung Pandang. Dengan demikian semakin berkembang, maka tahun 1958 secara resmikantor pusat dipindahkan ke Jakarta, dan pada tahun 1959 secara resmi kantor pusat AJB Bumiputera berdomisili di Jakarta.

Selama lebih Sembilan dasawarsa, Bumiputera telah berhasil melewati berbagai rintangan yang amat sulit, antara lain pada masa penjajahan, masa revolusi, dan masa-masa krisis ekonomi seperti senering di tahun 1965 dan krisis moneter yang dimulai pada pertengahan tahun 1997.

Salah satu kekuatan Bumiputera adalah kepemilikan dan bentuk perusahaannya yang unik, dimana Bumiputera adalah satu-satunya perusahaan di Indonesia yang berbentuk mutual atau usaha bersama, artinya pemilik perusahaan adalah pemegang polis bukan pemegang saham. Jadi perusahaan tidak berbentuk PT atau Koperasi. Hal ini dikarenakan premi yang diberikan kepada perusahaan sekaligus dianggap modal. Badan perwakilan para pemegang polis ikut serta menentukan garis-garis besar haluan perusahaan, memilih dan mengangkat direksi, dan ikut serta mengawasi jalannya perusahaan.

AJB Bumiputera 1912 memulai usahanya dengan modal awal nol sen. Dengan demikian, perusahaan asuransi ini berbentuk onderling atau mutual (Usaha Bersama), karena perusahaan dapat didirikan tanpa harus menyediakan

modal lebih dahulu. Uang yang diterima perusahaan untuk pertama kalinya berasal dari kelima peserta kongres PGHB yang menjadi O.Lmij. PGHB. Syarat utamanya adalah bahwa ganti rugi tidak akan diberikan kepada ahli waris pemegang polis yang meninggal sebelum polisnya berjalan selama tiga tahun penuh. Perusahaan ini hanya mengutamakan pembayaran premi sebagai modal kerjanya dan tidak mendapatkan honorarium bagi para pengurusnya, sehingga mereka bekerja dengan sukarela.

B. Visi dan Misi Organisasi

1. Visi

1. AJB Bumiputera 1912 menjadi perusahaan Asuransi Jiwa Nasional yang kuat, Menguntungkan, dan Terkemuka di Indonesia.
2. Didukung oleh sumber daya manusia (SDM) professional yang menjunjung tinggi nilai-nilai idealisme serta mutualisme.

2. Misi

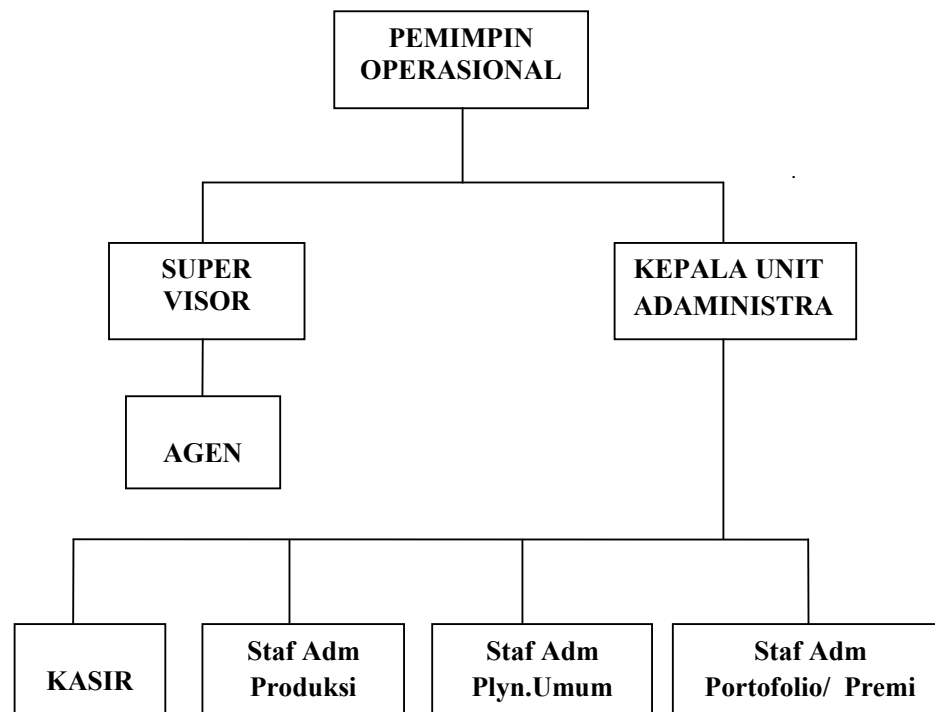
1. Kami menjadi perusahaan asuransi jiwa yang kuat, melalui dukungan teknologi informasi yang modern dan terintegrasi, mengembangkan produk yang berkualitas dan SDM yang berkinerja tinggi serta melaksanakan *Good Corporate Governance* (GCG) dengan baik dan benar.
2. Kami menjadi perusahaan asuransi jiwa yang menguntungkan melalui surplus operasional disetiap Kantor Cabang, pengelolaan

investasi yang optimal dan menguntungkan, keseimbangan antara aset dan kewajiban untuk menjadi perusahaan yang sehat secara *financial*.

3. Kami menjadi perusahaan asuransi jiwa yang terkemuka melalui intersifikasi pemasaran untuk mampu masuk dalam 5 (lima) besar industry dan membangun citra perusahaan sehingga selalu berada di benak dan di hati masyarakat.

C. Struktur Organisasi dan Job Description

1. Struktur Organisasi



Gambar 1.2 Struktur Organisasi

2. Job Description

Job Description berdasarkan jabatan yang dimiliki oleh pegawai di AJB Bumiputera 1912 cabang gowa sebagai berikut:

1. Tugas dan Wewenang Pemimpin Operasional

- a. Bertanggung jawab atas seluruh unit kerja yang ada dikantor operasional dengan batasan wewenang yang sudah ditentukan oleh perusahaan.

2. Tugas dan Wewenang Supervisor

- a. Sebagai rekruter.
- b. *Trainer* (pelatih) dan pembina.v
- c. Analisator prospek / pasar.
- d. Mengawasi pelaksanaan mekanisme kerja agen.
- e. *Problem solver*, menangani permasalahan-permasalahan penjualan agen.
- f. Mengawasi / fungsi pengawasan mitra kerja agen.
- g. Bertanggung jawab atas target produksi dan target *income* dalam unit kerja.

3. Tugas dan Wewenang Kepala Unit Administrasi (KUA)

- a. Mengecek kebenaran / keabsahan transaksi masuk/ keluar dan dicatat dalam buku kontrol kas harian.
- b. Mengecek kebenaran fisik uang di kas bersama kasir pada akhir jam kerja.
- c. Membuat laporan hasil bisnis secara mingguan atau bulanan ke cabang.
- d. Laporan *cashflow* dan *by non* kontraktual.
- e. Mengecek kebenaran kelengkapan/ perhitungan klaim.
- f. Mencatat dan melaksanakan rapat mingguan/ konservasi.

- g. Distribusi kuitansi premi kepada supervisor / agen.
- h. Bertanggung jawab atas administrasi keuangan.

4. Tugas dan Wewenang Staf Administrasi Portofolio & Kuitansi / Premi

- a. Mencatat kuitansi premi kepada supervisor / agen.
- b. Mengecek kebenaran setoran premi agen.
- c. Mengecek premi tertunda.
- d. Membuat surat konfirmasi kepada pemegang polis.
- e. Mencatat tanggung jawab penagihan premi secara mingguan atau bulanan.
- f. Mencatat perkembangan hasil penagihan agen secara harian.
- g. Mencatat perkembangan portofolio kantor operasional.
- h. Laporan kegiatan kantor operasional.
- i. Membuat SUJ Supervisor / agen.
- j. Membuat laporan perkembangan income.

5. Tugas dan Wewenang Staf Administrasi Produksi

- a. Mengecek kebenaran / kelengkapan SPAJ.
- b. Mencatat SP/ provisi dalam buku produksi dan provisi.
- c. Mencatat distribusi polis kepada agen.
- d. Mencatat perkembangan produksi secara harian.
- e. Mencatat stock dan penggunaan kuitansi pertama.
- f. Mencatat persediaan sarana operasional (SP, bonus, saleskit).
- g. Laporan Kunjungan Wawancara Janji Produksi (KWJP)
- h. Mencatat surat-surat ke dalam buku agenda surta keluar.
- i. Tertib kearsipan.

6. Tugas dan Wewenang Kasir

- a. Menerima transaksi keuangan dari KUA dan membayar voucher (penerimaan dan pengeluaran).
- b. Entry data transaksi keuangan kedalam LBK.
- c. Membuat rekonsiliasi bank.
- d. Membuat data alat pembayaran KU, 10/25.
- e. Memilah-milah voucher berikut bukti transaksi (lengkap secara mingguan ke kantor cabang).
- f. Mencatat keadaan buku cek keluar atau masuk.
- g. Mengentry atau mencatat utang piutang (ke buku tambahan MT SUP).
- h. Mencatat pengobatan pegawai (pribadi/keluarga) buku tambahan.

7. Tugas dan Wewenang Administrasi Pelayanan Umum

- a. Entry SPAJ (Surat Permintaan Asuransi Jiwa).
- b. Membuat laporan klaim.
- c. Pinjaman polis (dicatat dalam buku pinjaman polis).
- d. Perubahan pemulihan polis (dicatat dalam buku repuli)
- e. Melayani keluhan dan konfirmasi kepada pemegang polis.
- f. Mencatat barang-barang inventaris milik perusahaan ke dalam buku dan membuat laporan setiap akhir tahun.
- g. Administrasi keagenan (Buku Induk Keagenan).
- h. Membuat data mutasi keagenan.

8. Tugas dan Wewenang Agen

- a. Fungsi dalam organisasi dengan menciptakan kepuasan pelanggan pasar melalui produk dan pelayanan sesuai dengan kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan serta tercapainya sasaran operasional produksi.
- b. Tugas pokoknya adalah melakukan perencanaan dan pengaturan kerja, melakukan penutupan penjualan asuransi jiwa, melakukan pelayanan pada pemegang polis, melakukan penagihan premi di wilayah dan melakukan pengamatan perkembangan pasar.
- c. Pembagian waktu kerja; 20 % waktu kerja agen di kantor, 80 % waktu kerja agen di lapangan (di luar kantor).
- d. Larangan, antara lain: merangkap kerja pada perusahaan asuransi jiwa lain, menagih premi tanpa menggunakan kuitansi, menyalahgunakan uang premi dan wewenang yang diberikan untuk kepentingan umum.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari kuesioner yaitu berupa daftar pertanyaan yang terkait dari tiga variabel yang diteliti yaitu variabel kepemimpinan, kedisiplinan dan kualitas pelayanan pada Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Cabang Gowa, Setiap responden mempunyai total skor masing-masing pada ketiga variabel yang di maksud. Selanjutnya dalam hal pengujian hipotesis, maka dilakukan uji t (parsial) dan uji determinasi yang dianggap relevan yang bertujuan untuk mengetahui tingkat pengaruh variabel kepemimpinan dan kedisiplinan pegawai terhadap variabel kedisiplinan sebagaimana yang telah dikemukakan sebelumnya yang dapat dilihat dari hasil perhitungan berikut.

Karakteristik responden dalam penelitian ini adalah Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Cabang Gowa. Berikut ini adalah gambaran mengenai identitas responden yang terdiri dari jenis kelamin dan usia responden.

1) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 5.1
Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-Laki	15	34
Perempuan	27	66
Jumlah	42	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2017

Berdasarkan tabel 5.1 dapat diketahui bahwa dari 42 responden, jumlah sampel terbanyak dalam penelitian ini adalah perempuan 27 sebanyak orang atau 66%.

2) Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden

Tabel 5.2
Usia Responden

Usia	Frekuensi	Persentase
21 – 30 tahun	6	8
31 – 40 tahun	27	80
41 – 50 tahun	9	12
Jumlah	42	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2017

Berdasarkan tabel 5.2 dapat diketahui bahwa dari 42 responden, jumlah sampel terbanyak adalah responden yang memiliki usia 31-40 tahun yaitu sebanyak 27 atau 80%.

1. Hasil Uji Instrumen Penelitian

a. Hasil Uji Statistik Deskriptif

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kepemimpinan, Kedisiplinan, Kualitas Pelayanan. Variabel-variabel tersebut akan di uji dengan statistik deskriptif.

Tabel 5.3

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
KEPEMIMPINAN	42	1.70	3.60	122.80	2.9238	.43438
KEDISIPLINAN	42	4.00	5.00	185.10	4.4071	.36452
KUALITAS PELAYANAN	42	2.70	4.10	142.10	3.3833	.32902
Valid N (listwise)	42					
0- 1 = Sangat tidak Setuju 1,1 - 2 = Tidak Setuju 2,1 - 3 = Ragu-ragu 3,1 - 4 = Setuju 4,1 - 5 = Sangat Setuju						

Sumber : Data primer yang diolah, 2017

Berdasarkan tabel 5.3 menjelaskan hasil statistik deskriptif tentang variabel-variabel dalam penelitian ini, antara lain :

1) Kepemimpinan (X_1)

Berdasarkan tabel 5.3 diatas X_1 memiliki nilai mean 2.92 berada di skala nilai yang menunjukkan pilihan jawaban ragu-ragu. Nilai standar deviasi menunjukkan adanya penyimpangan sebesar 0,434 dari nilai rata-rata jawaban responden.

2) Kedisiplinan (X_2)

Berdasarkan tabel 5.3 diatas X_2 memiliki nilai mean 4.40 berada di skala nilai yang menunjukkan pilihan jawaban sangat setuju. Nilai standar deviasi menunjukkan adanya penyimpangan sebesar 0,365 dari nilai rata-rata jawaban responden.

3) Kualitas Pelayanan (Y)

Berdasarkan tabel 5.3 diatas Y memiliki mean 3.38 berada di skala nilai yang menunjukkan pilihan jawaban setuju. Nilai standar deviasi menunjukkan adanya penyimpangan sebesar 0,329 dari nilai rata-rata jawaban responden.

b. Tanggapan Responden Mengenai Indikator Penelitian

Setelah melakukan penelitian dan diperoleh data yang diperlukan sebagai informasi yang akurat. Selanjutnya, akan dilakukan deskriptif penelitian untuk memberikan penjelasan mengenai hasil jawaban dari masing-masing responden atas pertanyaan yang di ajukan pada saat penelitian.

Deskriptif data hasil penelitian untuk memberikan gambaran umum mengenai penyebaran distribusi frekuensi. Nilai-nilai yang akan di sajikan setelah diolah dari data mentah dengan menggunakan metode statistik deskriptif.

Berdasarkan banyaknya variabel dan merujuk kepada masalah penelitian, maka deskriptif data dikelompokkan menjadi empat bagian yaitu: Kepemimpinan, Kedisiplinan, Kualitas Pelayanan. Hasil

perhitungan statistik deskriptif masing-masing variabel secara lengkap dapat dilihat pada lampiran.

c. Hasil Uji Kualitas Data

1. Hasil Uji Validitas

Uji validitas (uji kesahihan) adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur sah/valid tidaknya kuesioner. Kriteria yang digunakan valid atau tidak valid adalah apabila koefisien korelasi r hitung kurang dari nilai r table dengan tingkat signifikansi 5 persen berarti butir pertanyaan tersebut tidak valid (Ghozali, 2005).

Berdasarkan hasil uji validitas pada tiga variabel diketahui bahwa variable Kepemimpinan, Kedisiplinan, dan Kualitas Pelayanan memiliki kebanyakan nilai r -hitung dan r -table sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan dalam penelitian tersebut valid.

2. Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Uji reliabilitas ini dilakukan untuk menguji konsistensi jawaban dari responden melalui pertanyaan yang diberikan, menggunakan metode statistic *Cronbach Alpha* dengan signifikansi yang digunakan lebih dari ($>$) 0,60. Adapun hasil dari pengujian reliabilitas adalah sebagai berikut:

Tabel 5.4
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kepemimpinan (X_1)	0.923	Reliabel
Kedisiplinan (X_2)	0.941	Reliabel
Kualitas Pelayanan (Y)	0.832	Reliabel

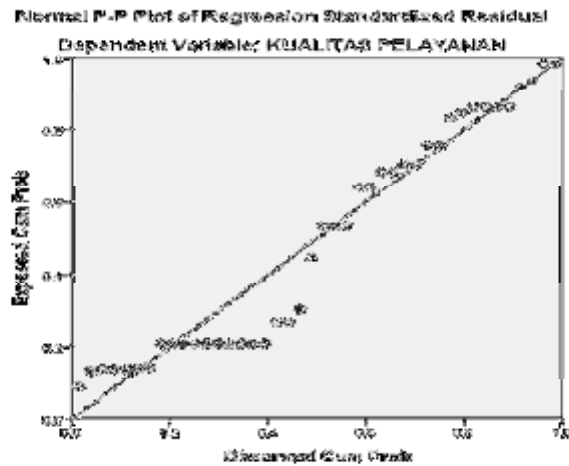
Sumber : Data primer yang diolah, 2017

Tabel 5.4 menunjukkan bahwa variabel Kepemimpinan, Kedisiplinan, dan Kualitas Pelayanan mempunyai nilai *conbach's alpha* lebih besar dari 0,6. Hal ini menunjukkan bahwa item pertanyaan dalam penelitian ini bersifat reliabel. Sehingga setiap item pertanyaan yang digunakan akan mampu memperoleh data yang konsisten dan apabila pertanyaan diajukan kembali maka akan diperoleh jawaban yang relatif sama dengan jawaban sebelumnya.

d. Hasil Uji Asumsi Klasik

1) Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas data digunakan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi, *error* yang dihasilkan mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Dalam penelitian ini untuk menguji normalitas data digunakan grafik *Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual* yang hasil pengujiannya dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



Gambar 5.3 Hasil Uji Normalitas

Sumber : Data primer yang diolah, 2016

Berdasarkan gambar 5.3 terlihat titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal, serta arah penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi layak dipakai karena memenuhi asumsi normalitas.

2) Hasil Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel independen dalam suatu model regresi linear berganda. Jika ada korelasi yang tinggi di antara variabel-variabel independennya, maka hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependennya menjadi terganggu. Untuk menguji multikolinieritas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan nilai VIF (*Variance Inflation Faktor*). Jika nilai VIF tidak lebih dari 10 dan nilai *tolerance* lebih besar dari 0,1 maka model dapat

dikatakan terbebas dari multikolinieritas (Sunjoyo, dkk., 2013).

Hasil pengujian multikolinieritas dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.5
Hasil Uji Multikolinieritas

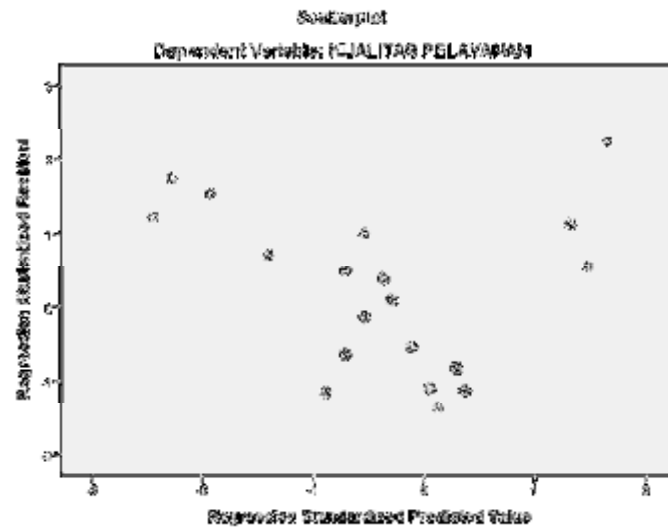
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
KEPEMIMPINAN	.389	2.568
KEDISCIPLINAN	.389	2.568

Sumber : Data yang diolah, 2015

Berdasarkan tabel 5.5 terlihat bahwa variabel Kepemimpinan, Kedisiplinan, dan memiliki nilai tolerance diatas 0,1 dan VIF lebih kecil dari 10. Hal ini berarti dalam model persamaan regresi tidak terdapat gejala multikolinieritas sehingga data dapat digunakan dalam penelitian ini.

3) Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians pada residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Deteksi heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan metode *scatterplot* di mana penyebaran titik-titik yang ditimbulkan terbentuk secara acak, tidak membentuk sebuah pola tertentu serta arah penyebarannya berada di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hasil pengujian heteroskedastisitas dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



Gambar 5.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Sumber : Data yang diolah, 2015

Berdasarkan gambar 5.4 grafik scatterplot menunjukkan bahwa data tersebar pada sumbu Y dan tidak membentuk suatu pola yang jelas dalam penyebaran data tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi tersebut, sehingga model regresi layak digunakan untuk memprediksi Kualitas Pelayanan dengan variabel yang mempengaruhi yaitu Kepemimpinan, Kedisiplinan.

e. Hasil Uji Hipotesis

1) Analisis Regresi Linear Berganda

Setelah hasil uji asumsi klasik dilakukan dan hasilnya secara keseluruhan menunjukkan model regresi memenuhi asumsi klasik, maka tahap berikut adalah melakukan evaluasi dan interpretasi model regresi berganda.

Tabel 5.6
Model Persamaan Regresi Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.656	.184		3.568	.001
KEPEMIMPINAN	.551	.053	.727	10.469	.000
KEDISIPLINAN	.254	.063	.281	4.045	.000

Sumber : Data yang diolah, 2017

Berdasarkan tabel diatas, maka persamaan regresi yang terbentuk pada uji regresi ini adalah:

$$Y = 0.656 + 0.551X_1 + 0.254X_2 + e$$

Hasil pengujian yang diperoleh diatas adalah sebagai berikut :

- a. Nilai konstanta (α) yang diperoleh sebesar 0.656 artinya jika variabel Kepemimpinan, Kedisiplinan, dan bernilai 0 maka besarnya tingkat Kualitas Pelayanan yang terjadi adalah sebesar 0.656.
- b. Koefisien regresi $X_1 = 0.551$, artinya jika Kepemimpinan naik sebanyak 1 satuan, maka Kualitas Pelayanan sebesar 0,551.
- c. Koefisien regresi $X_2 = 0,254$ artinya jika kedisiplinan meningkat sebanyak 1 satuan maka Kualitas Pelayanan meningkat sebesar 0,254.

2) Hasil Uji Parsial (Uji t)

Pengujian ini untuk melihat sejauh mana pengaruh secara terpisah dari masing-masing variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) berdasarkan hasil regresi yang ada pada tabel 5.6 uji t

dilakukan dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} dengan tingkat kesalahan 5% yakni sebesar 2.022. Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka dapat disimpulkan variabel tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan.

a) Pengujian Hipotesis Pertama (H_1)

Berdasarkan hasil pengujian Uji Parsial (Uji-t) hipotesis X_1 diperoleh bahwa Kepemimpinan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan. Pengujian pengaruh variabel Kepemimpinan terhadap Kualitas Pelayanan dapat diketahui dengan melihat nilai t_{hitung} untuk variabel ini sebesar 10,469. Sementara itu nilai pada tabel distribusi 5% sebesar 2,022. Maka $t_{hitung} (10.469) > t_{tabel} (2,022)$. Hal ini berarti variabel kepemimpinan (X_1) mempunyai pengaruh yang positif. Hal ini juga diperkuat dengan nilai signifikansi ($0,000 < 0,005$) artinya variabel kepemimpinan (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan diterima.

b) Pengujian Hipotesis Kedua (H_2)

Berdasarkan hasil pengujian Uji Parsial (Uji-t) hipotesis X_2 diperoleh bahwa Kedisiplinan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan. Pengujian pengaruh variabel Kedisiplinan (X_2) terhadap Kualitas Pelayanan dengan melihat nilai t_{hitung} untuk variabel ini sebesar 4,045. Sementara itu nilai pada tabel distribusi 5% sebesar 2,022. Maka $t_{hitung} (4,045)$

$< t_{\text{tabel}} (2,022)$. Hal ini berarti variabel kedisiplinan (X_2) mempunyai pengaruh yang positif. Hal ini juga diperkuat dengan nilai signifikansi ($0,000 < 0,050$) artinya variabel pengalaman kerja (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan diterima.

Berdasarkan hasil uji t di atas maka dapat disimpulkan bahwa variabel yang paling dominan mempengaruhi kualitas pelayanan masyarakat adalah variabel kepemimpinan (X_1) dengan nilai thitung yang paling besar (10,469), dengan signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari nilai tingkat kesalahan 0,005. Dengan demikian hipotesis kedua pada penelitian yang menyatakan bahwa variabel kepemimpinan (X_1) adalah variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat terbukti dan **dapat diterima**.

3) Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen (sanksi pajak dan Kepemimpinan) terhadap Variabel dependen (Kualitas Pelayanan Orang Pribadi).

Tabel 5.7
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.963 ^a	.927	.923	.09130

a. Predictors: (Constant), KEDISIPLINAN, KEPEMIMPINAN

b. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

Sumber : Data yang diolah, 2015

Pada tabel 5.7 hasil uji koefisien determinasi terlihat bahwa koefisien determinasi yang disesuaikan (*R Square*) sebesar 0,927 memberi pengertian bahwa variasi yang terjadi pada variabel Y (Kualitas Pelayanan) adalah sebesar 92.7% ditentukan oleh variabel sanksi pajak dan Kepemimpinan selebihnya sebesar 7.3% (100% - 92.7%) ditentukan oleh faktor lain yang tidak diketahui dan tidak termasuk dalam analisa regresi ini.

B. Pembahasan Hasil Penelitian

Hal ini berarti apabila ada penambahan rata-rata terhadap produktivitas (Y) sebesar 0.551 untuk setiap perubahan satu satuan variabel kepemimpinan (X_1) dan konstanta dianggap tetap dan ada penambahan rata-rata terhadap produktivitas (Y) sebesar 0.245 untuk setiap perubahan satu satuan dalam variabel kedisiplinan (X_2) dan konstanta yang dianggap tetap. Berdasarkan hasil perhitungan analisis regresi berganda dapat diketahui besarnya pengaruh dan sumbangan parsial dari masing-masing variabel independent (X_1 dan X_2) terhadap variabel dependent (Y).

Adapun penjelasan mengenai pengaruh dari masing-masing variabel sebagai berikut:

1. Pengaruh Kepemimpinan (X_1) terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil perhitungan regresi linear berganda diketahui bahwa besarnya koefisien regresi untuk kepemimpinan (X_1) sebesar 0.551. Kepemimpinan yang ada di Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera

1912 Cabang Gowa pada umumnya sudah baik, terlihat dari 42 responden yang diteliti telah bekerja dengan baik. Selain itu. Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Cabang Gowa perlu memperhatikan kepemimpinan yaitu faktor penentu dalam menentukan suatu kualitas pelayanan.

Hal ini sesuai pendapat Arep dan Tanjung (2009:93) bahwa kepemimpinan (*leadership*) adalah kemampuan seseorang untuk menguasai atau mempengaruhi orang lain atau masyarakat yang berbeda-beda menuju pencapaian tujuan tertentu.

Berdasarkan hasil kepemimpinan analisis regresi linear berganda dengan pengujian secara parsial (uji t) diketahui bahwa variabel kepemimpinan (X_1) diperoleh $t_{hitung} 10.469 > t_{tabel} 2.022$ dengan taraf signifikan 5%. Berdasarkan hasil analisis tersebut maka dapat disimpulkan. bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan.

2. Pengaruh Kedisiplinan (X_2) Terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

Berdasarkan hasil perhitungan analisis regresi linear berganda diketahui bahwa besarnya koefisien regresi kedisiplinan (X_2) sebesar 0,254. Kedisiplinan yang diterapkan oleh Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Cabang Gowa sudah terlihat baik, sesuai dari 42 responden yang diteliti telah bekerja dengan baik. Selain itu kedisiplinan menjadi penentu dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Hal ini sesuai pendapat Hasibuan (2011:193) mengatakan bahwa kedisiplinan, kesadaran dan kesediaan seseorang yang menaati semua peraturan perusahaan dan norma- norma sosial yang berlaku. Artinya disiplin yang baik akan menghasilkan kinerja yang baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil kedisiplinan analisis regresi linear berganda dengan pengujian secara parsial (uji t) diketahui bahwa variabel kedisiplinan (X_2) $t_{hitung} 10.469 > t_{tabel} 2.022$, yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara kedisiplinan terhadap kualitas pelayanan.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari hasil pembahasan mengenai pengaruh kepemimpinan dan kedisiplinan terhadap kualitas pelayanan maka dapat disajikan kesimpulan sebagai berikut:

1. Kepemimpinan secara uji persial (uji t) diketahui bahwa diperoleh $t_{hitung} 10.469 > t_{tabel} 2.022$ dengan taraf signifikan 5% berpengaruh yang signifikan antara kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan pada Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Cabang Gowa
2. Kedisiplinan secara uji persial (uji t) diketahui bahwa variabel kedisiplinan . $t_{hitung} 10.469 > t_{tabel} 2.022$, yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara kedisiplinan terhadap kualitas pelayanan pada Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Cabang Gowa.

B. Saran

Berdasarkan hasil analisis data penelitian di Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Cabang Gowa, peneliti menyampaikan saran yaitu:

1. Kepemimpinan memiliki pengaruh yang lebih besar dibandingkan dengan kualitas pelayanan sehingga Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bersama Bumiputera 1912 Cabang Gowa sehingga kualitas pelayanan dalam melayani masyarakat perlu ditingkatkan agar terjadi pengaruh yang signifikan.

2. Mengingat bahwa disamping faktor kepemimpinan, kedisiplinan dan kualitas pelayanan masih ada beberapa faktor yang perlu diperhatikan di Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Cabang Gowa terbatasnya formulir, alat transportasi dan minimnya dana operasional yang dapat menghambat kinerja pegawai Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Cabang Gowa.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2008. *Metode Penelitian Suatu pendekatan Praktek*. Jakarta: Edisi Revisi Rineka Cipta.
- Buhler, Patricia. 2007. *Alpha Teach Yourself, Management Skill*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Febriarti, Nartika puspita febriarti, 2015. “*Pengaruh disiplin kerja, kompetensi pegawai dan fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan sub bagian tata pemerintahan pada pembuatan kartu keluarga (KK) di kantor kecamatan mirit kabupaten kebumen*”. *Disiplin, Kompetensi, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan*. Skripsi, Semarang: Universitas Negeri Semarang
- Hasibuan, Malayu.S.P. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara..
- Hutauruk, Rosalinda nurcahaya, 2012. “*Pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja pegawai (Studi pada badan pelayanan perizinan terpadu kota medan*”. (<http://www.suarapembaruan.com>), diakses pada tanggal 25/01/2012. Pukul 20.17)
- Jatmiko, Dwi, 2014. “*Pengaruh kepemimpinan terhadap efektivitas pelayanan aparat pada masyarakat*”. (<https://plus.google.Com>), diakses pada tanggal 26 Nov 2014).
- Kartono, Kartini. 2011. *Pemimpinan Kepemimpinan*. Jakarta: PT Raja Gravindo Persada.
- Kotrel, Philp. 2011. *Manajemen Pemasaran di Indonesis: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mangkunegara, Prabu, 2011. “*Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*”, Jakarta: PT. Remaja Rosdakarya.
- Pasolong Herbani. 2008. *Kepemimpinan Birokrasi*, Bandung: Alfabeta.
- Prtama, Priya prayogha, 2012. “*Pengaruh kepemimpinan terhada pelayanan publik (Studi pada unit pelaksana pendidikan teknik dinas pendidikan sumatera utara*”. *Pelayanan Publik dan Kepemimipinan*. Skripsi, Medan: Universitas Sumatera Utara
- Rivai, Veithzal. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

- Sinambela, Lijan Poltak. 2012. *Kinerja Pegawai Teori Pengukuran dan Implikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Siagian, Sondang. 2009. *Teoridan Praktik Kepemimpinan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Supranto J, 2012, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sakri, Muhammad, 2015. “*Pengaruh kepemimpinan dan kedisiplinan pegawai terhadap peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat pada kantor kecamatan bontotiro kabupaten bulukumba*. Kepemimpinan, Kedisiplinan dan kualitas pelayanan. Skripsi, Fakultas Ekonomi, Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar
- Sukardi J. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT. Bumi Aksara.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Widiyanto, Joko. 2010. *SPSS for Windows Untuk Analisis Data Statistik dan Penelitian*. Surakarta: BP-FKIP UMS.
- Yamin, Martinis dan Maisah. 2010. *Standarisasi Kinerja Guru*. Jakarta: Persada Press.

Kepemimpinan

Item		Frekuensi, skor, dan persentase					Total	Rata-rata
		STS	TS	N	S	SS		
Pertanyaan		1	2	3	4	5		
1	F	3	31	8	0	0	42	2.12
	Skor	3	62	24	0	0	89	
	%	7.14	73.81	19.05	0.00	0.00	100	
2	F	3	31	8	0	0	42	2.12
	Skor	3	62	24	0	0	89	
	%	7.14	73.81	19.05	0.00	0.00	100	
3	F	0	5	0	37	0	42	3.76
	Skor	0	10	0	148	0	158	
	%	0.00	11.90	0.00	88.10	0.00	100	
4	F	0	34	8	0	0	42	2.19
	Skor	0	68	24	0	0	92	
	%	0.00	80.95	19.05	0.00	0.00	100	
5	F	0	2	38	2	0	42	3.00
	Skor	0	4	114	8	0	126	
	%	0.00	4.76	90.48	4.76	0.00	100	
6	F	5	5	32	0	0	42	2.64
	Skor	5	10	96	0	0	111	
	%	11.90	11.90	76.19	0.00	0.00	100	
7	F	0	1	5	36	0	42	3.83
	Skor	0	2	15	144	0	161	
	%	0.00	2.38	11.90	85.71	0.00	100	
8	F	3	31	0	8	0	42	2.31
	Skor	3	62	0	32	0	97	
	%	7.14	73.81	0.00	19.05	0.00	100	
9	F	0	17	25	0	0	42	2.60
	Skor	0	34	75	0	0	109	
	%	0.00	40.48	59.52	0.00	0.00	100	
10	F	0	0	2	10	30	42	4.67
	Skor	0	0	6	40	150	196	
	%	0.00	0.00	4.76	23.81	71.43	100	
Rata-rata Keseluruhan							2.92	

Kedisiplinan

Item		Frekuensi, skor, dan persentase					Total	Rata-rata
		STS	TS	N	S	SS		
Pertanyaan		1	2	3	4	5		
1	F	0	0	0	30	12	42	4.29
	Skor	0	0	0	120	60	180	
	%	0.00	0.00	0.00	71.43	28.57	100	
2	F	0	0	0	20	22	42	4.52
	Skor	0	0	0	80	110	190	
	%	0.00	0.00	0.00	47.62	52.38	100	
3	F	0	0	0	38	4	42	4.10
	Skor	0	0	0	152	20	172	
	%	0.00	0.00	0.00	90.48	9.52	100	
4	F	0	0	0	34	8	42	4.19
	Skor	0	0	0	136	40	176	
	%	0.00	0.00	0.00	80.95	19.05	100	
5	F	0	0	0	38	4	42	4.10
	Skor	0	0	0	152	20	172	
	%	0.00	0.00	0.00	90.48	9.52	100	
6	F	0	0	0	19	23	42	4.55
	Skor	0	0	0	76	115	191	
	%	0.00	0.00	0.00	45.24	54.76	100	
7	F	0	0	0	14	28	42	4.67
	Skor	0	0	0	56	140	196	
	%	0.00	0.00	0.00	33.33	66.67	100	
8	F	0	0	0	18	24	42	4.57
	Skor	0	0	0	72	120	192	
	%	0.00	0.00	0.00	42.86	57.14	100	
9	F	0	0	0	18	24	42	4.57
	Skor	0	0	0	72	120	192	
	%	0.00	0.00	0.00	42.86	57.14	100	
10	F	0	0	0	20	22	42	4.52
	Skor	0	0	0	80	110	190	
	%	0.00	0.00	0.00	47.62	52.38	100	
Rata-rata Keseluruhan								4.41

Kualitas Pelayanan

Item		Frekuensi, skor, dan persentase					Total	Rata-rata
		STS	TS	N	S	SS		
Pertanyaan		1	2	3	4	5		
1	F	0	0	0	6	36	42	4.86
	Skor	0	0	0	24	180	204	
	%	0.00	0.00	0.00	14.29	85.71	100	
2	F	0	40	2	0	0	42	2.05
	Skor	0	80	6	0	0	86	
	%	0.00	95.24	4.76	0.00	0.00	100	
3	F	0	0	0	2	40	42	4.95
	Skor	0	0	0	8	200	208	
	%	0.00	0.00	0.00	4.76	95.24	100	
4	F	8	34	0	0	0	42	1.81
	Skor	8	68	0	0	0	76	
	%	19.05	80.95	0.00	0.00	0.00	100	
5	F	0	0	0	20	22	42	4.52
	Skor	0	0	0	80	110	190	
	%	0.00	0.00	0.00	47.62	52.38	100	
6	F	11	31	0	0	0	42	1.74
	Skor	11	62	0	0	0	73	
	%	26.19	73.81	0.00	0.00	0.00	100	
7	F	0	0	1	33	8	42	4.17
	Skor	0	0	3	132	40	175	
	%	0.00	0.00	2.38	78.57	19.05	100	
8	F	0	0	0	34	8	42	4.19
	Skor	0	0	0	136	40	176	
	%	0.00	0.00	0.00	80.95	19.05	100	
9	F	0	34	0	0	8	42	2.57
	Skor	0	68	0	0	40	108	
	%	0.00	80.95	0.00	0.00	19.05	100	
10	F	0	3	37	2	0	42	2.98
	Skor	0	6	111	8	0	125	
	%	0.00	7.14	88.10	4.76	0.00	100	
Rata-rata Keseluruhan							3.38	

Hasil Uji Validitas

Butir Pertanyaan	r-hitung	r-tabel	Keterangan	
Kepemimpinan (X1)	P1	0.504	0.30	VALID
	P2	0.504	0.30	VALID
	P3	0.656	0.30	VALID
	P4	0.397	0.30	VALID
	P5	0.312	0.30	VALID
	P6	0.692	0.30	VALID
	P7	0.437	0.30	VALID
	P8	0.869	0.30	VALID
	P9	0.497	0.30	VALID
	P10	0.570	0.30	VALID
Kedisiplinan (X2)	P1	0.457	0.30	VALID
	P2	0.505	0.30	VALID
	P3	0.297	0.30	VALID
	P4	0.397	0.30	VALID
	P5	0.297	0.30	VALID
	P6	0.504	0.30	VALID
	P7	0.477	0.30	VALID
	P8	0.501	0.30	VALID
	P9	0.501	0.30	VALID
	P10	0.505	0.30	VALID

Butir Pertanyaan	r-hitung	r-tabel	Keterangan	
Kualitas Pelayanan (Y)	P1	0.354	0.30	VALID
	P2	0.216	0.30	VALID
	P3	0.216	0.30	VALID
	P4	0.397	0.30	VALID
	P5	0.505	0.30	VALID
	P6	0.445	0.30	VALID
	P7	0.437	0.30	VALID
	P8	0.397	0.30	VALID
	P9	1.192	0.30	VALID
	P10	0.348	0.30	VALID

No.	Variabel Kepemimpinan (X1)										JUMLAH	RATA-RATA
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10		
1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	3	17	1.70
2	1	1	2	2	2	1	3	1	2	3	18	1.80
3	1	1	2	2	3	1	3	1	2	4	20	2.00
4	2	2	2	2	3	1	3	2	2	4	23	2.30
5	2	2	2	2	3	1	3	2	2	4	23	2.30
6	2	2	4	2	3	2	3	2	2	4	26	2.60
7	2	2	4	2	3	2	4	2	2	4	27	2.70
8	2	2	4	2	3	2	4	2	2	4	27	2.70
9	2	2	4	2	3	2	4	2	2	4	27	2.70
10	2	2	4	2	3	2	4	2	2	4	27	2.70
11	2	2	4	2	3	3	4	2	2	4	28	2.80
12	2	2	4	2	3	3	4	2	2	4	28	2.80
13	2	2	4	2	3	3	4	2	2	5	29	2.90
14	2	2	4	2	3	3	4	2	2	5	29	2.90
15	2	2	4	2	3	3	4	2	2	5	29	2.90
16	2	2	4	2	3	3	4	2	2	5	29	2.90
17	2	2	4	2	3	3	4	2	2	5	29	2.90
18	2	2	4	2	3	3	4	2	3	5	30	3.00
19	2	2	4	2	3	3	4	2	3	5	30	3.00
20	2	2	4	2	3	3	4	2	3	5	30	3.00
21	2	2	4	2	3	3	4	2	3	5	30	3.00
22	2	2	4	2	3	3	4	2	3	5	30	3.00
23	2	2	4	2	3	3	4	2	3	5	30	3.00
24	2	2	4	2	3	3	4	2	3	5	30	3.00
25	2	2	4	2	3	3	4	2	3	5	30	3.00
26	2	2	4	2	3	3	4	2	3	5	30	3.00
27	2	2	4	2	3	3	4	2	3	5	30	3.00
28	3	3	4	3	3	3	4	4	3	5	35	3.50
29	3	3	4	3	3	3	4	4	3	5	35	3.50
30	3	3	4	3	3	3	4	4	3	5	35	3.50
31	3	3	4	3	4	3	4	4	3	5	36	3.60
32	2	2	4	2	3	3	4	2	3	5	30	3.00
33	2	2	4	2	3	3	4	2	3	5	30	3.00
34	2	2	4	2	3	3	4	2	3	5	30	3.00
35	2	2	4	2	3	3	4	2	3	5	30	3.00
36	2	2	4	2	3	3	4	2	3	5	30	3.00
37	2	2	4	2	3	3	4	2	3	5	30	3.00
38	2	2	4	2	3	3	4	2	3	5	30	3.00
39	3	3	4	3	3	3	4	4	3	5	35	3.50

40	3	3	4	3	3	3	4	4	3	5	35	3.50
41	3	3	4	3	3	3	4	4	3	5	35	3.50
42	3	3	4	3	4	3	4	4	3	5	36	3.60

No	Variabel Kedisiplinan (X2)										JUMLAH	RATA-RATA
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10		
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4.00
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4.00
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4.00
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4.00
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4.00
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4.00
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4.00
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4.00
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4.00
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4.00
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4.00
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4.00
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4.00
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4.00
15	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	41	4.10
16	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	41	4.10
17	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	41	4.10
18	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	41	4.10
19	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	43	4.30
20	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	44	4.40
21	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	46	4.60
22	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	46	4.60
23	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	46	4.60
24	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	46	4.60
25	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	46	4.60
26	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	47	4.70
27	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	47	4.70
28	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	48	4.80
29	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	48	4.80
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5.00
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5.00
32	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	46	4.60

33	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	46	4.60
34	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	46	4.60
35	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	46	4.60
36	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	46	4.60
37	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	47	4.70
38	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	47	4.70
39	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	48	4.80
40	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	48	4.80
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5.00
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5.00

No.	Variabel Kualitas Pelayanan (Y)										JUMLAH	RATA-RATA
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10		
1	4	2	4	1	4	1	3	4	2	2	27	2.70
2	4	2	4	1	4	1	4	4	2	2	28	2.80
3	4	2	5	1	4	1	4	4	2	2	29	2.90
4	4	2	5	1	4	1	4	4	2	3	30	3.00
5	4	2	5	1	4	1	4	4	2	3	30	3.00
6	4	2	5	1	4	1	4	4	2	3	30	3.00
7	5	2	5	1	4	1	4	4	2	3	31	3.10
8	5	2	5	1	4	1	4	4	2	3	31	3.10
9	5	2	5	2	4	1	4	4	2	3	32	3.20
10	5	2	5	2	4	1	4	4	2	3	32	3.20
11	5	2	5	2	4	1	4	4	2	3	32	3.20
12	5	2	5	2	4	2	4	4	2	3	33	3.30
13	5	2	5	2	4	2	4	4	2	3	33	3.30
14	5	2	5	2	4	2	4	4	2	3	33	3.30
15	5	2	5	2	4	2	4	4	2	3	33	3.30
16	5	2	5	2	4	2	4	4	2	3	33	3.30
17	5	2	5	2	4	2	4	4	2	3	33	3.30
18	5	2	5	2	4	2	4	4	2	3	33	3.30
19	5	2	5	2	4	2	4	4	2	3	33	3.30
20	5	2	5	2	4	2	4	4	2	3	33	3.30
21	5	2	5	2	5	2	4	4	2	3	34	3.40
22	5	2	5	2	5	2	4	4	2	3	34	3.40
23	5	2	5	2	5	2	4	4	2	3	34	3.40
24	5	2	5	2	5	2	4	4	2	3	34	3.40

25	5	2	5	2	5	2	4	4	2	3	34	3.40
26	5	2	5	2	5	2	4	4	2	3	34	3.40
27	5	2	5	2	5	2	4	4	2	3	34	3.40
28	5	2	5	2	5	2	5	5	5	3	39	3.90
29	5	2	5	2	5	2	5	5	5	3	39	3.90
30	5	2	5	2	5	2	5	5	5	3	39	3.90
31	5	3	5	2	5	2	5	5	5	4	41	4.10
32	5	2	5	2	5	2	4	4	2	3	34	3.40
33	5	2	5	2	5	2	4	4	2	3	34	3.40
34	5	2	5	2	5	2	4	4	2	3	34	3.40
35	5	2	5	2	5	2	4	4	2	3	34	3.40
36	5	2	5	2	5	2	4	4	2	3	34	3.40
37	5	2	5	2	5	2	4	4	2	3	34	3.40
38	5	2	5	2	5	2	4	4	2	3	34	3.40
39	5	2	5	2	5	2	5	5	5	3	39	3.90
40	5	2	5	2	5	2	5	5	5	3	39	3.90
41	5	2	5	2	5	2	5	5	5	3	39	3.90
42	5	3	5	2	5	2	5	5	5	4	41	4.10

Uji Analisi Deskriptif

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
KEPEMIMPINAN	42	1.70	3.60	122.80	2.9238	.43438
KEDISIPLINAN	42	4.00	5.00	185.10	4.4071	.36452
KUALITAS PELAYANAN	42	2.70	4.10	142.10	3.3833	.32902
Valid N (listwise)	42					

Realibilitas dan validitas Kepemimpinan (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.923	10

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
KEPEMIMPINAN 1	2.12	.504	42
KEPEMIMPINAN 2	2.12	.504	42
KEPEMIMPINAN 3	3.76	.656	42
KEPEMIMPINAN 4	2.19	.397	42
KEPEMIMPINAN 5	3.00	.312	42
KEPEMIMPINAN 6	2.64	.692	42
KEPEMIMPINAN 7	3.83	.437	42
KEPEMIMPINAN 8	2.31	.869	42
KEPEMIMPINAN 9	2.60	.497	42
KEPEMIMPINAN 10	4.67	.570	42

Realibilitas dan validitas Kedisiplinan (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.941	10

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
KEDISIPLINAN 1	4.29	.457	42
KEDISIPLINAN 2	4.52	.505	42
KEDISIPLINAN 3	4.10	.297	42
KEDISIPLINAN 4	4.19	.397	42
KEDISIPLINAN 5	4.10	.297	42
KEDISIPLINAN 6	4.55	.504	42
KEDISIPLINAN 7	4.67	.477	42
KEDISIPLINAN 8	4.57	.501	42
KEDISIPLINAN 9	4.57	.501	42
KEDISIPLINAN 10	4.52	.505	42

Realibilitas dan validitas Kualitas Pelayanan (Y)

Reliability Statistics

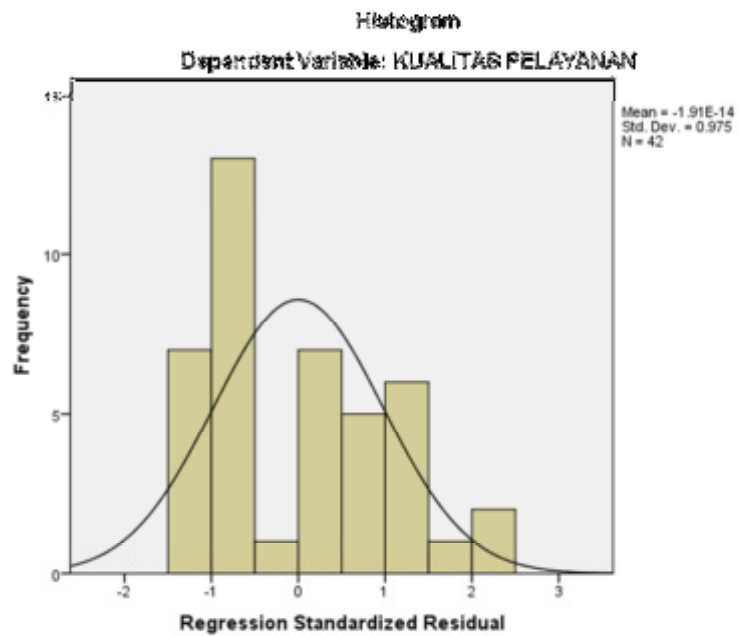
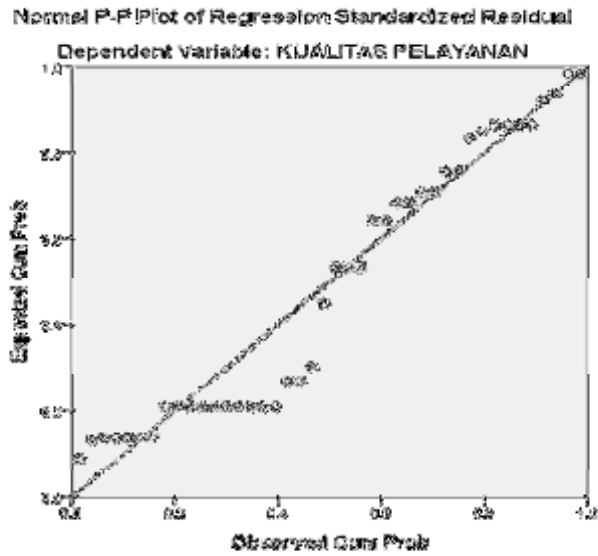
Cronbach's Alpha	N of Items
.832	10

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
KUALITAS PELAYANAN 1	4.86	.354	42
KUALITAS PELAYANAN 2	2.05	.216	42
KUALITAS PELAYANAN 3	4.95	.216	42
KUALITAS PELAYANAN 4	1.81	.397	42
KUALITAS PELAYANAN 5	4.52	.505	42
KUALITAS PELAYANAN 6	1.74	.445	42
KUALITAS PELAYANAN 7	4.17	.437	42
KUALITAS PELAYANAN 8	4.19	.397	42
KUALITAS PELAYANAN 9	2.57	1.192	42
KUALITAS PELAYANAN 10	2.98	.348	42

Uji Asumsi Klasik

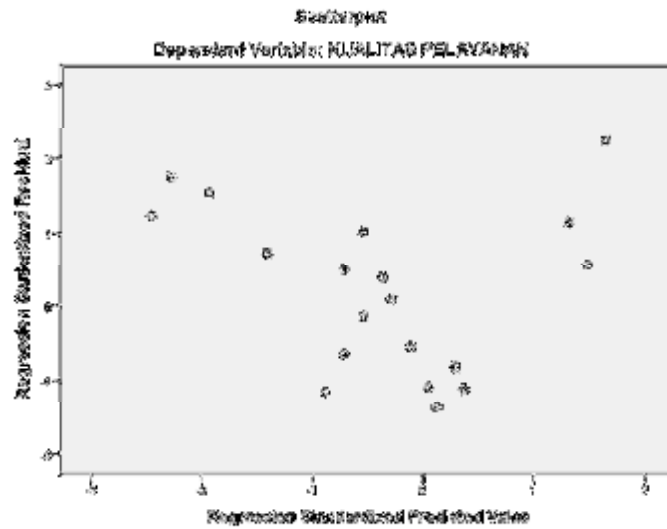
1. Uji Normalitas



2. Uji Multikolinearitas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	KEPEMIMPINAN	.389	2.568
	KEDISIPLINAN	.389	2.568

3. Uji Heteroskedastisitas



Uji t-test dan Analisis Regresi Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.656	.184		3.568	.001
	KEPEMIMPINAN	.551	.053	.727	10.469	.000
	KEDISIPLINAN	.254	.063	.281	4.045	.000

Uji F (Simultan)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4.113	2	2.057	246.697	.000 ^b
	Residual	.325	39	.008		
	Total	4.438	41			

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

b. Predictors: (Constant), KEDISIPLINAN, KEPEMIMPINAN

Uji R² (R Square)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.963 ^a	.927	.923	.09130

a. Predictors: (Constant), KEDISIPLINAN, KEPEMIMPINAN

b. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

LAMPIRAN
TANGGAPAN RESPONDEN

TANGGAPAN RESPONDEN KEPEMIMPINAN(X1)

KEPEMIMPINAN 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	7.1	7.1	7.1
	2	31	73.8	73.8	81.0
	3	8	19.0	19.0	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

KEPEMIMPINAN 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	7.1	7.1	7.1
	2	31	73.8	73.8	81.0
	3	8	19.0	19.0	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

KEPEMIMPINAN 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	5	11.9	11.9	11.9
	4	37	88.1	88.1	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

KEPEMIMPINAN 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	34	81.0	81.0	81.0
	3	8	19.0	19.0	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

KEPEMIMPINAN 5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	4.8	4.8	4.8
	3	38	90.5	90.5	95.2
	4	2	4.8	4.8	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

KEPEMIMPINAN 6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	5	11.9	11.9	11.9
	2	5	11.9	11.9	23.8
	3	32	76.2	76.2	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

KEPEMIMPINAN 7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	2.4	2.4	2.4
	3	5	11.9	11.9	14.3
	4	36	85.7	85.7	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

KEPEMIMPINAN 8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	7.1	7.1	7.1
	2	31	73.8	73.8	81.0
	4	8	19.0	19.0	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

KEPEMIMPINAN 9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	17	40.5	40.5	40.5
	3	25	59.5	59.5	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

KEPEMIMPINAN 10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	2	4.8	4.8	4.8
	4	10	23.8	23.8	28.6
	5	30	71.4	71.4	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

TANGGAPAN RESPONDEN KEDISIPLINAN(X2)**KEDISIPLINAN 1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	30	71.4	71.4	71.4
	5	12	28.6	28.6	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

KEDISIPLINAN 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	20	47.6	47.6	47.6
	5	22	52.4	52.4	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

KEDISIPLINAN 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	38	90.5	90.5	90.5
	5	4	9.5	9.5	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

KEDISIPLINAN 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	34	81.0	81.0	81.0
	5	8	19.0	19.0	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

KEDISIPLINAN 5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	38	90.5	90.5	90.5
	5	4	9.5	9.5	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

KEDISIPLINAN 6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	19	45.2	45.2	45.2
	5	23	54.8	54.8	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

KEDISIPLINAN 7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	14	33.3	33.3	33.3
	5	28	66.7	66.7	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

KEDISIPLINAN 8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	18	42.9	42.9	42.9
	5	24	57.1	57.1	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

KEDISIPLINAN 9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	18	42.9	42.9	42.9
	5	24	57.1	57.1	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

KEDISIPLINAN 10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	20	47.6	47.6	47.6
	5	22	52.4	52.4	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

TANGGAPAN RESPONDEN KUALITAS PELAYANAN(Y)

KUALITAS PELAYANAN 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	6	14.3	14.3	14.3
	5	36	85.7	85.7	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

KUALITAS PELAYANAN 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	40	95.2	95.2	95.2
	3	2	4.8	4.8	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

KUALITAS PELAYANAN 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	2	4.8	4.8	4.8
	5	40	95.2	95.2	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

KUALITAS PELAYANAN 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	8	19.0	19.0	19.0
	2	34	81.0	81.0	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

KUALITAS PELAYANAN 5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	20	47.6	47.6	47.6
	5	22	52.4	52.4	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

KUALITAS PELAYANAN 6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	11	26.2	26.2	26.2
	2	31	73.8	73.8	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

KUALITAS PELAYANAN 7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	2.4	2.4	2.4
	4	33	78.6	78.6	81.0
	5	8	19.0	19.0	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

KUALITAS PELAYANAN 8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	34	81.0	81.0	81.0
	5	8	19.0	19.0	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

KUALITAS PELAYANAN 9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	34	81.0	81.0	81.0
	5	8	19.0	19.0	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

KUALITAS PELAYANAN 10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	7.1	7.1	7.1
	3	37	88.1	88.1	95.2
	4	2	4.8	4.8	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

RIWAYAT HIDUP



Riska Ameliah, Lahir pada tanggal 27 Mei 1995, di Samboang Kelurahan Eka Tiro Kecamatan Bontotiro Kabupaten Bulukumba, anak pertama dari tiga bersaudra, buah hati dari pasangan Satturuddin dengan Rosniati.

RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Sekolah Dasar (SD) Negeri No 259 Samboang Kelurahan Eka Tiro Kecamatan Bontotiro Kabupaten Bulukumba Tahun 1994 - 2007
2. Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 1 Bontotiro Kecamatan Bontotiro Kabupaten Bulukumba Tahun 2007-2010
3. Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 4 Bulukumba Kecamatan Bontotiro Kabupaten Bulukumba 2010-2013.

Tahun 2013 melanjutkan pendidikan ke Perguruan Tinggi Swasta yakni Universitas Muhammadiyah Makassar (UNISMUH) Makassar pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen.

Atas rahmat Allah Swt., penulis berhasil menyelesaikan studi dengan judul Skripsi “Pengaruh Kepemimpinan Dan Kedisiplinan Pegawai Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat Pada Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Cabang Gowa Makassar”.