

**PENGARUH KEPEMIMPINAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PENJAMINAN KREDIT USAHA RAKYAT (KUR) PADA PT. ASURANSI
KREDIT INDONESIA CABANG PALEMBANG**

JURNAL

RUSMIA

19.11.313

ADMINISTRASI NEGARA

ABSTRACT

The purpose of this research is to determine, analyze and prove the influence of leadership on the quality of people's business credit guarantee services (KUR) at PT. Askrindo Palembang.

The method used in this research is a quantitative research method with data collection through observation, questionnaires, literature study and documentation. Based on the results of the final analysis in the regression analysis, the influence of the PJU Office Head's leadership style variable on service quality is the influence. The results of the regression analysis calculations obtained a regression coefficient value of 0.297. This means that there is a unidirectional and positive influence from Leadership Style on the quality of PT services. Askrindo. Thus the correlation coefficient value is significant. This means that there is a significant influence from the Leadership Style of PT leaders. Askrindo regarding the quality of service at PT. Askrindo. Thus it can be concluded that the results of the calculation of the simple regression equation $Y = 0.187 + 0.297 (X1)$ can be used to predict the size of effectiveness achieved in the management of the PT Office. Askrindo

Keywords : Leadership, Quality of KUR Guarantee Services

PENDAHULUAN

Pada Era Globalisasi saat ini baik badan usaha milik instansi pemerintah maupun perusahaan swasta dalam suatu Negara berkompetisi dalam meningkatkan kompetensi. Kompetensi yang dimiliki badan usaha dan perusahaan tersebut berupa serangkaian perangkat yang dimiliki seperti sarana dan prasarana yang mengacu pada teknologi yang mutakhir sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan zaman saat ini, dengan tujuan agar eksistensi badan usaha

pemerintah maupun perusahaan swasta tersebut akan selalu ada dalam menjawab tantangan-tantangan global dalam memenuhi kebutuhan masyarakatnya.

Di Negara Indonesia juga demikian sejak dahulu sampai dengan saat ini lembaga negara yang terkait bersama komponen anak bangsa terus menerus berinovasi dan berkreasi dalam menjawab tantangan tersebut. Terhitung sebanyak 107 Badan Usaha Milik Negara dan diperkirakan memiliki ribuan perusahaan swasta saat

ini membuat pemangku kebijakan yang berwenang terus menerus memperbaiki kompetensi agar supaya apa yang menjadi tujuan organisasi tersebut dapat tercapai dengan optimal. Dalam meraih tujuan yang diinginkan tidak cukup dengan sarana dan prasarana saja akan tetapi juga ada hal yang tidak kalah pentingnya agar apa yang menjadi tujuan tersebut dapat tercapai yaitu sumber daya manusia, dalam hal mencapai tujuan yang diinginkan oleh perusahaan sumber daya manusia sangat memiliki peranan. Karena sumber daya manusia merupakan subjek sentral dalam suatu organisasi, perusahaan, maupun instansi Pemerintahan.

Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal, perasaan, keterampilan, pengetahuan dan kreatifitas. Seperti peranan setiap orang terhadap lingkungannya yang tidak lepas dari sikap pengembangan dan potensi yang ada dalam diri untuk mengembangkan lingkungan, membina, sekaligus meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara berkelanjutan. Fungsi sumber daya manusia umumnya untuk meningkatkan produktivitas dalam menunjang organisasi supaya lebih kompetitif dan tercapainya tujuan. Sumber daya manusia merupakan manusia yang mampu bekerja untuk menghasilkan barang atau jasa yang kemampuan kerjanya dapat diukur dengan usia kerja, serta pemanfaatan dan fungsinya dapat dilihat dari kualitas (mutu sumber daya manusia) dan kuantitas (jumlah sumber daya manusia). Organisasi dapat berjalan apabila di dalamnya terdapat sumber daya manusia yang menopang. Bahkan, salah satu faktor yang menjadi kekuatan utama bagi organisasi dalam

mewujudkan impiannya adalah kekuatan manusia; yakni kemampuan manusia untuk bekerja, berpikir dan berperilaku menentukan terpenuhinya tujuan organisasi. Di dalam organisasi terdapat pihak yang dinamakan manajer. Manajer memiliki peran yang secara umum untuk memastikan fungsi manajemen terpenuhi. Dalam menjalankan peran sebagai manajer, para pemimpin organisasi ini membutuhkan suatu kecakapan untuk memimpin orang-orang dan keseluruhan organisasi agar dapat tercapai tujuan bersama. Kecakapan tersebut adalah kepemimpinan, yang esensi atau muatan intinya meliputi kepribadian, visi, dan kapabilitas.

Kepemimpinan adalah proses mempengaruhi dari seorang individu ke individu lain untuk mencapai sebuah tujuan bersama. Kepemimpinan juga dapat diartikan sebagai penggunaan kekuasaan dan pengaruh untuk mengarahkan aktivitas-aktivitas pengikut kearah pencapaian tujuan. Menurut Amirullah (2015:166) menyatakan kepemimpinan adalah suatu faktor kemanusiaan mengikat suatu kelompok bersama dan memberi motivasi untuk mencapai tujuan organisasi yang ditetapkan organisasi sebelumnya. Tanpa kepemimpinan yang efektif (baik formal maupun non formal) individu-individu maupun kelompok cenderung tidak memiliki arah dan tujuan, tidak puas, tidak termotivasi. Dalam hal demikian tidak terlepas dari pengaruh seorang pimpinan dalam suatu organisasi karena seorang pemimpin yang ideal ia mampu memberikan arahan, pengaruh, serta motivasi kepada bawahannya agar tujuan perusahaan dapat tercapai. Dengan adanya kualitas kepemimpinan dari seorang pemimpin yang baik maka

diharapkan perusahaan mempunyai karyawan atau pegawai yang mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang kompeten agar bisa mengelolah perusahaan seoptimal mungkin sehingga bisa meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Kualitas Pelayanan merupakan salah satu bagian dari strategi dan suatu kewajiban yang harus dilakukan oleh perusahaan agar mampu bertahan dalam persaingan usaha agar tetap mendapat kepercayaan masyarakat, kualitas pelayanan juga menjadi satu tahap dominan keberhasilan suatu organisasi. Pengembangan kualitas sangat di dorong oleh kondisi persaingan antar organisasi atau perusahaan, perkembangan teknologi, tahapan perekonomian dan sosial budaya ditengah masyarakat. Menurut Tciptono (2011) Kualitas Pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Menurut Arianto (2018:83) Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan.

PT. Askrindo yang merupakan badan usaha milik negara yang berfokus pada pelayanan jaminan asuransi, tidak dapat dipisahkan dari pembangunan ekonomi bangsa dan negara republik Indonesia. Perusahaan ini mencanangkan budaya AKHLAK yang merupakan akronim dari Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif. Salah satu produk yang ditawarkan kepada masyarakat yaitu produk pelayanan penjaminan kredit usaha rakyat (KUR)

Berdasarkan hasil observasi penulis Bulan Agustus Tahun 2023 di PT.Askrindo Palembang yaitu ditemukan adanya sikap pimpinan yang tidak mengayomi terhadap

bawahannya terlihat pada saat susah menemuinya secara langsung dan belum maksimalnya pelayanan kredit usaha rakyat (KUR) kepada masyarakat karena tidak semua masyarakat dapat menerima layanan tersebut, serta masih ada perilaku pegawai yang belum sesuai dengan standar kualitas pelayanan seperti memberikan pelayanan yang berbelit-belit dan tidak transparan sehingga membuat nasabah bingung.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka penulis tertarik mengambil judul penelitian dengan judul **“Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan Penjaminan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Pada PT. Asuransi Kredit Indonesia Cabang Palembang”**.

LANDASAN TEORI

A. Kepemimpinan

Kepemimpinan memiliki peranan yang sangat penting di dalam manajemen suatu organisasi. Kepemimpinan membutuhkan manusia yang berkualitas, akan tetapi sebagai manusia tentu memiliki banyak keterbatasan maka disinilah dibutuhkan kemampuan untuk memimpin. Kepemimpinan gambarkan ke dalam ciri – ciri individual, cara berinteraksi dan mempengaruhi orang lain, kebiasaan yang dilakukan, kedudukan dalam organisasi dan persepsi mengenai pengaruh yang sah. Kepemimpinan adalah proses mempengaruhi dari seorang individu terhadap orang lain Untuk mencapai sebuah tujuan bersama, Kreitner & Kinicki (2008). Amirullah (2015:166), menyatakan kepemimpinan adalah suatu faktor kemanusiaan, mengikat suatu kelompok bersama dan memberi motivasi untuk tercapainya tujuan yang

sudah ditetapkan organisasi sebelumnya.

Tanpa kepemimpinan yang efektif (baik formal maupun non formal) individu-individu maupun kelompok cenderung tidak memiliki arah, tidak puas, dan kurang termotivasi. Fiedler (1967), dalam Amirullah (2015:166) menyatakan pemimpin adalah seseorang dalam kelompok, sebagai pemberi tugas atau sebagai pengaruh dan mengkoordinasikan Kegiatan kelompok yang relevan, serta dia sebagai penanggung jawab utama. Fiedler Memisahkan orang lain dalam kelompok, dimana ada orang yang memberi tugas (pemimpin) dan orang yang diberi tugas (bawahan). Orang yang dipisahkan dalam kelompoknya untuk dijadikan pemimpin adalah orang yang memiliki atribut seperti kewibawaan, kekuasaan, kewenangan, ketrampilan khusus dan status. Davis (1981), dalam Amirullah (2015:1667) menyatakan pemimpin sebagai kemampuan untuk membujuk orang lain dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan jelas. Dengan demikian, kepemimpinan merupakan kecakapan atau kemampuan seorang untuk membujuk orang lain agar bersedia bekerja keras dalam mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Kepemimpinan dapat makna sebagai penggunaan kekuasaan dan pengaruh untuk mengarahkan aktivitas-aktivitas pengikut ke arah pencapaian tujuan. (Colquitt, et.al, 2009). Berdasarkan dari definisi-definisi yang telah dikemukakan diatas, dapat disimpulkan bahwa Kepemimpinan adalah kemampuan mengarahkan dan memotivasi serta mempengaruhi orang lain untuk mencapai tujuan yang ditetapkan secara bersama-sama.

James et. al. (1996) dalam jurnal Fitriati (2015) mengatakan bahwa gaya kepemimpinan adalah berbagai pola tingkah laku yang disukai oleh pemimpin dalam proses mengarahkan dan mempengaruhi pekerja. Gaya kepemimpinan adalah perilaku dan strategi, sebagai hasil kombinasi dari falsafah, ketrampilan, sifat, sikap, yang sering diterapkan seorang pemimpin ketika ia mencoba mempengaruhi kinerja bawahannya.

B. Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan adalah landasan utama untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen. Dalam hal ini perusahaan dapat dikatakan baik jika mampu menyediakan barang atau jasa sesuai dengan keinginan pelanggan. Kualitas produk dan kinerja layanan yang baik akan sangat berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan konsumen. Dimana hal tersebut diperoleh dengan cara membandingkan jenis pelayanan satu dengan pelayanan lain yang sejenis. Sehingga, konsumen dapat mengetahui perbandingan tingkat kualitas pelayanan antara perusahaan A dan B. Kualitas Pelayanan dianggap baik apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan

yang diharapkan oleh konsumen, sementara jika melebihi apa yang diharapkan konsumen, maka dapat dikatakan pelayanan sangat memuaskan. Namun, terkadang ada juga pelayanan yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen. Pelayanan ini dikatakan buruk, jika perusahaan dirasa tidak dapat memenuhi keinginan konsumen,

baik melalui produk maupun melalui pelayanan perusahaan.

METODE PENELITIAN

Penelitian merupakan suatu proses yang berawal dari kemauan atau minat untuk mengetahui permasalahan tertentu dan memberi jawaban yang selanjutnya berkembang menjadi gagasan, teori dan konseptualisme. Pengertian metode penelitian menurut Sugiyono (2015) adalah sebagai berikut : “Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu”. Data kuantitatif merupakan “metode penelitian yang berlandaskan positivistik (data konkrit) data penelitian menggunakan angka-angka dapat diukur menggunakan statistic sebagai alat uji penghitungan

berkaitan masalah yang diteliti untuk menghasilkan suatu kesimpulan, Sugiyono (2018)”

Berdasarkan pengertian diatas, untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan suatu metode yang relevan agar tujuan yang diinginkan dapat tercapai. Terdapat empat kata kunci yang diperhatikan dalam metode penelitian yaitu, cara ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan. Dengan metode penelitian, penulis bermaksud mengumpulkan data historis dan mengamati secara seksama mengenai aspek-aspek tertentu berkaitan erat dengan masalah yang diteliti sehingga akan diperoleh data-data yang menunjang penyusunan laporan penulis. Dalam penelitian ini metode yang digunakan oleh penulis adalah metode penelitian kuantitatif

HASIL ANALISIS DATA

1. Uji Regresi Linear sederhana

Untuk menghitung besarnya pengaruh secara kuantitatif pengaruh kepemimpinan (variabel X) independen terhadap kualitas pelayanan (variabel Y) dependen, digunakan rumus persamaan regresi linear sederhana adapun hasil dari persamaan regresi linier sederhana dapat dilihat pada tabel sebagai berikut analisis digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh yang pada variabel Kepemimpinan Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan

Tabel 25
Hasil Analisis Linier Sederhana

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.185	2.976		1.070	.292
Kepemimpinan	.941	.070	.919	13.350	.000

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.185	2.976		1.070	.292
	Kepemimpinan	.941	.070	.919	13.350	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Berdasarkan tabel diatas yaitu *Coefficients^a* maka dapat dimasukan padapersamaan berikut :

$$Y = a + bX$$

Persamaan regresi yang diperoleh dengan koefisien konstanta dan koefisien variabel diatas yaitu $Y = 13.743 + 0.363X$

Dimana :

a = konstanta (13.743)

artinya mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 13.743.

b = koefisien regresi (.363)

artinya menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai pelayanan, makla nilaikepuasan bertambah ,363. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X dan Y adalah positif.

2. Uji Hipotesis (Uji t)

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, berdasarkan permasalahan ini maka hasil uji t dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 26

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.743	2.990		4.596	.000

Kepemimpinan	.363	.082	.361	4.412	.000
--------------	------	------	------	-------	------

a. Dependent Variable: Kualitas pelayanan

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa hasil pengujian menunjukkan variable X (kualitas pelayanan) diperoleh nilai t hitung 4.412 dengan tingkat signifikansi 0.000. dengan demikian apabila dibandingkan dengan t tabel, maka t hitung yaitu $4.412 > 0.171$. nilai signifikansi sebesar $0.000 < 0.05$. hal ini dapat diartikan bahwa variable kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Dengan hipotesis statistik :

1. Jika $H_0 : \rho = 0$, berarti tidak terdapat pengaruh antara kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan.
2. Jika $H_a : \rho \neq 0$, jika tidak sama dengan kurang atau lebih kurang dari nol maka dapat pengaruh positif antara kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan

Berdasarkan perhitungan yang ditunjukkan di atas, maka dinyatakan r hitung lebih besar dari r tabel. Maka dapat dinyatakan hipotesis (H_0) yang menyatakan tidak terdapat pengaruh ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima. Nilai yang didapat adalah positif yang artinya koefisien tersebut dapat digeneralisirkan atau dapat berlaku pada keseluruhan populasi dimana sampel 35 orang tersebut diambil.

3. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerapkan variasi variabel dependen dapat kita lihat sebagai berikut

Tabel 27
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.919 a	.844	.839	2.980

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Bagian ini menunjukkan besarnya koefisien determinasi yang berfungsi untuk memprediksi besarnya presentase pengaruh terhadap variabel terikat. Dari tabel di atas dapat terlihat R Square sebesar .844 yang artinya jika dikuadratkan dengan hasil korelasi yang dikalikan 100%, maka didapat bahwa pengaruh kepemimpinan terhadap kepuasan masyarakat adalah 84% sementara sisanya ($100\% - 84.0\% = 16\%$) dipengaruhi variable lain yaitu variabel lingkungan dan lain-lain.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa statistik baik dengan menggunakan analisa persamaan regresi sederhana, membuktikan bahwa terdapat hubungan dan pengaruh antara Gaya kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan pada PT. Askrindo . Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pembahasan hasil penelitian sebagai berikut :

Hasil perhitungan analisis regresi maka diperoleh koefisien regresi dari variable bebas terhadap variable terikat. Selanjutnya untuk mengetahui hasil perhitungan yang lebih jelas dapat dilihat hasil perhitungan regresi. Nilai koefisien regresi Gaya kepemimpinan PT. Askrindo terhadap partisipasi pegawai sebesar 0,502. Hal tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang searah atau positif. Artinya besar kecilnya pengaruh perubahan pada variable Gaya kepemimpinan PT. Askrindo terhadap partisipasi pegawai dalam pengelolaan PT. Askrindo sebesar 0,502. Hasil uji koefisien regresi menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi signifikan. Artinya ada pengaruh yang signifikan dari variable gaya kepemimpinan PT. Askrindo terhadap partisipasi pegawai dalam pengelolaan PT. Askrindo. Dengan demikian hasil persamaan regresi sederhana , yaitu $Y = 0,741 + 0,502(X1)$, dapat digunakan untuk memprediksi besar kecilnya partisipasi pegawai dalam pengelolaan PT. Askrindo.

Dalam analisis uji regresi antara variable partisipasi pegawai dengan variable efektivitas pengelolaan PT. Askrindo menunjukkan nilai koefisien regresi sebesar 0,461. Hal ini berarti terdapat pengaruh yang searah dan

positif dari partisipasi pegawai terhadap efektivitas pengelolaan PT. Askrindo. Dengan demikian nilai koefisien korelasi adalah signifikan. Artinya ada pengaruh yang signifikan dari partisipasi pegawai terhadap efektivitas pengelolaan PT. Askrindo. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hasil perhitungan persamaan regresi sederhana $Y = 1,468 + 0,461(X2)$ dapat dipergunakan untuk memprediksi besar kecilnya efektivitas yang dicapai dalam pengelolaan PT. Askrindo.

Hasil analisis yang terakhir dalam analisis regresi adalah pengaruh Variabel Gaya kepemimpinan Kepala Kantor PJU terhadap kualitas pelayanan. Hasil perhitungan analisis regresi diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,297. Hal ini berarti terdapat pengaruh yang searah dan positif dari Gaya Kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan PT. Askrindo. Dengan demikian nilai koefisien korelasi adalah signifikan. Artinya ada pengaruh yang signifikan dari Gaya Kepemimpinan pimpinan PT. Askrindo terhadap kualitas pelayanan pada PT. Askrindo. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hasil perhitungan persamaan regresi sederhana $Y = 0,187 + 0,297(X1)$ dapat dipergunakan untuk memprediksi besar kecilnya efektivitas yang dicapai dalam pengelolaan Kantor PT. Askrindo

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat diambil simpulan penelitian ini adalah Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan Penjaminan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Pada PT. Askrindo Palembang. Berdasarkan terlihat R

Square sebesar .0.919 yang artinya jika dikuadratkan dengan hasil korelasi yang dikalikan 100%, maka didapat bahwa pengaruh kepemimpinan terhadap kepuasan masyarakat adalah 84% sementara sisanya (100%-84.0% = 16%) dipengaruhi variable lain yaitu variabel lingkungan dan lain-lain

B. Saran

Berdasarkan simpulan di atas maka peneliti memberikan saran bagi pihak PT. Askrindo Palembang untuk tetap mempertahankan dan meningkatkan gaya kepemimpinan pelayanan yang diberikan semakin baik. dan hendaknya untuk ditambah sarana dan prasarana terutama pada ruang pelayanan seharusnya tidak menyatu dengan ruang kerja pegawai sebaiknya dibuat terpisah agar pelayanan lebih baik pada masa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Amirullah. (2015). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Colquitt et.al. (2011). *Organization Behavior, Improving Performance, And Commitment In The Workplace, Secon Edition*. New York : Me Grow Hill
- Fitriati, Rahma. (2015). *Menguak daya saing UMKM industry kreatif (sebuah riset tindakan berbasis soft system methodology*. Jakarta: buku obor
- George R. Terry. 2010. *Prinsip-Prinsip Manajemen*.(Edisi Bahasa

Indonesia). PT. Bumi Aksara: Bandung

- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.

Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Kotler. (2013). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

Khairinal. (2016). *Menyusun: Proposal, Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Jamb: Salim Media Indra.

Peirisal, Tepi (2015), *Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Desa Sukakerti Kecamatan Cicalak Kabupaten Subang*

Regina, Amanda. (2016). *Pengaruh Pengawasan Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Disiplin Kerja Sebagai Variabel Intervening di Pt. Astra International Tbk. Waru Pada Bagian Part Dan Acesoris (Depo) Jurnal Ilmu Manajemn Volume 4 No. 4 Tahun 2016*.

Satya Negara. (2022). *Buku Pedoman Penyusunan Proposal dan Skripsi*. Palembang.

Sari, Ratna (2022), *Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas*

*Pelayanan Pada Sekretariat
Daerah Kabupaten Sukabumi.*

Grafindo Persada. Jakarta.

Siswanto. (2011). *Pengantar
Manajemen*. PT. Bumi Aksara.
Jakarta.

Sutrisno, Edy. (2017). "*Manajemen
Sumber Daya Manusia*".
Jakarta: Kencana
Prenadamedia Group.

Sugiyono. (2010). "*Metode Penelitian
Bisnis*". Bandung: Alfabeta

Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian
Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2012). *Statistik Untuk
Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2013). *Statistika Untuk
Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian
Pendidikan Pendekatan
Kuantitatif Kualitatif dan
R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian
Kuantitatif Kualitatif dan
R&D*. Bandung: Albabeta.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian
Kuantitatif Kualitatif Dan
R&D*. Bandung: Alfabeta

Tjiptono, Fandy. (2011).
Kepemimpinan. Malang: Penerbit Bayu
Media.

Tjiptono, Fandy. (2017). *Strategi
Pemasaran*, edisi 4. Yogyakarta: ANDI

Thoha, Miftah. (2015). *Kepemimpinan
Dalam Manajemen*. PT. Raja