

## **ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Gaya Kepemimpinan, Kopetensi Dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Di Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan menggunakan uji hipotesis F-test dan T-test. Penelitian ini terdiri dari tiga variabel yaitu variabel bebas yang terdiri dari Gaya Kepemimpinan, Kopetensi Dan Budaya Organisasi dan variabel terikat yaitu Kualitas Pelayanan. Penelitian ini mengambil sampel sebanyak 65 responden dan menggunakan teknik target sampling. Sampel terdiri dari karyawan Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur yang kemudian disurvei dengan menggunakan kuesioner. Berdasarkan uji t diperoleh nilai signifikansi Gaya Kepemimpinan sebesar 0,01, variabel Kopetensi sebesar 0,02, variabel Budaya Organisasi 0,024 dan nilai signifikansi uji F sebesar 0,000. Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara parsial variabel Gaya Kepemimpinan, Kopetensi Dan Budaya Organisasi berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan. Sedangkan secara simultan variabel Gaya Kepemimpinan, Kopetensi Dan Budaya Organisasi berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur.

## **ABSTACK**

*The purpose of this study was to determine the influence of Leadership Style, Competence and Organizational Culture on the Quality of Service in the East Java Province Transportation Service. This study used a quantitative descriptive method by using the F-test and T-test hypotheses. This study consists of three variables, namely the independent variable consisting of Leadership Style, Competence and Organizational Culture and the dependent variable, namely Service Quality. This study took a sample of 65 respondents and used a target sampling technique. The sample consisted of employees of the East Java Provincial Transportation Office who were then surveyed using a questionnaire. Based on the t test, a leadership style significance value of 0.01 was obtained, competency variable was 0.02, organizational culture variable was 0.024 and the F test significance value was 0.000. These results indicate that partially the variables of Leadership Style, Competence and Organizational Culture have a significant effect on Service Quality. While simultaneously the variables of Leadership Style, Competence and Organizational Culture have a significant effect on the Quality of Service in the East Java Province Transportation Service.*