



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA

SKRIPSI

**PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN, KOPETENSI
DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DI DINAS PERHUBUNGAN PROVINSI
JAWA TIMUR**

**ROINARDUS TAMUR
NIM : 191500161**

**Dosen Pembimbing:
I Made Bagus Dwiarta, S.E.,M.M.**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2023**

**PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN, KOPETENSI
DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN DI DINAS
PERHUBUNGAN PROVINSI JAWA TIMUR**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM)
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

**ROINARDUS TAMUR
NIM : 191500161**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Proposal : Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Kopetensi dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Di Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur

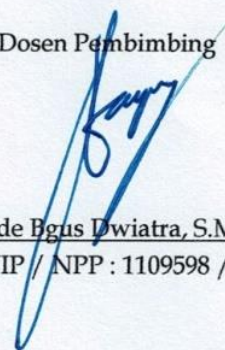
Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Roinardus Tamur
- b. Nim : 191500161
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana
Surabaya

Proposal ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk diuji :

Tanggal : Juli 2023

Dosen Pembimbing


I Made Bgus Dwiatra, S.M., M.M
NIP / NPP : 1109598 / DY

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Gaya Kepemimpinan,
Kopetensi Dan Budaya Organisasi
Terhadap Kualitas Pelayanan Didinas
Perhubungan Provinsi Jawa Timur

Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Roinardus Tamur
b. Nim : 191500161
c. Program Studi : Manajemen
d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana
Surabaya
e. Alamat e-mail : roitamur@gmail.com

Surabaya, 10 Agustus 2023

Menyetujui,

Ketua Program Studi,

Dosen Pembimbing,


I Made Bagus Dwiarta., S.M., M.M


I Made Bagus Dwiarta., S.M., M.M

NIP/NPP : 1109598/DY

NIP/NPP : 1109598/DY

Mengetahui,
Dekan,


Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd, M. SM

NIP/NPP : 0709494/DY

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya:

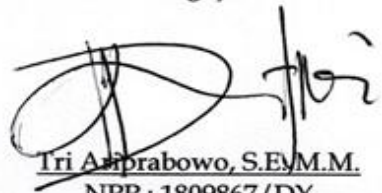
Nama : Roinardus Tamur
NIM : 191500161
Judul Skripsi : Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Kompetensi dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur
Hari : Rabu
Tanggal : 16 Agustus
Tahun : 2023

Penguji I



Dr. Noechildah, S.E., M.M.
NPP : 0710046903/DY

Penguji II



Tri Anprabowo, S.E., M.M.
NPP : 1809867/DY

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Roinardus Tamur
NIM : 191500161
Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul "Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Kopetensi dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur". Yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya tahun Akademik 2023 bersifat original. Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidak sesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 15 Agustus 2023

Maha



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panajatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan bimbingan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal ini dengan judul “Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Kopetensi Dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Di Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur “ proses penulisan hingga terselesainya Proposal ini, penulis banyak mendapat motivasi dan dukungan dari beberapa pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Dr.Hartono, M.Si selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Tony Susilo Wibowo, SE., M.Pd, M.SM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. I Made Bagus Dwiarta, S.E.,M.M.selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
4. I Made Bagus Dwiarta, S.E.,M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan koreksi dan membantu selama melakukan penulisan dalam penyusunan proposal ini.
5. Fredisius Darmono dan Monika Nuem selaku kedua Orang Tuaku Tercinta terimakasih atas Doa, dukungan, moral dan support tiada henti.
6. Hilaria Suryati dan Maria Abigail Aleta Tamur selaku Istri dan anakku Tercinta Terimakasih atas Doa, dukungan, moral dan support tiada henti

7. Seluruh teman-teman Program Studi Manajemen atas segala bantuan, masukan-masukan dan kekompakannya.

Harapan peneliti, semoga hasil penelitian ini dapat digunakan bagi para akademis dan yang membutuhkan.

Surabaya, Juli 2023

Roinardus Tamur

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.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	v
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACK.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II TELAH PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Teori	19
2.2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	19
2.2.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia.....	20
2.2.3 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia	21
2.3 Gaya Kepemimpinan	22
2.3.1 Pengertian Gaya Kepemimpinan.....	22
2.3.2 Nilai-Nilai Kepemimpinan	23
2.3.3 Fungsi Kepemimpinan	24
2.3.4 Indikator Kepemimpinan.....	25

2.4 Kompetensi	25
2.4.1 Pengertian Kompetensi	25
2.4.2 Karakteristik Kompetensi	27
2.4.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kompetensi.....	28
2.4.4 Dimensi Dan Indikator Kompetensi.....	30
2.4.5 Kompetensi Intelektual	30
2.4.6 Kompetensi Sosial	32
2.5 Budaya Organisasi	33
2.5.1 Pengertian Budaya Organisasi	33
2.5.2 Karakteristik Budaya Organisasi	34
2.5.3 Manfaat Budaya Organisasi.....	35
2.5.4 Komunikasi Budaya Organisasi.....	35
2.5.5 Indikator Budaya Organisasi.....	36
2.6 Kualitas Pelayanan.....	36
2.6.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	36
2.6.2 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....	37
2.6.3 Manfaat Kualitas Pelayanan	38
2.6.4 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan	39
2.6.5 Indikator Kualitas Pelayanan	40
2.7 Kerangka Konseptual	41
2.8 Hipotesis.....	43
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Rancangan Penelitian	47
3.2 Populasi, Sampel Dan Teknik Pengumpulan Data	50
3.2.1 Populasi	50
3.2.2 Sampel	50
3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel	50
3.3 Jenis Dan Sumber Data.....	51
3.3.1 Jenis Data.....	51
3.3.2 Sumber Data	52
3.4 Teknik Pengumpulan Data	52

3.4.1 Pengumpulan Data	52
3.5 Variabel Penelitian, Definisi Operasional Variabel	56
3.5.1 Variabel Penelitian	56
3.5.2 Definisi Operasional Variabel	57
3.6 Teknik Analisis Data	62
3.6.1 Pengujian Instrumen Penelitian	62
3.6.1.1 Uji Validitas	62
3.6.1.2 Uji Reliabilitas	63
3.6.2 Pengujian Asumsi Klasik	63
3.6.2.1 Uji Normalitas	63
3.6.2.2 Uji Multikolinieritas	65
3.6.2.3 Uji Heteroskedastisitas	65
3.6.2.4 Uji Autokorelasi	66
3.6.3 Analisis Regresi Linear Berganda	67
3.6.4 Pengujian Hipotesis	68
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian	69
4.2 Pembahasan	101
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan	105
5.2 Saran	105
DAFTAR PUSTAKA	107

DAFTAR TABEL

TABEL	HALAMAN
2.1 Kerangka Konseptual	42
3.1 Gambar Rancangan Penelitian	49
3.2 Skala Likert	54
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ...	77
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	77
4.3 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Akhir.....	78
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja....	79
4.5 Distribusi Frekuensi Variabel Gaya Kepemimpinan	80
4.6 Distribusi Frekuensi Variabel Kopetensi	81
4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Budaya Organisasi	82
4.8 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan	83
4.9 Tabulasi Data Hasil Penilaian Kuisisioner	84
4.10 Hasil Uji Validitas	85
4.11 Uji Reliabilitas.....	89
4.12 Hasil Uji Multikolinieritas	92
4.13 Uji Autokorelasi Durbin Wiston	95
4.14 Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	96
4.15 Hasil Uji t Parsial.....	99
4.16 Hasil Uji F Simultan.....	100

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR	HALAMAN
2.1 Kerangka Konseptual	42
3.1 Rancangan Penelitian.....	49
3.2 Bagan Prosedur Pengambilan Data.....	55
4.1 Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur	72
4.1 Histogram Uji Normalitas.....	90
4.2 Normal P-P Plot Uji Normalitas.....	91
4.3 Grafik Scatterplot	93

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN	HALAMAN
1 Hasil Olah Data	109
2 Surat ijin penelitian	117
3 Surat Balasan Penelitian	118
4 Berita acara bimbingan revisi skripsi 1	119
5 Berita acara bimbingan revisi skripsi 2	120
6 Kartu bimbingan skripsi 1	121
7 Kartu bimbingan skripsi 2	123