

Pengaruh Gaya kepemimpinan dan Motivasi terhadap Kualitas Pelayanan di Politeknik LP3I Bandung

Oleh :

Milla Marlina Assegaf S.H.,M.M

Dosen Tetap Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik LP3i Bandung

Email : millamarlina@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana gaya kepemimpinan, motivasi dan kualitas pelayanan serta pengaruh gaya kepemimpinan, motivasi dan kualitas pelayanan di Politeknik LP3I Bandung, baik secara simultan maupun parsial.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode penelitian survey deskriptif dan metode verifikatif. Variabel independen dalam penelitian ini adalah gaya kepemimpinan (X_1) dan motivasi (X_2), sedangkan variabel dependennya adalah kualitas pelayanan (Y). Responden yang digunakan adalah mahasiswa dan karyawan di Politeknik LP3I Bandung dengan jumlah sampel sebanyak 118 orang yang dipilih dengan menggunakan teknik *simple random sampling* dengan bantuan Slovincs . Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Instrumen utama penelitian adalah kuesioner yang diuji validitasnya menggunakan *Product Moment Pearson* dan realibilitasnya dengan menggunakan metode α -Cronbach. Untuk menguji hipotesis digunakan statistik yaitu analisis jalur (path analysis), pengujian signifikansi secara simultan menggunakan uji F, dan secara parsial menggunakan uji t dengan bantuan *software application system* SPSS.

Hasil analisis menunjukkan gaya kepemimpinan dan motivasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Politeknik LP3I Bandung baik secara parsial maupun simultan

Kata Kunci : gaya kepemimpinan, motivasi dan kualitas pelayanan.

A. PENDAHULUAN

Sumber daya manusia memiliki peranan yang sangat penting dalam setiap kegiatan perusahaan sebab tanpa dukungan sumber daya manusia maka kegiatan perusahaan tidak akan berjalan dengan baik. Sumber daya manusia menjadi penentu keberhasilan perusahaan . Dalam kondisi persaingan yang semakin tinggi antar perguruan tinggi, setiap perguruan tinggi akan terus berpacu untuk memperluas

pasar. Politeknik LP3I Bandung merupakan perguruan tinggi lembaga pendidikan formal jenjang diploma tiga (D3) dan merupakan salah satu cabang lembaga pendidikan Yayasan LP3I Group. Seperti hal umumnya organisasi usaha baik dalam bidang jasa maupun non jasa akan mengalami persaingan secara ketat di arena pasaran bebas. Oleh karena itu diperlukan suatu kepemimpinan yang baik dan serta pegawai- pegawai atau sumber daya manusia yang mempunyai kualitas yang handal dalam pengelolaan agar organisasi dapat mempertahankan keberadaannya, diterima oleh kalangan masyarakat luas serta dapat mengembangkan usahanya.

Menurut Hersey dan Blanchard (dalam Chaniago, 2010: 3), Pemimpin adalah seseorang yang dapat mempengaruhi orang lain atau kelompok untuk melakukan unjuk kerja maksimum yang telah ditetapkan sesuai dengan tujuan organisasi. Chaniago (2010: 3) menyatakan bahwa seorang pemimpin adalah seseorang yang karena kecakapan-kecakapan pribadinya dengan atau tanpa pengangkatan resmi dapat mempengaruhi kelompok yang dipimpinnya untuk mengerahkan usaha bersama kearah pencapaian sasaran-sasaran tertentu. Sedangkan kepemimpinan menurut Oteng Sutisna (dalam Danim, 2012: 55) adalah kemampuan mengambil inisiatif dalam situasi sosial untuk menciptakan bentuk dan prosedur baru, merancang dan mengatur perbuatan, dan dengan berbuat begitu membangkitkan kerja sama ke arah tercapainya tujuan. Kepemimpinan dan motivasi merupakan dua hal yang berbeda meski memiliki tautan dalam konteks kerja dan interaksi antar-manusia organisasional. Keith Davis (dalam Danim, 2012: 18) mengemukakan bahwa tanpa kepemimpinan, organisasi hanya akan merupakan kelompok manusia yang kacau, tidak teratur, dan tidak akan melahirkan perilaku tujuan. Kepemimpinan adalah faktor manusiawi yang mengikat suatu kelompok bersama dan memberinya motivasi menuju tujuan-tujuan tertentu, baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang. Ini berarti antara kepemimpinan dan motivasi memiliki ikatan yang kuat.

Motivasi (*motivation*) berasal dari bahasa latin, yakni *movere* yang berarti menggerakkan. Stanley Vance (1982) mengatakan (dalam Danim : 2012) bahwa pada hakikatnya motivasi adalah perasaan atau keinginan seseorang yang berada dan bekerja pada kondisi tertentu untuk melaksanakan tindakan-tindakan yang menguntungkan dilihat dari perspektif pribadi dan terutama organisasi. Motivasi menjadi sangat penting bagi seorang pimpinan agar karyawan dapat mengikuti arahan untuk mencapai kinerja yang berkualitas, motivasi merupakan kegiatan yang menyalurkan, dan memelihara kinerja karyawan. Motivasi harus diberikan kepada setiap karyawan, agar karyawan tersebut dapat terus mengembangkan diri dan memiliki keinginan untuk selalu berkreatifitas serta senantiasa melakukan aktifitas yang bisa mengembangkan *skill* maupun pengendalian diri. Apabila kinerja karyawan baik maka kualitas pelayanan kepada pelanggan juga akan baik, pelanggan yang kebutuhannya terpenuhi akan merasa puas. Secara umum kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau jasa terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas (Kotler dan Keller:2012).

Politeknik LP3I Bandung, sebagai lembaga pendidikan berbasis vokasional memiliki kurikulum *link and match*, dan diharapkan para lulusannya siap untuk bekerja di berbagai lapangan kerja yang tersedia.

Berdasarkan hasil observasi dalam implementasi kegiatannya, ternyata ditemukan berbagai permasalahan yang mengganggu tingkat pelayanan kepada *stakeholders* yaitu para mahasiswa, institusi lain yang merupakan mitra kerja sekaligus sebagai penampung atau penerima para mahasiswa yang magang dan menerima lulusan Politeknik LP3I Bandung merasa tidak puas akibat kebijakan pimpinan lembaga yang terlihat kaku dan kurang empati terhadap pelayanan kepada para *stakeholders*.

B.KAJIAN PUSTAKA

Tinjauan tentang Gaya Kepemimpinan

Kepemimpinan (*leadership*) telah didefinisikan dengan berbagai cara yang berbeda oleh berbagai orang yang berbeda pula. Menurut Stoner (dalam Handoko, 2003: 294) kepemimpinan manajerial dapat didefinisikan sebagai suatu proses pengarahan dan pemberian pengaruh pada kegiatan-kegiatan dari sekelompok anggota yang saling berhubungan tugasnya. Ada tiga implikasi penting dari definisi tersebut:

1. Kepemimpinan menyangkut orang lain (bawahan atau pengikut). Ketersediaan mereka untuk menerima pengarahan dari pemimpin, para anggota kelompok membantu menemukan status/kedudukan pemimpin dan membuat proses kepemimpinan dapat berjalan. Tanpa bawahan, semua kualitas kepemimpinan seorang manajer akan menjadi tidak relevan.
2. Kepemimpinan menyangkut suatu pembagian kekuasaan yang tidak seimbang di antara para pemimpin dan anggota kelompok. Para pemimpin mempunyai wewenang untuk mengarahkan berbagai kegiatan para anggota kelompok, tetapi para anggota kelompok tidak dapat mengarahkan kegiatan-kegiatan pemimpin secara langsung, meskipun dapat juga melalui sejumlah cara secara tidak langsung.
3. Selain dapat memberikan pengarahan kepada para bawahan atau pengikut, pemimpin dapat juga mempergunakan pengaruh. Dengan kata lain, para pemimpin tidak hanya dapat memerintah bawahan apa yang harus dilakukan tetapi juga dapat mempengaruhi bagaimana bawahan melaksanakan perintahnya. Sebagai contoh, seorang manajer dapat mengarahkan seorang bawahan untuk melaksanakan suatu tugas tertentu, tetapi dia juga dapat mempengaruhi bawahan dalam menentukan cara bagaimana tugas itu dilaksanakan dengan tepat.

Gaya kepemimpinan, pada dasarnya mengandung pengertian sebagai suatu perwujudan tingkah laku dari seorang pemimpin yang menyangkut kemampuannya dalam memimpin. Perwujudan tersebut biasanya membentuk pola atau bentuk tertentu. Pengertian gaya kepemimpinan yang demikian sesuai dengan pendapat yang disampaikan oleh Davis dan Newstrom (dalam Chaniago, 2010: 60) menyatakan bahwa pola tindakan pemimpin secara keseluruhan seperti yang

dipersepsikan atau diacu oleh bawahannya tersebut dikenal sebagai gaya kepemimpinan. Gaya kepemimpinan (*leadership style*), yakni pemimpin yang menjalankan fungsi kepemimpinannya dengan segenap filsafat, ketrampilan, dan sikapnya. Gaya tersebut bisa berbeda-beda atas dasar motivasi, kuasa ataupun orientasi terhadap tugas atau orang tertentu (Chaniago, 2010: 60). Ada tiga tipe kepemimpinan (Danim, 2012:75):

1. Tipe kepemimpinan otokratik

Kata otokratik dapat diartikan sebagai tindakan menurut kemauan sendiri, setiap produk pemikiran dipandang benar, keras kepala, atau rasa aku yang keberterimaannya pada khalayak bersifat dipaksakan. Manakala perilaku atau sikap itu ditampilkan oleh pimpinan, lahirlah apa yang disebut dengan kepemimpinan otokratik atau kepemimpinan yang otoriter. Kepemimpinan otokratik bertolak dari anggapan bahwa pimpinanlah yang akan memiliki tanggung jawab penuh terhadap organisasi. Pimpinan otokratik berasumsi bahwa maju mundurnya organisasi hanya bergantung kepada dirinya. Dia bekerja sungguh-sungguh, belajar keras, tertib, dan tidak boleh dibantah. Sikapnya senantiasa mau menang sendiri, tertutup terhadap ide dari luar, dan hanya idenya yang dianggap akurat. Pemimpin otokratik mempunyai ciri-ciri lain:

- a. Beban kerja organisasi pada umumnya ditanggung oleh pemimpin.
- b. Bawahan, oleh pimpinan hanya dianggap sebagai pelaksana dan mereka tidak boleh memberikan ide-ide baru.
- c. Bekerja dengan disiplin tinggi, belajar keras, dan tidak kenal lelah.
- d. Menentukan kebijakan sendiri dan walaupun bermusyawarah sifatnya hanya penawaran saja.
- e. Memiliki kepercayaan rendah terhadap bawahan dan walaupun kepercayaan diberikan, di dalam dirinya penuh ketidakpercayaan.
- f. Komunikasi dilakukan secara tertutup dan satu arah.
- g. Korektif dan minta penyelesaian tugas pada waktu sekarang.

2. Pemimpin Demokratis

Inti demokrasi adalah keterbukaan dan keinginan memposisikan pekerjaan dari, oleh, dan untuk bersama. Tipe kepemimpinan demokratis bertolak dari asumsi bahwa hanya dengan kekuatan kelompok, tujuan-tujuan yang bermutu dapat dicapai. Pemimpin yang demokratis berusaha lebih banyak melibatkan anggota kelompok dalam memacu tujuan-tujuan. Tugas dan tanggung jawab dibagikan menurut bidang masing-masing. Oteng Sutisna mengemukakan bahwa kepemimpinan demokratis adalah suatu gaya kepemimpinan di mana pemimpin memainkan "peran permisif". Istilah permisif yang berasal dari bahasa Inggris *permissive* diartikan mengizinkan. Istilah ini hendaknya tidak diartikan serba boleh, sehingga tidak demokratis lagi. Membagi-bagi tugas kepemimpinan dengan para anggota kelompok dengan menggalakkan partisipasi mereka di dalam menetapkan perencanaan, tujuan-tujuan dan pengarahannya. Menurut Danim (2012) kepemimpinan demokratis adalah kepemimpinan yang dilandasi oleh anggapan bahwa hanya karena interaksi kelompok yang dinamis, tujuan organisasi

akan tercapai. Dengan interaksi dinamis, dimaksudkan bahwa pimpinan mendelegasikan tugas dan memberikan kepercayaan kepada yang dipimpin untuk mencapai tujuan-tujuan yang bermutu secara kuantitatif. Ciri-ciri kepemimpinan demokratis antara lain:

- a. Beban kerja organisasi menjadi tanggung jawab bersama personalia organisasi itu.
- b. Bawahan, oleh pimpinan dianggap sebagai komponen pelaksana, dan secara integral harus diberi tugas dan tanggung jawab.
- c. Disiplin akan tetapi tidak kaku dan memecahkan masalah secara seksama.
- d. Kepercayaan tinggi terhadap bawahan dengan tidak melepaskan tanggung jawab pengawasan.
- e. Komunikasi dengan bawahan bersifat terbuka dan duaarah.

Pimpinan yang demokratis dalam arti semu tidaklah demokratis. Pimpinan demokratis seperti ini menjadikan demokrasi sebagai selubung untuk memperoleh kemenangan tertentu. Sebenarnya dia otoriter, akan tetapi berbuat seolah-olah demokratis. Pimpinan seperti ini sering disebut pimpinan pseudo demokratis. Pimpinan seperti ini bercirikan antara lain:

- a. Banyak meminta pendapat, akan tetapi dia sudah mempunyai pendapat sendiri untuk dipaksakan disetujui.
- b. Seolah-olah mengiyakan, akan tetapi akhirnya menyalahkan.
- c. Pada saat-saat tertentu banyak memberikan pujian kepada bawahan perihalnya untuk menarik simpati semata-mata.
- d. Dan mengambil keputusan secara simbolis.

3. Pemimpin Permisif

Kata permisif bisa bermakna serba boleh, serba meng-ya-kan, tidak mau ambil pusing, tidak bersikap dalam makna sikap sesungguhnya dan apatis. Pemimpin permisif tidak mempunyai pendirian yang kuat, sikapnya serba boleh. Pimpinan yang termasuk dalam kategori ini biasanya terlalu banyak mengambil muka dengan dalih untuk mengenakan individu yang dihadapinya. Dia memberikan kebebasan kepada manusia organisasional, begini boleh, begitu boleh, dan sebagainya. Bawahan tidak mempunyai pegangan yang jelas, informasi diterima simpang siur, dan tidak konsisten. Ciri pimpinan yang permisif antara lain:

- a. Tidak ada pegangan yang kuat dan kepercayaan rendah pada diri sendiri.
- b. Mengiyakan semua urusan.
- c. Lambat dalam mengambil keputusan.
- d. Banyak "mengambil muka" kepada bawahan.
- e. Ramah dan tidak menyakiti bawahan.

Secara teoritis telah banyak dikenal tentang gaya kepemimpinan, namun gaya mana yang terbaik tidaklah mudah ditentukan. Untuk lebih memahami tentang gaya kepemimpinan, dapat diketahui melalui beberapa pendekatan yang dalam garis besarnya dapat dikelompokkan pada tiga pendekatan utama, yaitu: pendekatan

kesifatan, pendekatan perilaku, dan pendekatan situasional (handoko,2003:295). Ketiga pendekatan tersebut diuraikan berikut ini:

1. Pendekatan Kesifatan(*traits*)

Pendekatan sifat mencoba menerangkan tentang sifat-sifat yang membuat seseorang membuat seseorang berhasil. Pendekatan ini bertolak dari asumsi bahwa individu merupakan pusat kepemimpinan. Para peneliti dalam pendekatan ini berusaha mengidentifikasi sifat-sifat kepribadian yang dimiliki oleh pemimpin yang berhasil dan yang tidak berhasil. Edwin Ghiselle (dalam handoko, 2003: 297) dalam penelitiannya telah menunjukkan sifat-sifat tertentu yang tampaknya penting untuk kepemimpinan efektif. Sifat-sifat tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Kemampuan dalam kedudukannya sebagai pengawas(*supervisory ability*) atau pelaksanaan fungsi-fungsi dasar manajemen ,terutama pengarahan dan pengawasan pekerjaan- pekerjaan oranglain.
- b. Kebutuhan akan prestasi dalam pekerjaan, mencakup pencarian tanggung jawab dan keinginan sukses.
- c. Kecerdasan, mencakup kebijaksanaan, pemikiran kreatif dan dayapikir.
- d. Ketegasan (*decisiveness*), atau kemampuan untuk membuat keputusan-keputusan dan memecahkan masalah-masalah dengan cakap dan tepat.
- e. Kepercayaan diri, atau pandangan terhadap dirinya sebagai kemampuan untuk menghadap masalah.
- f. Inisiatif, atau kemampuan untuk bertindak tidak bergantung, mengembangkan serangkaian kegiatan dan menemukan cara-cara baru atau inovasi.

Tinjauan Tentang Motivasi

Motivasi (motivation) dapat diartikan sebagai kekuatan yang muncul dari dalam diri individu untuk mencapai tujuan atau keuntungan tertentu di lingkungan dunia kerja atau di pelataran kehidupan pada umumnya (Danim, 2012: 2), mengatakan bahwa pada hakekatnya motivasi adalah perasaan atau keinginan seseorang yang berada dan bekerja pada kondisi tertentu untuk melaksanakan tindakan-tindakan yang menguntungkan dilihat dari perspektif pribadi dan terutama organisasi.

Motivasi secara umum juga sering diartikan sebagai sesuatu yang ada pada diri seseorang yang dapat mendorong, mengaktifkan, menggerakkan, dan mengarahkan perilaku seseorang. Dengan kata lain motivasi itu ada dalam diri seseorang dalam wujud niat, harapan, keinginan, dan tujuan yang ingin dicapai. Sehingga secara singkat, motivasi dapat diartikan sebagai dorongan atau keinginan yang dapat dicapai dengan perilaku tertentu dalam suatu usahanya. Banyak teori dan model yang dikembangkan untuk menjelaskan motivasi manusia.

Teori Abraham H. Maslow (Teori Kebutuhan)

Teori motivasi yang dikembangkan oleh Abraham H. Maslow pada intinya berkisar pada pendapat bahwa manusia mempunyai lima tingkat yaitu hierarki kebutuhan, yaitu:

- a) Kebutuhan fisiologikal (*Physiological needs*), seperti: rasa lapar, haus, istirahat dan sex;
- b) Kebutuhan rasa aman (*Safety needs*), tidak ada arti fisik semata, akan tetapi juga mental, psikologikal dan intelektual;
- c) Kebutuhan akan kasih sayang (*Social needs*);
- d) Kebutuhan akan harga diri (*esteem needs*), yang pada umumnya tercermin dalam berbagai simbol status;
- e) Aktualisasi diri (*Self actualization needs*), dalam arti tersedianya kesempatan bagi seseorang untuk mengembangkan potensi yang terdapat dalam dirinya sehingga berubah menjadi kemampuan nyata.

Maslow memisahkan kelima kebutuhan yang tersebut di atas sebagai kebutuhan tingkat tinggi dan tingkat rendah. Kebutuhan psikologi dan kebutuhan akan keamanan digolongkan sebagai kebutuhan tingkat rendah sementara kebutuhan sosial, penghargaan dan aktualisasi diri digolongkan kedalam kebutuhan tingkat tinggi.

Kebutuhan-kebutuhan yang disebut pertama (fisiologis) dan kedua (keamanan) kadang-kadang diklasifikasikan dengan cara lain, misalnya dengan menggolongkan sebagai kebutuhan primer, sedangkan yang lainnya dikenal pula dengan klasifikasi kebutuhan sekunder.

Terlepas dari cara membuat klasifikasi manusia itu, yang jelas adalah bahwa sifat, jenis dan intensitas kebutuhan manusia berbeda satu dengan yang lainnya karena manusia merupakan individu yang unik. Juga jelas bahwa kebutuhan manusia itu tidak hanya bersifat materi, akan tetapi bersifat psikologikal, mental, intelektual dan bahkan juga spiritual.

Dengan makin banyaknya organisasi yang tumbuh dan berkembang di masyarakat dan makin mendalamnya pemahaman tentang unsur manusia dalam kehidupan organisasional, teori "klasik" Maslow semakin dipergunakan, bahkan dikatakan mengalami "koreksi". Penyempurnaan atau "koreksi" tersebut terutama diarahkan pada konsep "hierarki kebutuhan" yang dikemukakan oleh Maslow. Istilah "hierarki" dapat diartikan sebagai tingkatan, atau secara analogi berarti anak tangga. Logikanya ialah bahwa menaiki suatu tangga berarti dimulai dengan anak tangga yang pertama, kedua, ketiga dan seterusnya, jika konsep tersebut diaplikasikan pada pemuasan kebutuhan manusia, berarti seseorang tidak akan berusaha memuaskan kebutuhan tingkat kedua, dalam hal ini keamanan sebelum kebutuhan tingkat pertama yaitu sandang, pangan dan papan terpenuhi; yang ketiga tidak akan diusahakan pemuasan sebelum seseorang merasa aman, demikian pula seterusnya.

Berangkat dari kenyataan bahwa pemahaman tentang berbagai kebutuhan manusia makin mendalam penyempurnaan dan "koreksi" dirasakan bukan hanya tepat, akan tetapi juga memang diperlukan karena pengalaman menunjukkan bahwa usaha pemuasan berbagai kebutuhan manusia berlangsung secara simultan.

Artinya, sambil memuaskan kebutuhan fisik, seseorang pada waktu yang bersamaan ingin menikmati rasa aman, merasa dihargai, memerlukan teman serta ingin berkembang.

Motivasi merupakan kegiatan yang mengakibatkan, menyalurkan, dan memelihara perilaku manusia. Dan motivasi merupakan subjek yang sangat penting bagi seorang pimpinan/ manajer, karena mereka harus senantiasa melaksanakan tugasnya dengan melalui orang lain, dalam hal ini bawahannya. Memahami karyawan berperilaku tertentu agar dapat mempengaruhi, sehingga mereka bersedia bekerja guna mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya.

Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan

Menurut Goetsch dan Davis (dalam Tjiptono, 2008: 82) Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menurut Kotler (2002: 83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Sedangkan menurut Lewis dan Booms (dalam Tjiptono, 2008: 84) kualitas layanan bisa diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Berdasarkan definisi ini menurut Tjiptono (2008: 85) kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai ekspektasi pelanggan.

Peranan karyawan dalam sistem layanan tidak boleh diabaikan. Riset Schneider, et. Al (dalam Tjiptono, 2008: 73) menemukan bahwa iklim atau suasana layanan (*service climate*) tempat kerja karyawan layanan mempengaruhi kepuasan pelanggan secara signifikan. Iklim layanan yang kuat terbentuk manakala para karyawan menyepakati bahwa kualitas layanan benar-benar difokuskan dalam perusahaan dan itu tercermin dalam perilaku manajemen. Karakteristik perusahaan yang memiliki iklim layanan kuat meliputi: focus kepemimpinan pada sasaran dan perencanaan jasa/layanan; *recognition* dan *rewards* bagi *service excellence*; setiap *service deliverers* mendapat dukungan internal dari pihak lain terkait; tersedia alat dan peralatan yang memadai untuk menunjang penciptaan kualitas layanan; rekan kerja kompeten; dan terbentuk keyakinan bahwa layanan yang disampaikan berkualitas tinggi.

Kerangka Pemikiran

Kepemimpinan dan motivasi merupakan dua hal yang berbeda meski memiliki

tautan dalam konteks kerja dan interaksi antar-manusia organisasional. Keith Davis mengemukakan bahwa tanpa kepemimpinan organisasi hanya merupakan kelompok manusia yang kacau, tidak teratur, dan tidak akan dapat melahirkan perilaku bertujuan. Kepemimpinan adalah faktor manusiawi yang mengikat suatu kelompok bersama dan memberinya motivasi menuju tujuan-tujuan tertentu, baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang. Ini berarti antara kepemimpinan dengan motivasi memiliki ikatan yang kuat.

Pada hakekatnya motivasi berhubungan dengan kebutuhan fisiologis, kebutuhan keamanan, kebutuhan sosial, kebutuhan pengakuan, kebutuhan aktualisasi diri, pencapaian tujuan, kreatifitas, dan mengarahkan diri sendiri berdasar pada kemampuan melihat prospek yang ada pada dirinya sendiri, motivasi dapat memberikan suatu stimulus atau pencerahan pada sumber daya manusia dalam melakukan aktifitas, sehingga dengan motivasi tersebut diharapkan sumber daya manusia dapat meningkatkan kinerjanya. Hal itu bisa terwujud karena keinginan dan kebutuhan individu yang dirasakan kurang menjadi terpenuhi.

Seorang pimpinan harus mampu membuat sumber daya manusia merasa berguna dan memberi keleluasaan kepada bawahan dalam mengerjakan tugas yang bersifat rutin, agar tercipta daya kreatifitas dan kemampuan yang membuat karyawan itu merasa nyaman dan senang dalam menjalankan aktifitas pekerjaan. Selain itu faktor imbalan uang juga sangat memotivasi sumber daya manusia dalam bekerja, karena uang bisa dijadikan salah satu ukuran dalam melihat karya yang sudah dihasilkan oleh sumber daya manusia. Berikut ini adalah gambar kerangka pemikiran dari variabel-variabel tersebut.

C. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan

Metode penelitian merupakan suatu cara untuk dapat memahami suatu objek penelitian, memandu peneliti dengan urutan-urutan bagaimana penelitian dilakukan meliputi teknik dan prosedur yang digunakan dalam penelitian. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif, menurut Sugiyono (2010: 14) mengemukakan bahwa penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data yang bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah diterapkan.

Sedangkan metode penelitian yang digunakan adalah metode survei, menurut Sukardi (2009: 193) penelitian survei merupakan kegiatan penelitian yang mengumpulkan data tertentu dengan tiga tujuan penting, diantaranya:

1. Mendeskripsikan keadaan yang alami yang hidup pada saat itu.
2. Mengidentifikasi secara terukur keadaan sekarang untuk dibandingkan.
3. Menentukan hubungan sesuatu yang hidup diantara kejadian spesifik.

Operasionalisasi variabel

Ada beberapa variabel yang digunakan dalam penelitian ini, untuk lebih jelasnya maka variabel-variabel tersebut dioperasionalkan sebagai berikut :

Sumber Data

Jenis data yang dipergunakan dalam penelitian tersebut adalah data primer dan data sekunder. Dalam penelitian ini jenis data yang dikumpulkan yaitu data primer dan sekunder. Data primer menurut Umi Narimawati (2008: 98) ialah "data yang berasal dari sumber asli atau pertama. Data ini tidak tersedia dalam bentuk terkompilasi ataupun

dalam bentuk file-file. Data ini harus dicari melalui narasumber atau dalam istilah teknisnya responden, yaitu orang yang kita jadikan objek penelitian atau orang yang kita jadikan sebagai sarana mendapatkan informasi ataupun data".

Cara Penentuan Data

Populasi Penelitian

Menurut Husein Umar (2003: 137) menyatakan "Populasi adalah kumpulan elemen yang mempunyai karakteristik tertentu yang sama dan mempunyai kesempatan yang sama untuk di pilih menjadi anggotasampel". Sedangkan menurut Sugiono (2009: 80), pengertian populasi adalah "Wilayah generalisasi yang terdiri atas objek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulan."

Sampel Penelitian

Pengambilan sampel harus representatif yaitu mewakili populasi dalam arti ciri-ciri atau karakteristik yang ada pada populasi tercermin pada sampel. Mengingat kepentingan ini maka pengambilan sampel harus mengikuti teknik-teknik yang ditentukan.

Teknik Pengumpulan Data

Untuk kebutuhan data-data yang diperlukan, dalam penelitian ini menggunakan 2 macam teknik pengumpulan data, antara lain:

1) Data Lapangan

Untuk mendapatkan data-data yang langsung berasal dari sumber (data primer) dan diyakini kebenarannya, maka peneliti melakukan:

a. Wawancara

Mengadakan tanya jawab langsung dengan mahasiswa dan karyawan di politeknik LP3I Bandung yang disesuaikan dengan permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini. Informasi yang didapat dari wawancara dapat berguna untuk mendukung analisis yang didapat dari kuesioner.

b. Observasi

Melakukan pengamatan secara langsung terhadap keadaan mahasiswa dan karyawan di politeknik LP3I Bandung

c. Kuesioner

Merupakan teknik pengumpulan data yang lebih efisien, yaitu memberikan pertanyaan tertulis kepada mahasiswa dan karyawan di politeknik LP3I Bandung. Pertanyaan disusun menggunakan jawaban tertutup (*close questionnaire*), artinya responden hanya menjawab pertanyaan dengan pilihan-pilihan yang sudah disediakan oleh peneliti. Pertanyaan yang disusun tersebut sesuai dengan operasionalisasi variabel. Angket disebarakan kepada responden yang menjadi sampel penelitian.

2) Studi Kepustakaan

Untuk mendapatkan data sekunder, maka data-data informasi diperoleh dari dokumentasi perusahaan, buku-buku referensi, dan artikel lain yang berhubungan dengan penelitian ini

D. PEMBAHASAN

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Dilandasi adanya kesenjangan antara pendidikan dengan dunia kerja dengan tidak terpenuhinya kebutuhan dunia industri akan kompetensi lulusan atau sumber daya manusia yang dibutuhkan, LP3I didirikan pada tanggal 29 Maret 1989 di Pasar Minggu Jakarta Selatan. Model pendidikan yang diselenggarakan adalah pendidikan berbasis *Link and Match* yakni kurikulum disesuaikan dengan kompetensi lulusan yang dibutuhkan oleh dunia industri.

Melihat keberhasilan model pendidikan yang dijalankan oleh LP3I, animo masyarakat pun semakin besar. Peserta didik bukan hanya penduduk ibu kota saja, bahkan dari beberapa daerah yang cukup jauh. Oleh sebab itulah, LP3I membuka kampus-kampus di hampir setiap ibukota propinsi. Selain diakui oleh masyarakat luas kiprah LP3I pun diakui oleh dunia industri. Hal ini tercemin dari semakin banyaknya perusahaan yang merekrut lulusan LP3I. Politeknik LP3I merupakan salah satu jenjang pendidikan tinggi yang bernaung di bawah bendera LP3I Grup. Kehadiran Politeknik LP3I Bandung sebagai kelanjutan program pendidikan Profesi LP3I yang telah berhasil memberikan kontribusi sumber daya manusia yang unggul bagi

berbagai dunia industri selama kurun waktu 13 tahun dan posisi-posisi yang strategis pun telah mulai dimasuki lulusan LP3I program pendidikan profesi 2 tahun.

Politeknik LP3I Bandung, dengan nomor pendirian sesuai SK Mendiknas No.199/D/0/2001, didirikan sebagai upaya memenuhi kebutuhan akan studi lanjutan sekaligus mengantisipasi pergeseran jenjang karir yang harus diselaraskan dengan peningkatan jenjang pendidikan. Selanjutnya kini LP3I telah membuka Politeknik LP3I di tiga kotabesar pendidikan yaitu Bandung, Jakarta dan di Medan. Politeknik LP3I Bandung memiliki empat Program Studi terdiri dari Prodi Administrasi Bisnis, Prodi Manajemen Informatika, Prodi Akuntansi, dan Prodi Komunikasi.

Analisis Data Deskriptif

Analisis data deskriptif digunakan untuk menggambarkan kondisi jawaban responden untuk masing-masing variabel. Hasil jawaban tersebut selanjutnya digunakan untuk mendapatkan tendensi jawaban responden mengenai kondisi masing-masing variabel penelitian.

Data tersebut didapatkan dari penyebaran kuesioner kepada karyawan Politeknik LP3I Bandung. Kuesioner yang disebarakan kepada karyawan berjumlah 97, dan dikembalikan sebanyak 97 kuesioner. Semua kuesioner tersebut diisi dengan lengkap (tidak ada kuesioner yang cacat), sehingga seluruhnya dapat diolah lebih lanjut sebagai data penelitian.

Pembahasan

Gaya kepemimpinan, pada dasarnya mengandung pengertian sebagai suatu perwujudan tingkah laku dari seorang pemimpin yang menyangkut kemampuannya dalam memimpin. Perwujudan tersebut biasanya membentuk pola atau bentuk tertentu. Pengertian gaya kepemimpinan yang demikian sesuai dengan pendapat yang disampaikan oleh Davis dan Newstorm (dalam Chaniago, 2010:60) menyatakan bahwa pola tindakan pemimpin secara keseluruhan seperti yang dipersepsikan atau diacu oleh bawahannya tersebut dikenal sebagai gaya kepemimpinan. Gaya kepemimpinan (*leadership style*), yakni pemimpin yang menjalankan fungsi kepemimpinannya dengan segenap filsafat, ketrampilan, dan sikapnya. Gaya tersebut bisaberbeda-beda atas dasar motivasi, kuasa ataupun orientasi terhadap tugas atau orang tertentu (Chaniago, 2010:60). Ada tiga tipe kepemimpinan (Danim, 2012:75), yaitu: tipe kepemimpinan otokratik, pemimpin demokratis, pemimpin permisif. Secara teoritis telah banyak dikenal tentang gaya kepemimpinan, namun gaya mana yang terbaik tidaklah mudah ditentukan.

Pengujian Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi terhadap Kualitas Pelayanan di Politeknik LP3I Bandung

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

“Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Berpengaruh terhadap Kualitas pelayanan di Politeknik LP3I Bandung baik secara parsial maupun simultan”. Pada pengujian masing-masing hipotesis tersebut, digunakan model analisis jalur (*Path Analysis*). Akan tetapi sebelumnya dibahas dahulu mengenai ada tidaknya hubungan antara masing-masing variabel yang diteliti melalui uji korelasional. Hal tersebut perlu dan menjadi dasar penggunaan regresi ataupun analisis jalur. Berdasarkan pengujian, dapat disimpulkan bahwa kedua variabel yang diteliti masing-masing memiliki korelasi yang positif berdasarkan arah koefisien yang ditemukan. Hal ini mengindikasikan semakin perlunya dilanjutkan pengujian ke tingkat analisis jalur, sehingga dapat disimpulkan apakah makna adanya korelasi positif tersebut sejalan dengan kontribusi ataupun pengaruh yang diberikan masing-masing variabel penyebab yaitu gaya kepemimpinan dan motivasi dalam bentuk variabel akibat yaitu kualitas pelayanan.

Karena menggunakan *path analysis*, maka variabel konstanta (*constant*) tidak diperhitungkan lagi. Sehingga koefisien yang dipergunakan adalah koefisien terstandarisasi (*standardized Coefficients*), persamaan struktural yang terbentuk adalah sebagai berikut :

$$Y = 0,308 X_1 + 0,453 X_2 + \epsilon$$

Kuat lemahnya pengaruh suatu variabel independen atau variabel eksogen (X_1 dan X_2) secara parsial terhadap variabel dependen atau variabel endogen (Y) ditunjukkan dengan besar kecilnya nilai β terstandarkan yang merupakan koefisien jalur antara suatu variabel eksogen terhadap variabel endogennya. Dari hasil persamaan yang terbentuk diatas, dapat dijelaskan bahwa koefisien jalur untuk sub variabel X_1 dalam membentuk variabel laten

Y adalah sebesar 0,308 dengan t_{hitung} sebesar 3,439. Sedangkan untuk sub variabel X_2 dalam membentuk variabel laten Y adalah sebesar 0,453 dengan t_{hitung} sebesar 5,047.

Kemudian besarnya pengaruh variabel eksogen secara simultan terhadap variabel endogen (Y) ditunjukkan oleh besar kecilnya nilai koefisien determinasi multiple R^2 . Berdasarkan hasil penghitungan diatas, maka nilai koefisien determinasi atau *R-square* (R^2) adalah sebesar 0,443. Berarti kontribusi variabel X_1 dan X_2 secara simultan terhadap Y adalah sebesar 44,3%.

Sedangkan penetapan besarnya variabel epsilon (ϵ) atau variabel pengganggu didapatkan dari rumus $1 - R^2$ yaitu sebesar 0,557. Dengan demikian kontribusi variabel epsilon (ϵ) terhadap Y adalah sebesar 56%.

Selanjutnya dari persamaan struktural yang terbentuk, dihasilkan struktur analisis jalur tentang gaya kepemimpinan dan motivasi terhadap kualitas pelayanan di Politeknik LP3I Bandung adalah sebagai berikut :

$R^2 = 0,56$

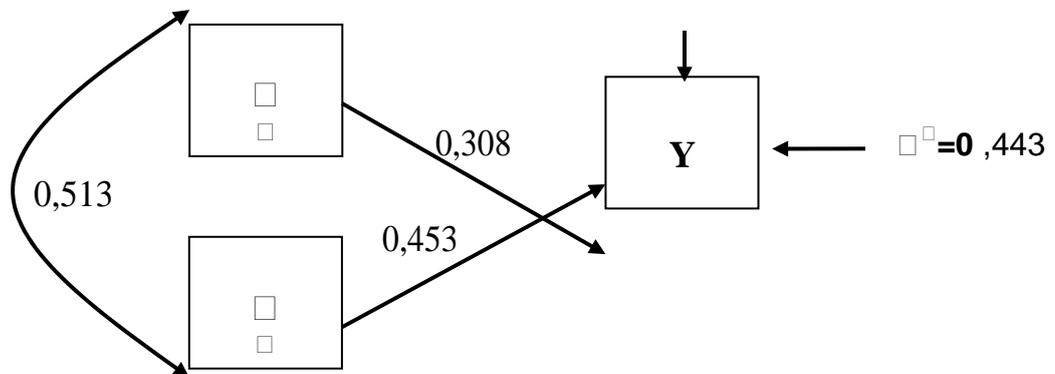


Diagram Jalur Hasil Penelitian

Sumber : Hasil pengolahan data primer

Sesuai dengan hipotesis yang diajukan, maka hasil pengujian hipotesis perlu dibahas tingkat keberartian atau signifikansi baik secara simultan maupun secara parsial dengan hasil sebagai berikut :

Pengaruh Parsial Gaya kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan di Politeknik LP3I Bandung

Dari persamaan struktural diatas, maka dapat dijelaskan pengaruh langsung dan tidak langsung variabel gaya kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan. Secara parsial koefisien jalur dari pengaruh gaya kepemimpinan (X_1) terhadap kualitas pelayanan (Y) adalah sebesar 0,308. Nilai koefisien jalur tersebut adalah positif yang berarti bahwa gaya kepemimpinan secara parsial berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.

Untuk mengetahui signifikan atau tidaknya pengaruh gaya kepemimpinan (X_1) terhadap kualitas pelayanan (Y), maka digunakan angka t_{hitung} . Nilai t_{hitung} gaya kepemimpinan (X_1) seperti yang ditunjukkan pada **tabel 4.34** adalah sebesar 3,439. Pengujian hipotesisnya dirumuskan sebagai berikut :

$H_a: \beta_{y_1} \neq 0$ artinya, ada pengaruh yang signifikan dari gaya kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan.

$H_0: \beta_{y_1} = 0$ artinya, tidak ada pengaruh yang signifikan dari gaya kepemimpinan terhadap produktivitas kerja.

Adapun Kriteria pengujiannya adalah membandingkan t_{hitung} dengan

$t_{tabel} \cdot t_{hitung}$ berdasarkan **tabel 4.34** adalah sebesar 3,439 sedangkan t_{tabel} yang diperoleh pada derajat bebas (df) $N-2$ ($97-2=95$) dan diuji dua sisi (*two tails test*), maka didapatkan bahwa besarnya t_{hitung} pada tingkat signifikansi 1 % atau $\alpha=0,01$ adalah sebesar 2,617 dan pada tingkat signifikansi 5 % atau $\alpha=0,05$ adalah sebesar 1,980 (tabel terlampir).

Dengan demikian t_{hitung} sebesar 3,439 $> t_{tabel}$ baik pada tingkat signifikansi 1% maupun 5%, sehingga kesimpulannya H_0 ditolak sebaliknya H_a diterima yang berarti bahwa gaya kepemimpinan secara parsial berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Politeknik LP3I Bandung.

Besarnya pengaruh langsung dan tidak langsung dari gaya kepemimpinan (X_1) terhadap kualitas pelayanan (Y) dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut :

1. Pengaruh langsung $= \beta_{y \cdot x_1} \cdot \beta_{y_1}$
2. Melalui hubungan korelatif dengan (X_2) $= \beta_{y \cdot x_1} \cdot \beta_{x_1 \cdot x_2} \cdot \beta_{y_2}$

Dari rumus tersebut, didapatkan :

1. Pengaruh langsung = $0,308 \times 0,308 = 0,095$
2. Melalui X_2 = $0,308 \times 0,513 \times 0,453 = 0,0716$
3. Total pengaruh $X_1 = 0,095 + 0,0716 = 0,1666$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, apabila variabel gaya kepemimpinan X_1 dikorelasikan secara langsung dengan variabel kualitas pelayanan (Y) akan memberikan kontribusi sebesar 0,095 atau sebesar 9,5%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel gaya kepemimpinan telah memberikan kontribusi yang signifikan secara langsung terhadap variabel kualitas pelayanan sebesar 9,5%, sedangkan kontribusi tidak langsung (melalui variabel X_2) sebesar 0,0716 atau sebesar 7,16% sehingga kontribusi total variabel X_1 adalah sebesar 0,1666 atau sebesar 16,66%.

Pengaruh Parsial Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan di Politeknik LP3I Bandung

Dari persamaan struktural diatas, maka dapat dijelaskan pengaruh langsung dan tidak langsung variabel motivasi terhadap kualitas pelayanan. Secara parsial koefisien jalur dari pengaruh motivasi (X_2) terhadap kualitas pelayanan (Y) adalah sebesar 0,204. Nilai koefisien jalur tersebut adalah positif yang berarti bahwa motivasi secara parsial berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.

Untuk mengetahui signifikan atau tidaknya pengaruh motivasi (X_2) terhadap kualitas pelayanan (Y), maka digunakan angka t_{hitung} . Nilai t_{hitung} motivasi (X_2) seperti yang ditunjukkan pada **tabel 4.34** adalah sebesar 5,047. Pengujian hipotesisnya dirumuskan sebagai berikut :

$H_a: \beta_2 \neq 0$ artinya, ada pengaruh yang signifikan dari motivasi terhadap kualitas pelayanan.

$H_0: \beta_2 = 0$ artinya, tidak ada pengaruh yang signifikan dari motivasi terhadap kualitas pelayanan.

Adapun Kriteria pengujiannya adalah membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} . t_{hitung} berdasarkan **tabel 4.34** adalah sebesar 5,047 sedangkan t_{tabel} yang diperoleh pada derajat bebas (df) $N-2$ ($97-2=95$) dan diuji dua sisi (*two tails test*), maka didapatkan bahwa besarnya t_{tabel} pada tingkat signifikansi 1 % atau $\alpha=0,01$ adalah sebesar 2,617 dan pada tingkat signifikansi 5 % atau $\alpha=0,05$ adalah sebesar 1,980 (tabel terlampir). Dengan demikian t_{hitung} sebesar 5,047 $>$ t_{tabel} baik pada tingkat signifikansi 1% maupun 5%, sehingga kesimpulannya H_0 ditolak sebaliknya H_a diterima yang berarti bahwa motivasi secara parsial berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Politeknik LP3I Bandung.

Besarnya pengaruh langsung dan tidak langsung dari motivasi (X_1) terhadap kualitas pelayanan (Y) dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut :

3. Pengaruh langsung $= \beta_2$
4. Melalui hubungan korelatif dengan (X_1) $= \beta_2 \cdot r_{12}$

Dari rumus tersebut, didapatkan :

1. Pengaruh langsung $= 0,453$ $= 0,205$
2. Melalui $X_1 = 0,453 \times 0,513 \times 0,308 = 0,0716$
3. Total pengaruh $X_2 = 0,205 + 0,0716 = 0,2766$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, apabila variabel motivasi

X_2 dikorelasikan secara langsung dengan variabel kualitas pelayanan

(Y) akan memberikan kontribusi sebesar 0,205 atau sebesar 20,5 %. Hal ini menunjukkan bahwa variabel motivasi telah memberikan kontribusi yang signifikan secara langsung terhadap variabel kualitas pelayanan sebesar 20,5%, sedangkan kontribusi tidak langsung (melalui variabel X_1) sebesar 0,0716 atau sebesar 7,16 % sehingga kontribusi total variabel X_2 adalah sebesar 0,2766 atau sebesar 27,66%.

Pengaruh Simultan Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Terhadap Kualitas pelayanan di Politeknik LP3I Bandung

Analisis selanjutnya adalah menguji secara simultan atau pengaruh secara bersama-sama variabel gaya kepemimpinan dan motivasi terhadap kualitas pelayanan. Berdasarkan **tabel 4.34** besarnya pengaruh simultan tersebut dapat dilihat dari besarnya *R-square* atau R^2 yaitu sebesar 0,443. Dengan demikian dapat diterangkan bahwa pengaruh secara simultan variabel gaya kepemimpinan dan motivasi terhadap kualitas pelayanan adalah sebesar 44,3%. Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti (epsilon atau ϵ) yaitu sebesar 56%.

Untuk mengetahui signifikan atau tidaknya pengaruh gaya kepemimpinan (X_1) dan motivasi (X_2) secara simultan terhadap kualitas pelayanan (Y), maka hipotesisnya dirumuskan sebagai berikut :

$H_a: \rho_{y_1} = \rho_{y_2} \neq 0$ artinya, ada pengaruh yang signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen

$H_0: \rho_{y_1} = \rho_{y_2} = 0$ artinya, tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen

Adapun Kriteria pengujiannya adalah membandingkan f_{hitung} dengan f_{tabel} . f_{hitung} berdasarkan **tabel 4.35** adalah sebesar 37,374 sedangkan f_{tabel} yang diperoleh pada derajat bebas (df) untuk penyebut = $N-k-1$ ($97-2-1=94$) dan df pembilang = k , maka didapatkan bahwa

besarnya f_{tabel} pada tingkat signifikansi 1% atau $\alpha=0,01$ adalah sebesar 4,82 dan pada tingkat signifikansi 5% atau $\alpha=0,05$ adalah sebesar 3,09 (tabel terlampir). Dengan demikian f_{hitung} sebesar 37,374 $> f_{tabel}$ baik

Pada tingkat signifikansi 1% maupun 5%, sehingga kesimpulannya H_0 ditolak sebaliknya H_a diterima yang berarti bahwa gaya kepemimpinan dan motivasi secara simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Politeknik LP3I Bandung.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, dapat dikemukakan beberapa hal yang merupakan kesimpulan dari penelitian ini, yaitu Pengaruh gaya kepemimpinan dan motivasi secara terhadap kualitas pelayanan di Politeknik LP3I Bandung dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Secara umum gaya kepemimpinan di Politeknik LP3I Bandung dari hasil jawaban responden menunjukkan bahwa pemimpin bekerja dengan disiplin tinggi, belajar keras dan tidak kenal lelah memiliki nilai rata-rata sebesar 4,12. Nilai tersebut dalam skala distribusi kriteria pendapat responden termasuk dalam kategori tinggi, sehingga dapat disimpulkan bahwa gaya kepemimpinan di Politeknik LP3I Bandung

telah diterapkan dengan baik.

2. Secara umum motivasi karyawan di Politeknik LP3I Bandung dari hasil jawaban responden menunjukkan bahwa karyawan mendapatkan penghargaan dari hasil kerjanya memiliki nilai rata-rata sebesar 4,23. Nilai tersebut dalam skala distribusi kriteria pendapat responden termasuk dalam kategori sangat tinggi, sehingga dapat disimpulkan bahwa motivasi karyawan di Politeknik LP3I Bandung telah diterapkan dengan sangat baik.
3. Secara umum kualitas pelayanan di Politeknik LP3I Bandung dari hasil jawaban responden menunjukkan bahwa karyawan sudah memenuhi ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan memiliki nilai rata-rata sebesar 4,23. Nilai tersebut dalam skala distribusi kriteria pendapat responden termasuk dalam kategori sangat tinggi, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Politeknik LP3I Bandung telah diterapkan dengan sangat baik.
4. Pengaruh gaya kepemimpinan dan motivasi terhadap kualitas pelayanan dapat disimpulkan sebagai berikut:
 - a. Secara simultan kedua variabel bebas dalam gaya kepemimpinan dan motivasi yang terdiri dari Gaya Kepemimpinan (X_1) dan Motivasi (X_2) mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat yaitu Kualitas Pelayanan (Y). Besar Kontribusi secara simultan dari kedua variabel bebas tersebut adalah sebesar 0,443 atau 44,3%, sedangkan sisanya sebesar 56% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dipakai atau diteliti dalam penelitian ini.
 - b. Secara parsial kedua variabel bebas dalam Gaya Kepemimpinan dan Motivasi yang terdiri dari Gaya Kepemimpinan (X_1) dan Motivasi (X_2) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat yaitu Kualitas Pelayanan (Y). Besarnya pengaruh secara parsial dari masing-masing variabel adalah:
 - 1) Variabel Gaya Kepemimpinan (X_1) memberikan kontribusi secara langsung terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 0,095 atau sebesar 9,5%, sedangkan kontribusi secara tidak langsung yaitu melalui variabel Motivasi (X_2) sebesar 0,0716 atau berpengaruh sebesar 7,16% sehingga kontribusi total variabel gaya kepemimpinan (X_1) terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y) adalah sebesar 0,1666 atau sebesar 16,66%.
 - 2) Variabel Motivasi (X_2) memberikan kontribusi secara langsung terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 0,205 atau sebesar 20,5%, sedangkan kontribusi secara tidak langsung yaitu melalui variabel Gaya Kepemimpinan (X_1) sebesar 0,0716 atau berpengaruh sebesar 7,16% sehingga kontribusi total variabel Motivasi (X_2) adalah sebesar 0,2766 atau sebesar 27,66%.

Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan, beberapa saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

1. Pemimpin di LP3I Bandung untuk memberikan kepercayaan kepada bawahannya dengan mendelegasikan sebagian wewenangnya kepada karyawan serta lebih memperhatikan saran yang diberikan oleh karyawan.
2. Motivasi karyawan di Politeknik LP3I Bandung sudah bagus dalam hal penghargaan dari hasil kerja, akan tetapi perlu diperhatikan juga pemenuhan kebutuhan dasar dari karyawan sehingga karyawan lebih termotivasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan di Politeknik LP3I Bandung sudah bagus , akan tetapi kecepatan dalam memberikan pelayanan perlu ditingkatkan lagi.

Untuk penelitian selanjutnya, mengingat masih ada variabel lain yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di luar variabel gaya kepemimpinan dan motivasi sebesar 56%, disarankan untuk menambahkan variabel lain dalam penelitian seperti budaya organisasi , iklim organisasi , kinerja dan lain- lain agar lebih diketahui pengaruh variabel-variabel lain tersebut terhadap kualitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- AntoDajan, 2008.,*PengantarMetodeStatistik*, Jilid 1, Pustaka LP3ES, Jakarta
- Arikunto, Suharsimi., 2006.,*ProsedurPenelitian : SuatuPendekatanPraktikEdisiRevisi VI*, Jakarta : PT.RinekaCipta
- Brantas, 2008. *Dasar-dasar Manajemen*. Bandung : CV Alfabeta .
- Chaniago, Aspizain, 2010. *Kepemimpinan dan Pengambilan Keputusan Pendekatan Teori dan Praktek*. Jakarta : Lentera Ilmu Cendekia.
- Danim, Sudarwan, 2012. *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Gasperez,Vincent ,2007 . Model StrategikMenuju World Class Quality Company. Jakarta : PT. Gramedia
- Ghozali,Imam 2005., *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Gujarati, Damodar N., 2003, *Basic Econometrics*, Fourth Edition,New York: Mc.Graw Hill,.
- Handoko,Hani T. ,2002. *Manajemen* . Yogyakarta : BPFE-Yogyakarta .
- Harun Al-Rasyid, 2001., *Statistika Sosial*, Bandung: PPsUniversitas Padjajaran.
- Husein Umar, 2003.,*MetodeRisetBisnis*, PT GramediaPustakaUtama, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2002. *ManajemenPemasaran di Indonesia :Analisis, PerencanaanImplementasidanPengendalian*. SalembaEmpat. Jakarta
- _____, 2009. *Manajemen Pemasaran 13e*. . Bandung : Erlangga
- _____, 2012. *Marketing Management 14e*. . England : Pearson Education limited
- M. Iqbal Hasan, 2002.,*Pokok-pokokMateriMetodologiPenelitiandanAplikasinya*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Margono, S., 2010., *Metode Penelitian Pendidikan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Mathis, Robert L. ,2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia 10e*. Jakarta : Salemba Empat
- Patilima,Hamid ,2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : CV.Alfabeta.
- Pfeffer, Jeffrey . 2008. *ParadigmaBaruManajemenSumberDayaManusia*. Yogyakarta : Amara Books
- Prabu Anwar Mangkunegara, 2004.,*ManajemenSumberDayaManusia Perusahaan*, PT. RemajaRosdakarya, Bandung.

- Riduwan dan Engkos Achmad Kuncoro, 2013., Cara Menggunakan dan Memaknai Path Analysis, Cetakan kelima, Bandung: CV.Alfabeta.
- Sedarmayanti, 2011. *Metodologi Penelitian*. Bandung : Mandar Maju.
- Siagian,Sondang P.,2004.*Teori Motivasi dan Aplikasinya*. Jakarta : PT.Rineka Cipta
- Sugiyono, 2012 . *Statistika untuk Penelitian* . Bandung : CV.Alfabeta.
- Supranto,limakrisna ,2013. *Petunjuk Praktis Penelitian Ilmiah untuk Menyusun Skripsi,Tesis, dan Disertasi edisi 2*. Jakarta :Mitra Wacana Media.
- Surakhmad,winarno, 2007. *Pengantar Penelitian Ilmiah : Dasar,Metode dan tehnik* . Bandung ; PT. Tarsito.
- Thoha,Miftha , 1995 . *Kepemimpinan dalam Manajemen* . Jakarta : PT. Rajawali Press
- _____, 2007 . *Kepemimpinan dalam Manajemen* . Jakarta : PT. Rajawali Press
- Timpe,Dale , 1993. *Seri Ilmu dan Seni Manajemen Bisnis Memotivasi Pegawai*. Jakarta : PT Gramedia.
- Tjiptono, Fandy , 2001. *Strategi Pemasaran Edisi Pertama*. Yogyakarta : Andi Offset
- _____, 2007.*StrategiPemasaran. EdisiPertama*. AndiOffset. Yogyakarta
- Ulrich,Dave . 2008. *Human Resources Champions Kiat Menjadi Profesional SDM Handal*. Yogyakarta : Tugu Publisher
- Winardi, J. ,2011. *Motivasi dan Pemotivasian dalam Manajemen*. Jakarta : PT RajaGrafindo Persada.