

**PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN TERHADAP  
PELAYANAN PRIMA (*EXCELLENCE SERVICE*)  
PADA SPBU PT FILADELFIA BERKAT ABADI  
KOTA PALANGKARAYA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademi Dan Memenuhi  
Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1 Program Studi  
Administrasi Publik**



**GLORIA**

**1111700143**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2021**

**PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN TERHADAP  
PELAYANAN PRIMA (*EXCELLENCE SERVICE*)  
PADA SPBU PT FILADELFIA BERKAT ABADI  
KOTA PALANGKARAYA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik Dan  
Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1 Program  
Studi Administrasi Publik**



**GLORIA**

**1111700143**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2021**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

**Nama** : Gloria

**NBI** : 1111700143

**Judul** : Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap  
Pelayanan Prima (*Excellence Service*) di  
SPBU PT Filadelfia Berkat Abadi Kota  
Palangkaraya

Mengetahui,

**Dekan**  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

**Dosen**  
Pembimbing I

  
Dr. Dra. Rachmawati Novaria, MM.

  
Drs. M. Kendry Widiyanto, M.Si

## TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal : 12 Juli 2021

### Dewan Penguji :

1. Drs. M. Kendry Widiyanto, M.Si.  
NPP.20110.87.0101

2. Dr. Sukarno HS. M.Si  
NPP.2011K.17.0739

3. Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP  
NPP.20110.17.0734

*Handwritten signature in blue ink.*

( )

( )

MENGESAHKAN

Dekan

Universitas 17  
Agustus 1945  
Surabaya

Dr. Dra. Rachmawati Novaria, MM



## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Gloria  
NBI : 1111700143  
Program Studi : Administrasi Negara  
Judul Skripsi : Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Pelayanan Prima (*Excellence Service*) Pada SPBU PT Filadelfia Berkat Abadi Kota Palangkaraya

Menyatakan:

1. Bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah oranglain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.
3. Apabila di kemudian hari ternyata skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya,

Yang membuat pernyataan





UNIVERSITAS  
17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN

Jl. Semolowaru 45 Surabaya  
Tlp. 031 593 1800 (ex. 311)  
Email: perpus@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Gloria  
NBI : 1111700143  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik  
Program Studi : Administrasi Publik  
Jenis Karya : Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi/Laporan Penelitian/Makalah

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya *Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)*, atas karya saya yang berjudul:

.....Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Pelayanan Prima di SPBU PT Filadelfia Berkat Abadi Kota Palangkaraya.....

Dengan *Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)*, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum nama saya sebagai penulis.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Pada Tanggal : 12 Juli 2021

Yang Menyatakan,



(.....GLORIA.....)

## ABSTRAK

Sumber daya manusia merupakan hal terpenting dalam berbagai bidang kehidupan, khususnya organisasi maupun perusahaan. Manusia merupakan faktor yang menentukan berhasil dan tidaknya suatu organisasi untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Organisasi harus mendayagunakan sumber daya manusia secara lebih efektif dan efisien. Hal ini karena manusia merupakan sentral dalam organisasi maupun perusahaan agar aktivitas perusahaan dapat berjalan dengan baik, perusahaan harus memiliki karyawan yang berpotensi, memiliki pengetahuan dan keterampilan kerja yang tinggi, serta usaha untuk melaksanakan seluruh kegiatan perusahaan seoptimal mungkin sehingga kinerjanya dapat menciptakan pelayanan prima. Gaya Kepemimpinan adalah ujung tombak pelayanan publik yang baik, karena kinerja pelayanan tergantung pada pemimpin yang mengelolanya, oleh sebab itu penelitian ini sangat penting dikarenakan bukan hanya *Good Governance* saja yang perlu diperhatikan akan tetapi gaya kepemimpinan juga, karena tanpa sikap kepemimpinan (*Leadership*) yang baik *good governace* tidak dapat terlaksana maksimal. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif, yaitu peneliti menjelaskan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen yakni Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Pelayanan Prima pada SPBU PT Filadelfia Berkat Abadi Kota Palangkaraya. Kesimpulan hasil analisis data adalah bahwa dari kedua variabel yang dianalisis yaitu Gaya Kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap Pelayanan Prima pegawai, dengan nilai regresi positif berarti variabel Gaya Kepemimpinan berpengaruh positif terhadap Pelayanan Prima. Dan hasil uji hipotesis secara parsial antar variabel Gaya Kepemimpinan (X) terhadap pelayanan prima (Y) menunjukkan nilai Thitung  $8,494 > T_{tabel}$  sebesar 2,048 dengan signifikansi  $0,00 < 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  di tolak dan  $H_a$  diterima. Artinya variabel Gaya Kepemimpinan (X) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Pelayanan Prima (Y).

Kata kunci : Gaya Kepemimpinan, Pelayanan Publik, Pelayanan Prima.

## ABSTRACT

Human resources are the most important thing in various fields of life, especially organizations and companies. Humans are a factor that determines the success or failure of an organization to carry out various activities in order to achieve organizational goals. Organizations must utilize human resources more effectively and efficiently. This is because humans are central in organizations and companies so that company activities can run well, companies must have employees with potential, have high knowledge and work skills, as well as efforts to carry out all company activities as optimally as possible so that their performance can create excellent service. Leadership style is the spearhead of a good public service, because service performance depends on the leader who manages it, therefore this research is very important because it is not only good governance that needs to be considered but also leadership style, because without a good leadership attitude good governance cannot be implemented optimally. This study uses a quantitative research type, where the researcher explains the effect of the independent variable on the dependent variable, namely the influence of leadership style on excellent service at the PT Filadelfia Berkat Abadi gas station, Palangkaraya City. The conclusion from the results of data analysis is that of the two variables analyzed, namely Leadership Style has a significant effect on Excellent Service employees, with a positive regression value, it means that the Leadership Style variable has a positive effect on Excellent Service. And the results of partial hypothesis testing between Leadership Style (X) variables on excellent service (Y) show a Tcount of  $8.494 > T_{table}$  of  $2.048$  with a significance of  $0.00 < 0.05$ , it can be concluded that  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted. This means that the Leadership Style variable (X) has a partially significant effect on Excellent Service (Y).

Keywords: Leadership Style, Excellent Service, Public Service.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga skripsi yang merupakan syarat dan pelengkap untuk mencapai gelar Sarjana Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya telah dapat diselesaikan.

Dengan segala keterbatasan penulis baik maupun pengetahuan, penulis menyadari bahwa hasil dari penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan, sehingga penulis skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Maka dari itu diharapkan adanya saran dan kritik penulisan skripsi ini yang penulis beri judul Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Pelayanan Prima (*Excellence Service*) Pada SPBU PT Filadelfia Berkat Abadi Kota Palangkaraya.

Terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dorongan, baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan. Pada kesempatan ini, diucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Drs. M. Kendry Widiyanto, M.Si. selaku dosen pembimbing pertama yang telah sabar serta tulus memberikan pengarahan, bimbingan dan bersedia mengoreksi dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP. selaku dosen pembimbing kedua yang telah sabar serta tulus memberikan pengarahan, bimbingan dan bersedia mengoreksi dalam penulisan skripsi ini.
3. Kedua Orangtua saya yang selalu mendukung dan menanti kelulusan saya.
4. Kantor SPBU PT Filadelfia Berkat Abadi Kota Palangkaraya, yang telah mengizinkan saya melakukan penelitian di tempat.
5. Terimakasih untuk diri saya sendiri Gloria yang sudah mampu melalui dan menyelesaikan tanggungjawab sebagai mahasiswa.

Akhir kata yang bisa penulis ucapkan dalam skripsi ini semoga dapat memberikan manfaat bagi pembaca. Tidak lupa penulis memohon maaf atas segala kekurangan yang ada dalam skripsi ini.

Surabaya, 12 Juli 2021

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
ABSTRAK .....	vi
ABSTRACT .....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	5
C. Rumusan Masalah .....	6
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	7
A. Landasan Teori .....	7
B. Penelitian terdahulu .....	10
C. Kerangka berpikir.....	13
D. Hipotesis.....	13
BAB III METODE PENELITIAN.....	14
A. Variabel dan Desain Penelitian .....	14
B. Definisi oprasional .....	15
C. Populasi dan Sampel .....	19
D. Metode pengumpulan data .....	21
E. Instrumen Penelitian.....	22
F. Teknik Analisis Data.....	23
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	24
A. Gambar Umum Lokasi Penelitian .....	24
B. Visi dan Misi .....	25

C. Struktur organisasi.....	27
D. Hasil pengujian instrumen.....	27
1. Uji Validitas dan Reabilitas.....	27
2. Hasil Analisis Data.....	29
E. Analisis Regresi Linear Sederhana.....	48
F. Uji Normalitas .....	49
G. Hasil Uji Hipotesis .....	50
BAB V PENUTUP .....	55
A. Kesimpulan.....	55
B. Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA.....	57

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Penelitian Terdahulu .....	10
Tabel 2	Variabel, indikator, item .....	17
Tabel 3	Jumlah Karyawan.....	20
Tabel 4	Titik Koordinat.....	25
Tabel 5	Hasil Uji Validitas Gaya Kepemimpinan (X).....	28
Tabel 6	Hasil Uji Validitas Pelayanan Prima (Y).....	28
Tabel 7	Hasil Uji Reabilitas .....	29
Tabel 8	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	30
Tabel 9	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	30
Tabel 10	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	30
Tabel 11	Penilaian Variabel Gaya Kepemimpinan item (1).....	31
Tabel 12	Penilaian Variabel Gaya Kepemimpinan item (2).....	31
Tabel 13	Penilaian Variabel Gaya Kepemimpinan item (3).....	32
Tabel 14	Penilaian Variabel Gaya Kepemimpinan item (4).....	32
Tabel 15	Penilaian Variabel Gaya Kepemimpinan item (5).....	33
Tabel 16	Penilaian Variabel Gaya Kepemimpinan item (6).....	33
Tabel 17	Penilaian Variabel Gaya Kepemimpinan item (7).....	34
Tabel 18	Penilaian Variabel Gaya Kepemimpinan item (8).....	34
Tabel 19	Penilaian Variabel Gaya Kepemimpinan item (9).....	35
Tabel 20	Penilaian Variabel Gaya Kepemimpinan item (10).....	35
Tabel 21	Penilaian Variabel Gaya Kepemimpinan item (11).....	36
Tabel 22	Penilaian Variabel Gaya Kepemimpinan item (12).....	36
Tabel 23	Penilaian Variabel Gaya Kepemimpinan item (13).....	37
Tabel 24	Penilaian Variabel Gaya Kepemimpinan item (14).....	37
Tabel 25	Penilaian Variabel Gaya Kepemimpinan item (15).....	38
Tabel 26	Frekuensi Variabel Gaya Kepemimpinan (X) .....	38
Tabel 27	Penilaian Variabel Pelayanan Prima item (1) .....	39
Tabel 28	Penilaian Variabel Pelayanan Prima item (2).....	40
Tabel 29	Penilaian Variabel Pelayanan Prima item (3).....	40
Tabel 30	Penilaian Variabel Pelayanan Prima item (4).....	41
Tabel 31	Penilaian Variabel Pelayanan Prima item (5).....	42
Tabel 32	Penilaian Variabel Pelayanan Prima item (6).....	42

Tabel 33	Penilaian Variabel Pelayanan Prima item (7) .....	43
Tabel 34	Penilaian Variabel Pelayanan Prima item (8) .....	43
Tabel 35	Penilaian Variabel Pelayanan Prima item (9) .....	44
Tabel 36	Penilaian Variabel Pelayanan Prima item (10) .....	44
Tabel 37	Penilaian Variabel Pelayanan Prima item (11) .....	45
Tabel 38	Penilaian Variabel Pelayanan Prima item (12) .....	45
Tabel 39	Penilaian Variabel Pelayanan Prima item (13) .....	46
Tabel 40	Penilaian Variabel Pelayanan Prima item (14) .....	46
Tabel 41	Penilaian Variabel Pelayanan Prima item (15) .....	47
Tabel 42	Frekuensi Variabel Pelayanan Prima (Y) .....	47
Tabel 43	Analisis Regresi Linier Sederhana.....	48
Tabel 44	Uji T .....	51

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Struktur Organisasi SPBU PT. Filadelfia Berkat Abadi.....	4
Gambar 2	Kerangka Berpikir .....	13
Gambar 3	Desain Penelitian .....	15
Gambar 4	Struktur Organisasi .....	27
Gambar 5	Uji Normalitas .....	50
Gambar 6	Kesimpulan .....	54

## LAMPIRAN 1

### KUISIONER



**KUISIONER PENGARUH GAYA  
KEPEMIMPINAN TERHADAP  
PELAYANAN PRIMA  
(*Excellence Service*)  
SPBU PT FILADELFIA BERKAT  
ABADI**

**NAMA RESPONDEN :**

**JENIS KELAMIN :**

**USIA :**

**PENDIDIKAN :**

Kuisisioner ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh gaya kepemimpinan terhadap pelayanan prima di SPBU PT Filadelfia Berkat Abadi Kota Palangkaraya. Institusi sangat mengharapkan kerjasama dari Bapak/Ibu untuk mengisi kuisisioner. Atas perhatian dan kerjasamanya insitusi mengucapkan terimakasih.

**Keterangan :**

**Berilah tanda (√) pada kolom pilihan anda !**

STS = Sangat Tidak Setuju

SS = Sangat Setuju

TS = Tidak Setuju

S = Setuju

N = Netral

Gaya Kepemimpinan (X)

No.	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
1.	Pimpinan selalu memberikan nasihat secara spesifik kepada karyawan.					
2.	Pimpinan selalu ramah dan menjalin hubungan yang baik terhadap karyawan.					
3.	Pimpinan peka dan peduli terhadap kebutuhan karyawan.					
4.	Pimpinan bijak dalam memberi keputusan.					
5.	Pimpinan tepat dalam memecahkan masalah.					

6.	Pimpinan selalu meminta pendapat karyawan.						
7.	Pimpinan memberikan informasi dan pengetahuan yang berhubungan dengan pekerjaan.						
8.	Pimpinan pandai memberi motivasi.						
9.	Pimpinan tegas dalam memberi tugas kepada karyawan.						
10.	Pimpinan hadir tepat waktu.						
11.	Pimpinan selalu mendengarkan pendapat karyawan.						
12.	Pimpinan selalu berada di lokasi.						
13.	Ketika jam kerja, pimpinan selalu mengawasi karyawan.						
14.	Pimpinan mudah marah ketika pekerjaan karyawan tidak sesuai.						
15.	Pimpinan memberikan reward (hadiah,bonus) kepada karyawan yang kinerjanya baik.						

**Pelayanan Prima (Y)**

No.	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
1.	Karyawan selalu datang tepat waktu					
2.	Karyawan selalu tersenyum ketika melayani pelanggan.					
3.	Karyawan menegur pelanggan ketika menggunakan telepon genggam di area SPBU					
4.	Karyawan menegur pelanggan ketika merokok di area SPBU					
5.	Operator dan sekuriti lapangan bekerja sama dengan baik ketika menangani suatu hal yang					



	berhubungan dengan pekerjaan di lapangan.					
6.	Karyawan ramah dan komunikatif terhadap pelanggan.					
7.	Penampilan selalu rapi dan wangi.					
8.	Saya peduli terhadap kebutuhan pelanggan.					
9.	Saya selalu tersenyum ketika bekerja dan melayani meskipun lelah.					
10.	Saya sabar menghadapi pelanggan.					
11.	Saya bertanggung jawab jika ada kesalahan dalam transaksi dengan pelanggan.					
12.	Operator selalu standby di pulau pompa.					
13.	Di area SPBU, Marka jalan jelas dan rapi					
14.	Saya tegas, jujur, teliti dan integritas yang tinggi terhadap pekerjaan.					
15.	Lingkungan area SPBU bersih, tertib, dan rapi.					

Palangkaraya,  
Pelaksana

Gloria

**LAMPIRAN 2**  
**DATA RESPONDEN**

<b>REKAPITULASI DATA RESPONDEN</b>			
<b>No</b>	<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Umur</b>	<b>Pendidikan Terakhir</b>
1	Laki-laki	25 Tahun	S1
2	Laki-laki	30 Tahun	S1
3	Perempuan	36 Tahun	S1
4	Perempuan	27 Tahun	S1
5	laki-laki	28 Tahun	S1
6	Laki-laki	29 Tahun	S1
7	Laki-laki	24 Tahun	SMA
8	Perempuan	24 Tahun	SMA
9	Perempuan	19 Tahun	SMA
10	Perempuan	40 Tahun	SMA
11	Perempuan	18 Tahun	SMA
12	Perempuan	19 Tahun	SMA
13	Laki-laki	29 Tahun	SMA
14	Laki-laki	24 Tahun	SMA
15	Laki-laki	21 Tahun	SMA
16	Laki-laki	28 Tahun	SMA
17	Laki-laki	28 Tahun	S1
18	Laki-laki	24 Tahun	S1
19	Perempuan	24 Tahun	S1
20	Perempuan	24 Tahun	S1
21	Laki-laki	23 Tahun	SMA
22	Laki-laki	25 Tahun	SMA
23	Perempuan	24 Tahun	S1
24	Perempuan	25 Tahun	S1
25	Laki-laki	24 Tahun	S1
26	Laki-laki	24 Tahun	S1
27	Laki-laki	25 Tahun	S1
28	Laki-laki	23 Tahun	SMA
29	Laki-laki	37 Tahun	SMA
30	Laki-laki	35 Tahun	SMA
31	Laki-laki	25 Tahun	SMA
32	perempuan	52 Tahun	SMA

*Note : Nama dirahasiakan*



Responden	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y4	Y15	TOTAL
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	58
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	63
4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	60
5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	68
6	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	47
7	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	65
8	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	63
9	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	68
10	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	65
11	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	71
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	64
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	61
14	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	62
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	64
16	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	68
17	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	62
18	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	53
19	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	58
20	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	53
21	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	58
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	61
23	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	5	58
24	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	60
25	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	64
26	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	48
27	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	60
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	62
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
30	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	59

### LAMPIRAN 3

### UJI VALIDITAS DAN UJI REABILITAS

Correlations																	
	X 1	X 2	X 3	X 4	X 5	X 6	X 7	X 8	X 9	X10	X11	X 1 2	X1 3	X1 4	X1 5	TOT	
X 1	Pearson Correlation	1	.611**	.439*	.314	.695**	.537**	.623**	.603**	.288	.452*	.461*	.305	.608**	.550**	.360	.729*
	Sig. (2-tailed)		.000	.015	.091	.000	.002	.000	.000	.123	.012	.010	.101	.000	.002	.051	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X 2	Pearson Correlation	.611**	1	.306	.428*	.700**	.488**	.627**	.637**	.449*	.568**	.581**	.713*	.593**	.435*	.604**	.788*
	Sig. (2-tailed)	.000		.100	.018	.000	.006	.000	.000	.013	.001	.001	.000	.001	.016	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X 3	Pearson Correlation	.439*	.306	1	.575**	.481**	.537**	.431*	.409*	.562**	.336	.550**	.305	.517**	.373*	.268	.654*
	Sig. (2-tailed)	.015	.100		.001	.007	.002	.017	.025	.001	.070	.002	.101	.003	.043	.153	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X 4	Pearson Correlation	.314	.428*	.575**	1	.399*	.482**	.447*	.372*	.550**	.508**	.505**	.498*	.347	.381*	.319	.635*
	Sig. (2-tailed)	.091	.018	.001		.029	.007	.013	.043	.002	.004	.004	.005	.060	.038	.086	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X 5	Pearson Correlation	.695**	.700**	.481**	.399*	1	.644**	.640**	.706**	.497**	.376*	.576**	.582*	.605**	.576**	.546**	.829*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.007	.029		.000	.000	.000	.005	.041	.001	.001	.000	.001	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X 6	Pearson Correlation	.537**	.623**	.603**	.288	.452*	.461*	.305	.608**	.550**	.360	.729*					.794*

	Sig. (2-tailed)	.002	.006	.002	.007	.000		.000	.000	.001	.035	.000	.039	.000	.001	.066	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X7	Pearson Correlation	.623**	.627**	.431*	.447*	.640**	.646**	1	.765**	.399*	.495**	.577**	.485* <sup>+</sup>	.574**	.486**	.552**	.807* <sup>+</sup>
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.017	.013	.000	.000		.000	.029	.005	.001	.007	.001	.007	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X8	Pearson Correlation	.603**	.637**	.409*	.372*	.706**	.697**	.765**	1	.562**	.491**	.604**	.356	.648**	.419*	.359	.792* <sup>+</sup>
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.025	.043	.000	.000		.001	.006	.000	.000	.054	.000	.021	.051	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X9	Pearson Correlation	.288	.449*	.562**	.550**	.497**	.564**	.399*	.562**	1	.346	.426*	.331	.457*	.426*	.321	.641* <sup>+</sup>
	Sig. (2-tailed)	.123	.013	.001	.002	.005	.001	.029	.001		.061	.019	.074	.011	.019	.084	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X10	Pearson Correlation	.452*	.568**	.336	.508**	.376*	.386*	.495**	.491**	.346	1	.411*	.396*	.288	.301	.187	.582* <sup>+</sup>
	Sig. (2-tailed)	.012	.001	.070	.004	.041	.035	.005	.006	.061		.024	.030	.122	.106	.323	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X11	Pearson Correlation	.461*	.581**	.550**	.505**	.576**	.667**	.577**	.604**	.426*	.411*	1	.566*	.735**	.663**	.444*	.815* <sup>+</sup>
	Sig. (2-tailed)	.010	.001	.002	.004	.001	.000	.001	.000	.019	.024		.001	.000	.000	.014	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X12	Pearson Correlation	.305	.713**	.305	.498**	.582**	.379*	.485**	.356	.331	.396*	.566**	1	.437*	.359	.675**	.666* <sup>+</sup>
	Sig. (2-tailed)	.101	.000	.101	.005	.001	.039	.007	.054	.074	.030	.001		.016	.052	.000	.000







Y10	Pears on Correlation	.452*	.568**	.336	.508**	.376*	.386*	.495**	.491**	.346	1	.411*	.396*	.288	.301	.187	.582**
	Sig. (2-tailed)	.012	.001	.070	.004	.041	.035	.005	.006	.061		.024	.030	.122	.106	.323	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y11	Pears on Correlation	.461*	.581**	.550**	.505**	.576**	.667**	.577**	.604**	.426*	.411*	.566**	.735**	.663**	.444*	.815**	
	Sig. (2-tailed)	.010	.001	.002	.004	.001	.000	.001	.000	.019	.024	.001	.000	.000	.014	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
Y12	Pears on Correlation	.305	.713**	.305	.498**	.582**	.379*	.485**	.356	.331	.396*	.566**	1	.437*	.359	.675**	.666**
	Sig. (2-tailed)	.101	.000	.101	.005	.001	.039	.007	.054	.074	.030	.001		.016	.052	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y13	Pears on Correlation	.608**	.593**	.517**	.347	.605**	.649**	.574**	.648**	.457*	.288	.735**	.437*	1	.649**	.558**	.811**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.003	.060	.000	.000	.001	.000	.011	.222	.000	.016		.000	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y14	Pears on Correlation	.550**	.435*	.373*	.381*	.576**	.572**	.486**	.419*	.426*	.301	.663**	.359	.649**	1	.356	.707**
	Sig. (2-tailed)	.002	.016	.043	.038	.001	.001	.007	.021	.019	.006	.000	.052	.000		.053	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y15	Pears on Correlation	.360	.604**	.268	.319	.546**	.340	.552**	.359	.321	.187	.444*	.675**	.558**	.356	1	.635**
	Sig. (2-tailed)	.051	.000	.153	.086	.002	.066	.002	.051	.084	.232	.014	.000	.001	.053		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pears on Correlation	.729**	.788**	.654**	.635**	.829**	.794**	.807**	.792**	.641**	.582**	.815**	.666**	.811**	.707**	.635**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).																	

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.923	15

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.934	15

**LAMPIRAN 4**  
**TABULASI DATA**

Responden	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	TOTAL	RATA-RATA
1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	72	4.80
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4.00
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4.00
4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	51	3.40
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4.00
6	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	47	3.13
7	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59	3.93
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	61	4.07
9	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	65	4.33
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	60	4.00
11	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	62	4.13
12	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61	4.07
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	61	4.07
14	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	62	4.13
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	61	4.07
16	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	63	4.20
17	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	59	3.93
18	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	50	3.33
19	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59	3.93
20	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	56	3.73
21	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	3.73
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	61	4.07
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4.00
24	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	58	3.87
25	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	66	4.40
26	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	49	3.27
27	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59	3.93
28	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	58	3.87
29	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	55	3.67
30	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	56	3.73

Responden	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	TOTAL	RATA-RATA
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	5.00
2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	58	3.87
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	63	4.20
4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	60	4.00
5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	68	4.53
6	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	47	3.13
7	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	65	4.33
8	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	63	4.20
9	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	68	4.53
10	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	65	4.33

11	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	71	4.73
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	64	4.27
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	61	4.07
14	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	62	4.13
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	64	4.27
16	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	68	4.53
17	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	62	4.13
18	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	53	3.53
19	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	58	3.87
20	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	53	3.53
21	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	58	3.87
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	61	4.07
23	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	5	58	3.87
24	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	60	4.00
25	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	64	4.27
26	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	48	3.20
27	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	60	4.00
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	62	4.13
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4.00
30	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	59	3.93

## LAMPIRAN 5

### KARAKTERISTIK RESPONDEN

#### Statistics

		Jenis kelamin	Usia	Pendidikan
N	Valid	30	30	30
	Missing	0	0	0
Mean		1.3667	1.5333	1.4333
Std. Deviation		.49013	.77608	.50401
Variance		.240	.602	.254
Range		1.00	3.00	1.00
Minimum		1.00	1.00	1.00
Maximum		2.00	4.00	2.00

#### Jenis kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	LAKI-LAKI	19	63.3	63.3	63.3
	PEREMPUAN	11	36.7	36.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

#### Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18-26 Tahun	18	60.0	60.0	60.0
	27-35 Tahun	9	30.0	30.0	90.0
	36-44 Tahun	2	6.7	6.7	96.7
	45-53 Tahun	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

#### Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S1	17	56.7	56.7	56.7
	SMA	13	43.3	43.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

## LAMPIRAN 6

### HASIL

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.849 <sup>a</sup>	.720	.710	3.23455

a. Predictors: (Constant), X

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	754.923	1	754.923	72.157	.000 <sup>b</sup>
	Residual	292.944	28	10.462		
	Total	1047.867	29			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.043	6.997		.292	.772
	X	1.005	.118	.849	8.494	.000

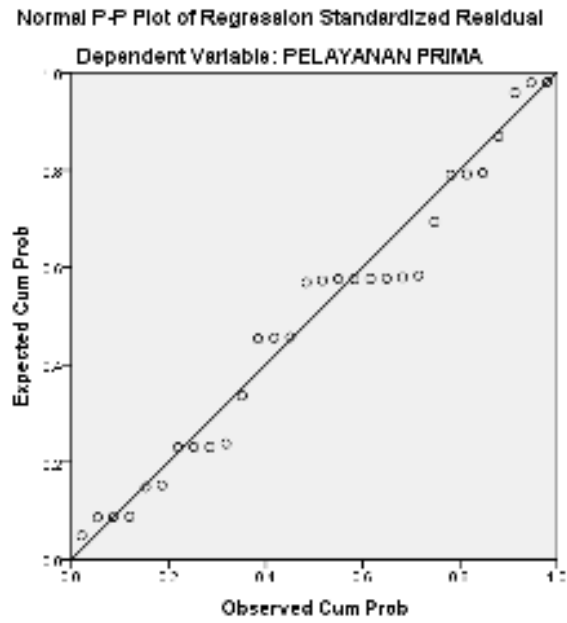
a. Dependent Variable: Y

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change

1	.849 <sup>a</sup>	.720	.710	3.23455	.720	72.157	1	28	.000
---	-------------------	------	------	---------	------	--------	---	----	------

a. Predictors: (Constant), X



## LAMPIRAN 7 PERINTAH REVISI



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm. Publik, Doktor Ilmu Adm.  
Gedung F 101, Jl. Semolowaru 45 Surabaya ( 60118 )  
Telp. 031 5623882, 5631800 psw. 159 e-mail : fisp@untag-sby.ac.id

### PERINTAH REVISI

Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen Penguji Skripsi dari mahasiswa :

Nama dan NBI : Gloria 1111700143

Program Studi : Administrasi Negara

Memerintahkan Untuk Mengadakan Revisi Skripsi Sbb :

NO	MATERI	BAB	HAL
	data kualitatif dihilangkan		

Setuju telah direvisi,  
Dosen Penguji,

Drs. M. KENDRY WIDIYANTO, M.Si.

Surabaya, 12 July 2021  
Dosen Penguji,

Drs. M. KENDRY WIDIYANTO, M.Si.





UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm. Publik, Doktor Ilmu Adm.  
Gedung F 101, Jl. Semolowatu 45 Surabaya ( 60118 )  
Telp. 031 5625982, 5931900 psw. 159 e-mail : fisp@untag-sby.ac.id

**PERINTAH REVISI**

Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen Penguji Skripsi/ dari mahasiswa :

Nama dan NBI : Gloria 1111700143

Program Studi : Administrasi Negara

Memerintahkan Untuk Mengadakan Revisi Skripsi Stb :

NO	MATERI	BAB	HAL
	Tidak ada		

Setuju telah direvisi,  
Dosen Penguji,

  
DR. SUKARNO HS, M.Si

Surabaya, 12 July 2021  
Dosen Penguji,

  
DR. SUKARNO HS, M.Si



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm. Publik, Doktor Ilmu Adm.  
Gedung : F 101, Jl. Semolowatu 45 Surabaya ( 60118 )  
Telp. 031 5625982, 5931900 psw. 159 e-mail : fisp@untag-sby.ac.id

**PERINTAH REVISI**

Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen Penguji Skripsi/ dari mahasiswa :

Nama dan NBI : Gloria 1111700143

Program Studi : Administrasi Negara

Memerintahkan Untuk Mengadakan Revisi Skripsi Stb :

NO	MATERI	BAB	HAL
	<ol style="list-style-type: none"><li>1. populasi dan sampelnya dicek lagi (tidak sesuai dengan kaidah pengambilan sample statistik)</li><li>2. standar erornya dicek lagi, beri alasan memakai at error 5% / 10%</li><li>3. buat label variabel, indikator dan item</li><li>4. kerangka pikir sesuaikan lagi dng skripsi km</li><li>5. rumus regresinya salah <math>Y = a+bx</math></li></ol>		

Setuju telah direvisi,  
Dosen Penguji,

Anggraeni Puspaningtyas, S.AP., M.AP

Surabaya, 12 July 2021  
Dosen Penguji,

Anggraeni Puspaningtyas, S.AP., M.AP