

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Kesimpulan hasil analisis data, bahwa dari kedua variabel yang dianalisis menyatakan gaya kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap pelayanan prima pegawai, dengan nilai regresi positif berarti gaya kepemimpinan berpengaruh positif terhadap pelayanan prima. Hasil uji validitas item pertanyaan pada kuisioner variable X dan variable Y dibawah 0,05 dinyatakan valid. Kemudian untuk hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa item pertanyaan pada kuesioner diperoleh dari *Cronbach Alfa* masing-masing variabel lebih besar dari 0,6 maka pertanyaan pada kuesioner adalah reliabel. Berdasarkan hasil persamaan regresi linear sederhana dapat di interprestasikan sebagai berikut :  $Y = a+bx$

$Y = 2,043 + 1,005X$  Konstanta sebesar 2,043, artinya bahwa nilai konsisten variabel Pelayanan Prima adalah sebesar 2,043

Koefisien Regresi X sebesar 1,005 dinyatakan bahwa setiap penambahan 1 % nilai Gaya Kepemimpinan, maka nilai Gaya kepemimpinan bertambah sebesar 1,005. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap Y adalah positif.

Uji normalitas model regresi memenuhi asumsi normalitas karena terlihat pada grafik tersebut menunjukkan bahwa data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis. Berdasarkan uji secara parsial antar variabel Gaya Kepemimpinan (X) terhadap pelayanan prima (Y) menunjukkan nilai thitung 8,494 > ttabel 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).

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil analisis, penulis dapat memberikan saran sebagai berikut :  
Di peroleh berdasarkan hasil fenomena yang dihadapkan pada SPBU PT. Filadelfia Berkat Abadi bahwa masih ada karyawan yang tidak disiplin sehingga dapat menurunkan kualitas pelayanan yang prima. Disarankan kepada pemimpin SPBU PT. Filadelfia Berkat Abadi untuk meningkatkan gaya kepemimpinan dalam membimbing para karyawan agar setiap karyawan dapat lebih disiplin, sehingga mampu mencapai tingkat pelayanan yang prima. Tetapi Secara menyeluruh pelayanan publik dan kinerja pegawai sudah berkualitas dan sudah memberikan kepuasan bagi masyarakat.  
Mohon maaf jika penelitian masih ada kekurangan dan harap dimaklumi, semoga bisa diperbaiki dan dikembangkan pada penelitian selanjutnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus Tri Basuki and Prawoto, N. (2015). *Analisis Regresi Dalam Penelitian Ekonomi & Bisnis : Dilengkapi SPSS & EVIEWS*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Anzwar. (2012). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Barata Adya, A. (2004). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasibuan, M. S. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- kartono, k. (2006). *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Jakarta: Rajawali.
- kreitner, r. d. (2005). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Purwanto, N. (1990). *Belajar Berhubungan Dengan Perubahan Tingkah Laku*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- rivai, V. z. (2014). *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Robbins, S. (2007). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT Indeks.
- Sarwono, J. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Umiarso, B. d. (2012). *Kepemimpinan Pendidikan Islam*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Wirjana, B. R. (2005). *Kepemimpinan dasar-dasar dan Pengembangannya*. Yogyakarta: Andi Offset.

Sugiono 1,2002.*Metode Penelitian Administrasi R&D*, Bandung:Alfabeta.

Supriyanto dan Machfudz 1, 2010.

*Metodologi Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*, Malang : UIN MALIKI Press

Bayu Putra, C. (2013). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Direktif, Suportif, Dan Partisipatif Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT. Astra Internasional Tbk. Daihatsu Malang). *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Direktif, Suportif, Dan Partisipatif Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT. Astra Internasional Tbk. Daihatsu Malang), Gaya Kepemimpinan.*

Cintyawati, B., Indartuti, E., & Wibowo, J. H. (2017). PELAKSANAAN PELAYANAN PRIMA DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT (Studi kasus Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga di Kecamatan Menganti, Gresik). *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(2), 799–822. <https://doi.org/10.30996/jpap.v3i2.1262>

Khairizah, A., Noor, I., & Suprpto, A. (2015). Pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan (studi pada karyawan di Perpustakaan Universitas Brawijaya Malang). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 3(7), 1268–1272.

Website : [www.pertamina.com](http://www.pertamina.com)

[www.bpk.go.id](http://www.bpk.go.id)