

## 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.					
<b>Pelayanan Prima (Y)</b>						
<b>No.</b>	<b>PERNYATAAN</b>	<b>STS</b>	<b>TS</b>	<b>N</b>	<b>S</b>	<b>SS</b>

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



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**	.537**	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
X6	Pearson Correlation	.537**	.488**	.537**	.482**	.644	1	.646**	.697**	.564**	.386*	.667**	.3779*	.649**	.572**	.340	.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*	.574**	.486**	.552**	.807*
	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**	1	.765**	.562**	.491**	.604**	.356	.648**	.419*	.359	.792*
	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**	1	.562**		.346	.426*	.331	.457*	.426*	.321	.641*
	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*
	Sig. (2-tailed)	.012	.001	.070	.004	.041	.035	.005	.006	.061	.024		.030	.122	.106	.323	.001









\*\* . 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



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
S1	17	56.7	56.7	56.7
Valid 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>**

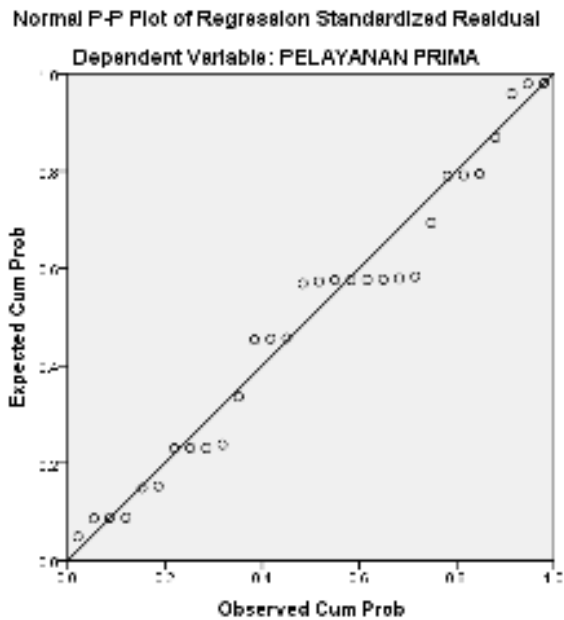
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.043	6.997		.292	.772
	X	1.005	.118	.849	8.494	.000

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. Semolowatu 45 Surabaya (60118)  
Telp. 031 5529982, 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

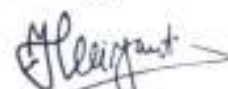
Memerintahkan Untuk Mengadakan Revisi Skripsi Stb :

NO	MATERI	BAB	HAL
	data kualitatif ditelangan		

Setuju telah direvisi,  
Dosen Penguji,

  
DGS. M. KENDRY WIDIYANTO, M.SI

Surabaya, 12 July 2021  
Dosen Penguji,

  
DGS. 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 5623982, 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 Sbb :

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 5623982, 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 Sbb :

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 errornya dicek lagi, beri alasan memakai at error 5% / 10%</li><li>3. buat tabel variabel, indikator dan item</li><li>4. kerangka pikir sesuaikan lagi dng skripsi km</li><li>5. rumus regresinya salah <math>Y = a + b \cdot x</math></li></ol>		

Setuju telah direvisi,  
Dosen Penguji,

Anggraeni Ruspaningtyas, S.AP., M.AP

Surabaya, 12 July 2021  
Dosen Penguji,

Anggraeni Ruspaningtyas, S.AP., M.AP