

**PENGARUH KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA  
KARYAWAN DAN KONTRIBUSINYA TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN PADA KANTOR BERSAMA  
SAMSAT BANJARMASIN**

Tesis

Diajukan Guna memenuhi Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2

Program Studi Magister manajemen



Diajukan oleh :

**KUSWANDI ARY PERDANA**  
**20031020073**

Kepada  
**PROGRAM PASCA SARJANA**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**PENGARUH KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA  
PEGAWAI DAN KONTRIBUSINYA TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN PADA KANTOR BERSAMA  
SAMSAT BANJARMASIN**

Tesis

Diajukan Guna memenuhi Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2

Program Studi Magister Manajemen



Diajukan oleh :

**KUSWANDI ARY PERDANA**  
**20031020073**

Kepada  
**PROGRAM PASCA SARJANA**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

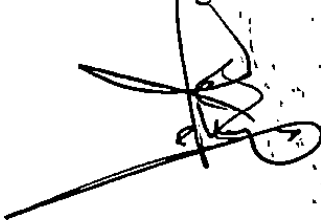
**TESIS**

**PENGARUH KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA  
PEGAWAI DAN KONTRIBUSINYA TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN PADA KANTOR BERSAMA  
SAMSAT BANJARMASIN**

Diajukan oleh :

**KUSWANDI ARY PERDANA**  
**20031020073**

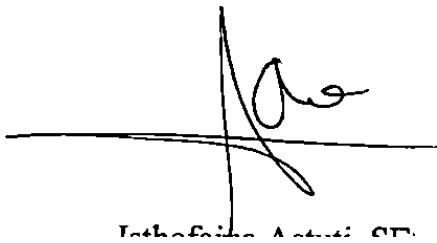
Telah disetujui oleh:  
Pembimbing I



Prof. Dr. Asip F. Hadipranata Psy. D

Tanggal 5 Januari 2006

Pembimbing II



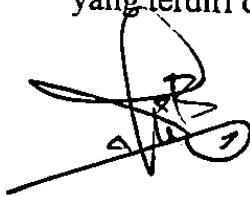
Istha Saiful Anwar, S.Psi., M.Psi.

# TESIS

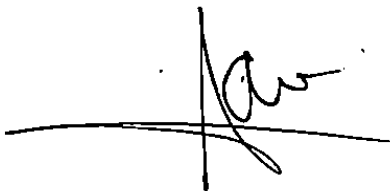
## **PENGARUH KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI DAN KONTRIBUSINYA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KANTOR BERSAMA SAMSAT BANJARMASIN**

Diajukan oleh :  
**KUSWANDI ARY PERDANA**  
**20031020073**

Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan didepan  
Dewan Penguji Program Magister Manajemen  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
Tanggal 7 Januari 2006  
yang terdiri dari



Prof. Dr. Asip F. Hadipranata, Psy.D  
Ketua Tim Penguji



Isthofaina Astuti, SE., M.Si



Drs. Wihandaru, M.Si

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini bukan merupakan hasil plagiat karya orang lain, melainkan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini adalah milik orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku.

# HALAMAN PERSEMBAHAN

## Motto

*Barang siapa bertaqwa kepada allah niscaya akan diberi jalan keluar dari setiap urusannya dan diberi rezki dari arah yang tak di duga, dan barang siapa yang bertawakal kepada allah niscaya akan dicukupi segala kebutuhannya (ath-thalaaq ; 2-3)*

*Karena sesungguhnya dibalik kesulitan itu ada kemudahan, dan maka apabila kamu telah selesai, kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain (al-insyirah ; 6-7)*

*Kupersembahkan untuk*

*Papa dan Mama tercinta,*

*Adingku,*

*Istriku,*

*Semua guru dan alumnatarbu*

## PRAKATA

Segala Puji bagi Allah SWT yang telah memberikan keselamatan, rahmat dan barokah sehingga tesis dengan judul **“PENGARUH KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI DAN KONTRIBUSINYA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KANTOR BERSAMA SAMSAT BANJARMASIN”** dapat disusun. Penulisan tesis ini dilakukan untuk memenuhi syarat mencapai gelar Strata 2 Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Dalam pelaksanaan dan penyusunan tesis ini, penulis banyak mendapat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis dengan tulus hati menyampaikan terima kasih kepada :

1. Ibu Dra. Arni Surwanti, M.Si selaku Ketua Program Magister Manajemen Pascasarjana UMY Yogyakarta
2. Bapak Prof. Dr. Asip F. Hadipranata Psy. D dan ibu Isthofaina Astuti, SE., M.Si sebagai dosen pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan, pengarahan dan saran kepada penulis.
3. Bapak Junaidi sebagai Kepala Unit Pelayanan Pajak Daerah Banjarmasin yang telah banyak membantu dan mengarahkan penulis
4. Segenap pimpinan dan staf pegawai pada Kantor Bersama SAMSAT Banjarmasin yang telah membantu memberikan data bagi penulis.
5. Bapak Siswansyah, SH, yang banyak memberikan dukungan moral kepada penulis.
6. Istriku tercinta Nur Amelia, ST yang selalu memberi motivasi dan semangat dengan penuh kasih

Semua pihak yang tak dapat disebut satu persatu yang telah memberi bantuan sehingga tesis ini dapat diselesaikan. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan dan menjadi amal sholeh bapak, Ibu dan saudara sekalian. Amien.

Akhir kata penulis hanya berharap semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan pada umumnya. Penulis menyadari segala kelemahan dan kekurangan penelitian ini, kritik dan saran selalu diharapkan untuk perbaikan dan kemajuan dimasa mendatang.



## DAFTAR ISI

ISI	HALAMAN
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
PRAKATA .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
ABSTRACT .....	xii
INTISARI .....	xiii
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar belakang.....	1
B. Rumusan masalah.....	4
C. Tujuan penelitian.....	4
D. Manfaat penelitian.....	4
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Landasan teori .....	6
1. Kepemimpinan .....	6
2. Kinerja pegawai .....	14
3. Kepuasan konsumen .....	21
4. Pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja pegawai .....	28
5. Pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan konsumen ..	28
B. Penelitian terdahulu .....	29
C. Kerangka berpikir .....	31
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b>	
A. Objek penelitian .....	32
B. Populasi .....	32
C. Jenis data .....	32
D. Teknik pengumpulan data .....	33
E. Definisi operasional variabel penelitian .....	34
F. Instrumen penelitian .....	35
G. Pengukuran variabel .....	37
H. Uji kuesioner .....	38
.....	20

BAB IV. LAPORAN PENELITIAN	
A. Gambaran umum obyek penelitian .....	41
B. Obyek penelitian .....	61
C. Uji kualitas instrumen .....	67
1. Uji Validitas .....	67
2. Uji Reliabilitas .....	71
3. Uji Hipotesis .....	72
D. Pembahasan .....	76
 BAB V. PENUTUP	
A. Kesimpulan .....	82
B. Saran .....	82
C. Keterbatasan penelitian .....	83
 DAFTAR PUSTAKA.....	85

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 : Kuesioner

LAMPIRAN 2 : Data responden

LAMPIRAN 3 : Hasil uji Validitas dan Reliabilitas

LAMPIRAN 4 : Hasil uji regresi

## DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 3.1 Instrumen penelitian .....	37
Tabel 3.2 pengukuran variabel .....	38
Tabel 4.1 Pendistribusian kuesioner .....	62
Tabel 4.2 Deskriptif data penelitian .....	64
Tabel 4.3 Identitas Responden Menurut Jenis Kelamin .....	65
Tabel 4.4 Identitas Responden Menurut Jenis Umur .....	65
Tabel 4.5 Identitas Responden Menurut Tingkat Pendidikan .....	66
Tabel 4.6 Identitas Responden Menurut Masa Kerja .....	67
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kepemimpinan (X1) .....	69
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Pegawai .....	70
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen .....	71
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas .....	72

## DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 2.1 Perilaku kepemimpinan <i>Ohio State University</i> .....	13
Gambar 2.2 Kerangka berpikir .....	31
Gambar 4.1 Mekanisme Pelayanan pada kantor SAMSAT Banjarmasin	48

## **ABSTRACT**

The objective of this research is to make analysis about the influence of leadership, performance of employee, and its contribution to customer satisfaction in Kantor Bersama SAMSAT Banjarmasin.

The study was non experiment study using survey method with measurement tool consist of check list and close questionnaire. Subject of the study was 62 person. The analysis is used describing and regression.

The result of the research using statistic experiment raises conclusion as follows : 1) There is a positive and significant influence between leadership and performance of employee. 2) There is a positive and significant influence between performance of employee and customer satisfaction in Kantor Bersama SAMSAT Banjarmasin.

*Key words : Leadership, Performance, Customer Satisfaction*

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tentang pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja pegawai, dan kontribusinya terhadap kepuasan konsumen pada Kantor Bersama SAMSAT Banjarmasin.

Penelitian ini merupakan penelitian non eksperimen dengan survei. Alat penelitian menggunakan kuesioner dan *check list*. Subyek penelitian adalah 62 pegawai Kantor Bersama SAMSAT Banjarmasin. Pengolahan data menggunakan analisis deskriptif dan analisis regresi.

Hasil penelitian ini menunjukkan : 1) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kepemimpinan terhadap kinerja pegawai, 2) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kinerja pegawai terhadap kepuasan konsumen pada Kantor Bersama SAMSAT Banjarmasin.

Kata Kunci: Kepemimpinan, Kinerja pegawai, Kepuasan konsumen