

**PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN DAN DISIPLIN KERJA  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN LEMBAGA RT PADA  
PERUMAHAN PONDOK TANAH MAS RT 005 RW 026  
KELURAHAN WANASARI KECAMATAN CIBITUNG  
KABUPATEN BEKASI**

**SKRIPSI**



**OLEH :  
ANDRE HERMAWAN  
NIM : 112010180**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PELITA BANGSA  
BEKASI  
2024**

**PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN DAN DISIPLIN KERJA  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN LEMBAGA RT PADA  
PERUMAHAN PONDOK TANAH MAS RT 005 RW 026  
KELURAHAN WANASARI KECAMATAN CIBITUNG  
KABUPATEN BEKASI**

Diajukan Kepada Universitas Pelita Bangsa  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam  
Menyelesaikan Program Sarjana Manajemen

SKRIPSI



OLEH :  
ANDRE HERMAWAN  
NIM : 112010180

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PELITA BANGSA  
BEKASI  
2024**

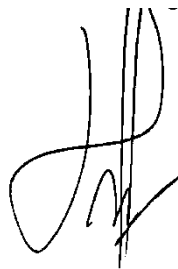
## **PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Yang bertanda tangan dibawah ini, Dosen Pembimbing Skripsi:

Nama Mahasiswa : Andre Hermawan  
NIM : 112010180  
Judul Skripsi : Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Lembaga RT Pada Perumahan Pondok Tanah Mas RT 005 RW 026 Kelurahan Wanasari Kecamatan Cibitung Kabupaten Bekasi.

Menyatakan bahwa, berdasarkan proses dan hasil bimbingan selama ini, serta dilakukan perbaikan, maka yang bersangkutan dapat mendaftarkan diri untuk mengikuti Ujian Skripsi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa.

Bekasi, 20 Juli 2024  
Pembimbing,



Daspar, S.E., M.M.

0412098901

SKRIPSI

**PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN LEMBAGA RT PADA PERUMAHAN PONDOK  
TANAH MAS BLOK C 26 NO 10 RT 005 RW 026 KELURAHAN WANASARI  
KECAMATAN CIBITUNG KABUPATEN BEKASI**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Andre Hermawan

112010180

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi pada hari Jumat tanggal 16, bulan Agustus, tahun 2024, dan dinyatakan telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen.

**SUSUNAN DEWAN PENGUJI SKRIPSI**

Ketua Penguji,  
Erina Rulianti, S.I.P., M.M.  
NIDN: 0418066803

Tanda Tangan



.....

Anggota Penguji  
Giri Nurpribadi, S.T.P., M.M.  
NIDN: 0413086804

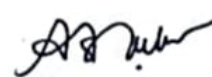
Tanda Tangan



Mengetahui,

Ka. Prodi Manajemen

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Yunita Ramadhani RDS, S.E., M.Sc.  
NIDN: 0406068402

Dr. Preatmi Nurastuti, S.E., M.M.  
NIDN: 0404046508

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

وَاسْتَعِينُوا بِالصَّبْرِ وَالصَّلَاةِ إِنَّهَا لَكَبِيرَةٌ إِلَّا عَلَى الْخَاشِعِينَ

"Dan mintalah pertolongan dengan sabar dan shalat."

(Q.S Al-Baqarah: 45)

“Untuk masa-masa sulitmu, biarlah Allah yang menguatkanmu. Tugas dirimu adalah berusaha agar jarak antara kamu dengan Allah tidak pernah jauh”

“Pendidikan memiliki akar yang pahit, tapi buahnya manis”.

“Ilmu itu lebih baik dari kekayaan, karena kekayaan itu harus kamu jaga, sedangkan ilmu yang akan menjagamu”.

Karya ini kupersembahkan buat:

- Ayahanda (Alm) Moh Tamrin S.H, Ibunda E.Tursinah, Kakakku Melinda Octariviani & Ferdy Oky Tamsiana, Adikku Cindy Angelia & Zanebio Adly Senoaji, semua kakak dan adik iparku, semua keponakanku tersayang serta orang-orang yang selalu mendoakan serta menginginkan yang terbaik untukku.
- Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan pengetahuan serta teladan yang sangat berharga.

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Andre Hermawan  
NIM : 112010180  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Universitas Pelita Bangsa seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan Skripsi yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian Skripsi ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Bekasi, 20 Juli 2024



Andre Hermawan

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi dengan judul “Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Lembaga RT Pada Perumahan Pondok Tanah Mas RT 005 RW 026 Kelurahan Wanasari Kecamatan Cibitung Kabupaten Bekasi. Penyusunan Skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Strata Satu Sarjana Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Pelita Bangsa.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini dapat diselesaikan berkat dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada yang terhormat :

1. Bapak Daspar S.E.,M.M. selaku Pembimbing Utama yang telah membimbing, meluangkan waktu, memberikan banyak kemudahan, memberikan masukan, keteladanan serta motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan Skripsi ini.
2. Tim Penguji, Ibu Erina Rulianti, S.I.P.,M.M. dan Bapak Giri Nurpribadi, S.T.P.,M.M. telah berkenan memberikan masukan untuk penyempurnaan naskah mulai dari gagasan awal tema penelitian hingga selesainya skripsi ini.
3. Ibu Dr. Yunita Ramadhani RDS, S.E.,M.Sc. & Wachid Hasyim S.E.,M.M. selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Pelita Bangsa, beserta seluruh staff yang telah memberikan rekomendasi dan memfasilitasi penulis untuk dapat menulis Skripsi Mahasiswa.
4. Ibu Dr. Preatmi Nurastuti, S.E.,M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Pelita Bangsa beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan dan ijin dukungan moril maupun materil kepada penulis.
5. Bapak Hamzah Muhammad Mardiputera, S.K.M.,M.M.,D.B.A. sebagai Rektor Universitas Pelita Bangsa.

6. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Pelita Bangsa yang telah membimbing, mengarahkan, menasehati dan membagi ilmu pengetahuan sebagai bekal bagi penulis dalam pengembangan keilmuan maupun penyelesaian Skripsi.
7. Orang tuaku tercinta yang telah mengasuh, mendidik, membesarkan serta mendoakan penulis dengan penuh kesabaran, keteladanan, pengorbanan yang tidak terhingga. Semoga Allah SWT membalas semuanya dengan menempatkan keduanya pada Jannah-Mu bersama orang-orang beriman. Amiin Yaa Rabbal 'alamiin.
8. Seluruh Staff Administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Pelita Bangsa yang selalu memberikan kemudahan dan membantu dalam layanan administrasi perkuliahaan maupun dalam proses penyelesaian skripsi ini.
9. Teman-teman angkatan 2020 Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Pelita Bangsa terima kasih atas keakraban, diskusi, saran dan semangat yang diberikan. Penulis selalu merindukan saat-saat diskusi berama di masa perkuliahaan.
10. Teman seperjuangan saya Muhammad Ishal Fajriyanto yang sangat bersemangat dan optimis serta selalu memberikan semangat dan motivasi.
11. Teman-teman dari Pasukan SDM Squad yang juga termasuk teman seperjuangan saya yaitu Barokatussa'Diyah, Gishela Azury Puteri dan Mina Apriliana Supriatman yang selalu memberikan motivasi kepada saya.
12. Bapak Suratno selaku Ketua RW 026 yang sangat mendukung saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Bapak Sudihartoyo selaku Ketua RT 005 dan Mas Damar Dwi Suryanto S.T selaku Bendahara yang selalu memberikan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
14. Teman-teman dari Paguyuban Pondok Pronetto yang tidak pernah berhenti memberikan semangat dan doa kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini.



15. Ahmad Reza Pahlevi S.M, Muhammad Fajrinur, Shinta Kezia Sulla dan Akhsa Gracia Paulina Masneno yang sudah membantu dan mendukung dalam menyelesaikan skripsi ini.
16. Teman Tim Healing saya yaitu Ahmad Fauzi & Derry yang tidak pernah berhenti menemani saya dalam proses pengerjaan skripsi.
17. Teman-teman dari tim WB yang selalu support dan mendoakan saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
18. Teman-teman seperjuangan bimbingan skripsi selama penyusunan ini yaitu Vega Anisyah Aprilmi, Abdul Wahab Paturohman, Ranugiri Hermawan, Mayang Indriyani, Danur Windo, Marni Maulidia Wanda, Alfiah Asmu Annisa dan Dedi Syaefullah.
19. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif. Semoga Skripsi ini bermanfaat untuk pengembangan ilmu di masa yang akan datang.

Bekasi, 20 Juli 2024

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Andre Hermawan', written in a cursive style.

Andre Hermawan

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>27</b>
2.1 Landasan Teori .....	27
2.1.1 Kualitas Pelayanan.....	27
2.1.2 Gaya Kepemimpinan.....	29
2.1.3 Disiplin Kerja.....	32
2.2 Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	35
2.3 Hipotesis dan Model Penelitian.....	38
2.3.1 Hipotesis.....	38
2.3.2 Model Penelitian .....	40
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
3.1 Jenis dan Desain Penelitian .....	27
3.1.1 Jenis Penelitian.....	27
3.1.2 Desain Penelitian.....	28
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	29
3.2.1 Definisi Operasional .....	29
3.2.2 Variabel Penelitian .....	32
3.3 Populasi dan Metode Pengambilan Sampel .....	33
3.3.1 Populasi.....	33
3.3.2 Sampel.....	34
3.4 Jenis, Sumber dan Teknik Pengumpulan Data .....	35
3.4.1 Jenis dan Sumber Data.....	35
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data .....	35
3.5 Metode Analisis Data .....	36

3.5.1 Uji Instrumen Penelitian .....	36
3.5.2 Uji Asumsi Klasik .....	37
3.5.3 Regresi Linear Berganda.....	38
3.5.4 Uji Hipotesis .....	39
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>41</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	41
4.1.1 Deskripsi Data.....	41
4.1.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	46
4.1.3 Uji Asumsi Klasik .....	50
4.1.4 Uji Hipotesis .....	57
4.2 Pembahasan .....	60
4.2.1 Pengaruh Gaya Kepemimpinan (X1) Terhadap Kualitas Pelayanan Lembaga RT (Y).....	61
4.2.2 Pengaruh Disiplin Kerja (X2) Terhadap Kualitas Pelayanan Lembaga RT (Y). .....	61
4.2.3 Pengaruh Gaya Kepemimpinan (X1) dan Disiplin Kerja (X2) Terhadap Kualitas Pelayanan Lembaga RT (Y). .....	61
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>63</b>
5.1 Kesimpulan.....	63
5.2 Saran .....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>65</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>68</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Data Pra Survey.....	2
Tabel 3. 1 Definisi Operasional.....	29
Tabel 3. 2 Tabel Populasi .....	33
Tabel 3. 3 Skala Likert Independen (X) dan Dependen (Y) .....	35
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Variabel X1 .....	47
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Variabel X2 .....	48
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Variabel Y .....	48
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas .....	49
Tabel 4. 5 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov Test.....	52
Tabel 4. 6 Hasil Uji Multikolinieritas .....	53
Tabel 4. 7 Hasil Uji Multikolinieritas .....	55
Tabel 4. 8 Hasil Uji Analisa Regresi Linier Berganda.....	55
Tabel 4. 9 Hasil Uji Hipotesis secara parsial (uji t).....	58
Tabel 4. 10 Hasil Uji F .....	59
Tabel 4. 11 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	60

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. 1 Data Survey Kualitas Pelayanan RT 005 RW 026 2022 .....	5
Gambar 2. 1 Model Penelitian .....	41
Gambar 3. 1 Desain Penelitian.....	28
Gambar 4. 1 Struktur kepengurusan RT 005 RW 026.....	42
Gambar 4. 2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....	44
Gambar 4. 3 Karakteristik Berdasarkan Tingkat Usia .....	45
Gambar 4. 4 Karakteristik Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir .....	46
Gambar 4. 5 Hasil Uji Normalitas Histogram.....	51
Gambar 4. 6 Hasil Uji Normalitas Grafik Normal P-P Plot.....	52
Gambar 4. 7 Hasil Uji Heterokedastisitas .....	54

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Lembar Kuesioner Penelitian.....	69
Lampiran 2 Jawaban Kuesioner .....	74
Lampiran 3 Hasil Pengujian Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	84
Lampiran 4 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	87
Lampiran 5 Hasil Pengujian Regresi Linear Berganda, Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ), Uji Simultan (Uji f) dan Uji t (Parsial).....	89
Lampiran 6 Tabel statistik t tabel .....	91
Lampiran 7 Tabel Statistik r Tabel .....	96
Lampiran 8 Hasil Turnitin .....	100
Lampiran 9 Daftar Riwayat Hidup .....	101

***The Influence Of Leadership Style And Work Discipline On The Quality  
Of Service Of RT Institutions At Pondok Tanah Mas  
Housing RT 005 RW 026 Wanasari Village,  
Cibitung District Bekasi District***

Andre Hermawan <sup>1)</sup>  
Daspar <sup>2)</sup>

***Abstract***

*In carrying out activities within an organization, humans are the main resource that determines the success of an organization. This research aims to examine the influence of leadership style and work discipline on the quality of community RT institutions. The sampling technique used in this research was the Slovin formula with a population of 300 people. The research results which will be discussed below were carried out using the SPSS 22 for Windows program to test validity, reliability, classical assumptions, multiple linear regression, test, coefficient of determination, t (partial) and F test (simultaneous). This can be seen from partial and simultaneous statistical results that leadership style and work discipline have a positive and significant influence on the quality of community RT institutions. Judging from the significant value of the t test (partial), leadership style (X1) is  $0.00 < 0.05$  and the calculated t value is  $7.027 > t$  table 1.974 and work discipline (X2) is  $0.00 < 0.05$  and the calculated t value  $7.395 > t$  table 1.974. Judging from the significant value of the F test (simultaneous), leadership style (X1) and work discipline (X2) are  $0.00 < 0.05$  and calculated f is  $119.512 > f$  table 3.05.*

***Keywords:*** *Leadership Style, Work Discipline and Quality of Community RT Institutions.*

- 1) Mahasiswa
- 2) Dosen Pembimbing

**PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN LEMBAGA RT PADA PERUMAHAN  
PONDOK TANAH MAS RT 005 RW 026 KELURAHAN  
WANASARI KECAMATAN CIBITUNG  
KABUPATEN BEKASI**

Andre Hermawan <sup>1)</sup>  
Daspar <sup>2)</sup>

**ABSTRAK**

Dalam pelaksanaan aktivitas di dalam organisasi, manusia menjadi sumber daya utama yang menentukan keberhasilan suatu organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh gaya kepemimpinan dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan lembaga RT. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah rumus Slovin dengan jumlah populasi 300 orang. Hasil penelitian yang akan dibahas di bawah ini dilakukan menggunakan program SPSS 22 for Windows untuk menguji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, regresi linear berganda, uji koefisien determinasi, uji t (parsial), dan uji F (simultan). Hal ini dapat dilihat dari hasil statistik secara parsial dan simultan bahwa gaya kepemimpinan dan disiplin kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan lembaga RT. Dilihat dari nilai signifikan uji t (parsial), gaya kepemimpinan (X1) sebesar  $0,00 < 0,05$  dan nilai t hitung  $7,027 > t$  tabel 1,974, serta disiplin kerja (X2) sebesar  $0,00 < 0,05$  dan nilai t hitung  $7,395 > t$  tabel 1,974. Dilihat dari nilai signifikan uji F (simultan), gaya kepemimpinan (X1) dan disiplin kerja (X2) sebesar  $0,00 < 0,05$  dan f hitung  $119,512 > f$  tabel 3,05.

Kata kunci: gaya kepemimpinan, disiplin kerja dan kualitas pelayanan lembaga RT.