



Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Pelanggan PT Catur Putra Jaya Bekasi Utara

Georgius Mansuetus Leong ^{1*}, Zahra ², Athiy Dina Rosihann ³

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bina Sarana Informatika, Indonesia

* Penulis Korespondensi: paceleong0119@gmail.com

Abstract. *This study aims to determine the effect of leadership style and employee performance on customer satisfaction at PT Catur Putra Jaya, North Bekasi. Employee performance is one of the crucial factors influencing the company's stability, productivity, and long-term development. An effective leadership style is believed to create a conducive work environment, motivate employees to work more efficiently, and improve services that directly impact customer satisfaction. This research employs a quantitative approach using a survey method by distributing questionnaires to 50 respondents who are employees of PT Catur Putra Jaya. The data were analyzed using multiple linear regression to examine both the simultaneous and partial effects of leadership style and employee performance on customer satisfaction. The results show that leadership style and employee performance simultaneously have a significant effect on customer satisfaction. Partially, both variables also have a positive and significant influence. These findings emphasize that improving leadership quality and optimizing employee performance are key factors in enhancing customer satisfaction and strengthening the company's positive image amid increasing business competition.*

Keywords: *Customer Satisfaction; Employee Performance; Human Resource Management; Leadership Style; Work Productivity.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Catur Putra Jaya, Bekasi Utara. Kinerja karyawan merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi stabilitas, produktivitas, serta perkembangan perusahaan dalam jangka panjang. Gaya kepemimpinan yang tepat diyakini mampu menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, memotivasi karyawan untuk bekerja lebih efektif, serta meningkatkan pelayanan yang berdampak langsung pada kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada 50 responden yang merupakan karyawan PT Catur Putra Jaya. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda untuk menguji pengaruh simultan maupun parsial antara variabel gaya kepemimpinan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan dan kinerja karyawan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Secara parsial, kedua variabel juga memiliki pengaruh positif dan signifikan. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas kepemimpinan serta optimalisasi kinerja karyawan menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dan citra positif perusahaan di tengah persaingan bisnis yang semakin kompetitif.

Kata kunci: Gaya Kepemimpinan; Kepuasan Pelanggan; Kinerja Karyawan; Manajemen SDM; Produktivitas Kerja.

1. PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi, persaingan bisnis semakin ketat. Perusahaan harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan guna untuk meningkatkan kinerja karyawan PT Catur Putra Jaya Bekasi Utara sebagai salah satu perusahaan jasa pengiriman di Indonesia harus dapat meningkatkan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Gaya Kepemimpinan merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam menentukan kepuasan pelanggan. Pelanggan yang puas dengan kinerja karyawan yang diberikan oleh perusahaan akan cenderung menjadi loyal dan melakukan pembelian ulang. Sebaliknya, pelanggan yang tidak puas dengan kinerja karyawan akan cenderung beralih ke perusahaan lain.

PT Catur Putra Jaya Bekasi Utara sebagai salah satu perusahaan jasa retail di Indonesia telah berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan menyediakan berbagai fasilitas dan layanan yang memadai. Namun, masih ada beberapa keluhan dari pelanggan tentang kinerja karyawan yang diberikan oleh PT Catur Putra Jaya Bekasi Utara, seperti keterlambatan pengiriman, kurangnya informasi tentang status pengiriman, dan kurangnya responsifitas dari staf PT Catur Putra Jaya.

Oleh karena itu, penelitian tentang pengaruh gaya kepemimpinan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan PT Catur Putra Jaya Bekasi Utara sangat penting untuk dilakukan. Penelitian ini dapat membantu PT Catur Putra Jaya Bekasi Utara untuk mengetahui apakah kinerja karyawan yang diberikan oleh perusahaan telah memenuhi kepuasan dan keinginan pelanggan, serta dapat membantu perusahaan untuk meningkatkan gaya kepemimpinan dan kinerja karyawan.

Dengan demikian, penelitian ini dapat memberikan informasi yang lebih spesifik dan akurat tentang pengaruh gaya kepemimpinan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan di PT Catur Putra Jaya Bekasi, serta dapat membantu perusahaan untuk meningkatkan gaya kepemimpinan dan kinerja karyawan.

PT Catur Putra Jaya Bekasi Utara bergerak di bidang penjualan, perawatan, dan suku cadang. PT Catur Putra Jaya Bekasi Utara berdiri pada tahun 2003, pemilik PT Catur Putra Jaya Bekasi Utara yaitu Bapak I Made Wija dan PT Catur Putra Jaya Bekasi Utara berkerja sama dengan 5 PT dalam penjualan unit motor yaitu PT Daya Motor, PT Catur Putra Jaya Leuwiliang, PT Catur Putra Jaya Cileungsi, PT Catur Putra Jaya Bogor, PT Catur Putra Jaya Depok.

Belum banyak penelitian yang secara simultan pengaruh gaya kepemimpinan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan di perusahaan distribusi bahan bangunan, khususnya di PT Catur Putra Jaya Bekasi Utara. Selain itu, hubungan antara gaya kepemimpinan dan kepuasan pelanggan masih sering diabaikan atau tidak dikaji secara mendalam dengan mempertimbangkan variabel antara seperti kinerja karyawan. Meskipun telah banyak penelitian mengenai pengaruh gaya kepemimpinan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan, namun studi yang meneliti hal ini dalam konteks industri distribusi bahan bangunan, khususnya di PT Catur Putra Jaya Bekasi Utara, masih sangat terbatas. Di sisi lain, hasil-hasil penelitian sebelumnya masih menunjukkan ketidakkonsistenan dalam pengaruh langsung gaya kepemimpinan terhadap kepuasan pelanggan, sehingga diperlukan penelitian lebih lanjut untuk menguji keterkaitan ini dalam konteks perusahaan tersebut.

Berbagai studi sebelumnya telah membuktikan bahwa gaya kepemimpinan berperan penting dalam meningkatkan kinerja karyawan, dan kinerja karyawan yang optimal turut memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan (Korda dan Rachmawati 2022). Namun, sebagian besar penelitian hanya membahas hubungan dua variabel secara terpisah, seperti antara gaya kepemimpinan dan kinerja, atau antara kinerja dan kepuasan pelanggan, tanpa mengkaji hubungan ketiga variabel tersebut secara simultan dan terintegrasi.

Selain itu, penelitian terdahulu lebih banyak dilakukan di sektor industri besar atau perusahaan multinasional, dengan sedikit perhatian pada konteks perusahaan retail lokal. PT Catur Putra Jaya sebagai perusahaan retail di wilayah Bekasi Utara belum pernah dijadikan objek penelitian dengan fokus pada hubungan antara gaya kepemimpinan, kinerja karyawan, dan kepuasan pelanggan. Padahal, dinamika hubungan antara pimpinan, karyawan, dan pelanggan di tingkat lokal bisa berbeda, dipengaruhi oleh karakteristik budaya organisasi dan pola kerja masyarakat setempat.

Dengan demikian, terdapat kekosongan penelitian research gap dalam memahami secara mendalam bagaimana gaya kepemimpinan dan kinerja karyawan secara bersama-sama memengaruhi kepuasan pelanggan dalam konteks perusahaan retail lokal seperti PT Catur Putra Jaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengisi gap tersebut dan memberikan kontribusi praktis maupun akademis, khususnya dalam strategi peningkatan kualitas pelayanan melalui pengelolaan sumber daya manusia yang lebih efektif.

2. LANDASAN TEORI

Gaya Kepemimpinan

Gaya kepemimpinan adalah norma perilaku yang digunakan seseorang pada saat orang tersebut mencoba mempengaruhi perilaku orang lain (Thoha dan Hannan 2022). Dengan demikian gaya kepemimpinan ini merupakan perilaku berdasarkan suatu aturan atau prinsip tertentu agar dapat digunakan untuk memimpin atau mengarahkan orang lain.

Sementara itu menurut (Shabrina et al. 2023) gaya kepemimpinan adalah beberapa ciri yang di tunjukkan pemimpin untuk mempengaruhi bawahannya agar tujuan organisasi tercapai. Ciri yang ditunjukkan ini tentunya berkaitan dengan berbagai perilaku yang dapat digunakan untuk memersuasi atau memengaruhi orang lain seperti bawahan atau anggota organisasi yang berada di bawah pimpinannya. Lebih lanjut (Raymond et al. 2024) menjelaskan bahwa gaya kepemimpinan pada dasarnya suatu cara bagaimana seorang pemimpin mempengaruhi, mengarahkan, memotivasi dan mengendalikan bawahannya dengan cara tertentu, sehingga bawahannya mampu menyelesaikan tugas secara efektif dan

efisien.

Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan adalah hasil kerja karyawan yang dilihat pada aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja dan kerja sama untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan oleh organisasi (Muryani et al. 2022). Dengan demikian kinerja adalah suatu kualitas dan kuantitas *ouput* dari pekerjaan karyawan. Kinerja karyawan adalah variabel tetap yang sering dipasangkan dengan berbagai variabel bebas yang mempengaruhinya seperti motivasi, kompensasi, lingkungan kerja,

Oleh karena itu pada kebanyakan pusat persoalan kinerja karyawan dalam perusahaan PT Catur Putra Jaya Bekasi Utara ini adalah dengan melakukan penilaian kinerja karyawan itu sendiri. Seperti yang diungkapkan oleh Bacal (Wehelmina 2021) bahwa kinerja karyawan adalah proses dengan mana kinerja individual diukur dan dievaluasi.

Kepuasan Pelanggan

Menurut Park dalam (Diwyarthi Santi et al. 2022) mengungkapkan kepuasan pelanggan adalah suatu perasaan pelanggan sebagai respon terhadap produk barang atau jasa yang telah dikonsumsi. (Kotler dan Keller 2022) mengatakan kepuasan pelanggan sebagai berikut:

“Satisfaction reflects a person’s judgment of a product’s perceived performance in relationship to expectations. If performance falls short of expectations, the customer is disappointed. If it matches expectations, the customer is satisfied. If it exceeds them, the customer is delighted” yang artinya adalah kepuasan mencerminkan penilaian seseorang tentang kinerja produk yang dirasakan dalam kaitannya dengan harapan. Apabila kinerja jauh dari ekspektasi, pelanggan kecewa. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika melebihi ekspektasi, pelanggan senang.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif non statistik yang dipilih sebagai metode paling tepat untuk meneliti pengaruh gaya kepemimpinan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan PT Catur Putra Jaya Bekasi Utara. Metode ini fokus pada pengukuran yang objektif dan terstruktur terhadap variabel-variabel penelitian, sehingga menghasilkan temuan yang bersifat universal dan dapat diterapkan secara luas tanpa dibatasi oleh faktor waktu, lokasi, dan juga situasi spesifik. Populasi dalam studi ini meliputi pegawai yang bertugas di bagian admin dan bengkel PT Catur Putra Jaya Bekasi Utara dengan total 50 orang. Teknik sampling yang diterapkan dalam penelitian ini adalah sampling acak sederhana

atau yang disebut dengan random sampling berdasarkan perhitungan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin. Jumlah sampel yang dibutuhkan dan diperlukan adalah sekitar 44 orang. Teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu observasi dan kuesioner.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Tabel 1. Hasil Uji Normalitas.
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

Unstandardized Residual			
N			50
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		,0000000
	Std. Deviation		1,48580075
Most Extreme Differences	Absolute		,077
	Positive		,077
	Negative		-,077
Test Statistic			,077
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c			,200 ^d
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e	Sig.		,634
	99% Confidence Interval	Lower Bound	,622
		Upper Bound	,647

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

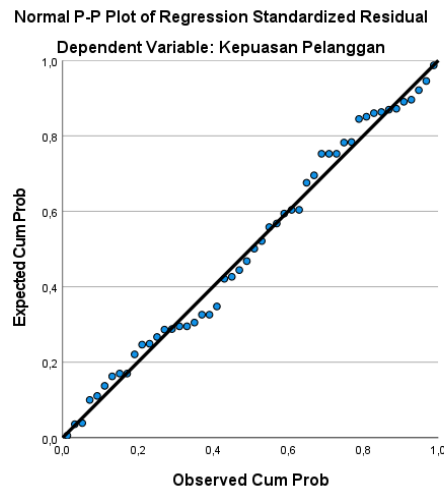
c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

Sumber: Hasil SPSS 25 (2025).

Uji normalitas dalam penelitian ini dilakukan menggunakan One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test terhadap nilai *Unstandardized Residual* dengan jumlah responden sebanyak 50 orang. Hasil uji menunjukkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200, yang merupakan hasil dari koreksi signifikansi Lilliefors. jadi bisa ditarik kesimpulan bahwa data residual berdistribusi normal. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas, yang merupakan salah satu syarat penting dalam analisis regresi linear. Berikut adalah pengujian normalitas dengan menggunakan grafik normal P-plot yaitu:

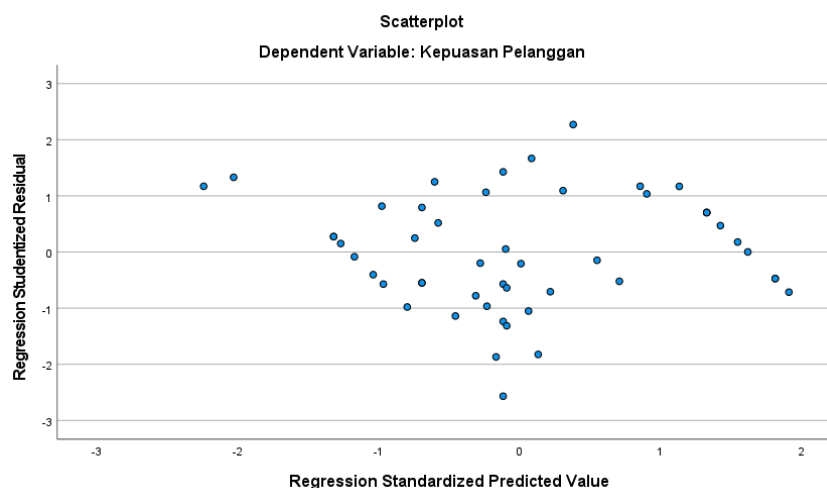


Gambar 1. Grafik Uji Normalitas P-Plot.

Sumber: Hasil SPSS 25 (2025).

Grafik Normal P-P Plot di atas digunakan untuk menguji asumsi normalitas residual dalam model regresi yang digunakan untuk variabel dependen Produktivitas Kerja. Titik-titik pada grafik tersebut merepresentasikan distribusi kumulatif residual yang diamati, sedangkan garis diagonal menunjukkan distribusi kumulatif yang diharapkan jika data berdistribusi normal. Dari grafik terlihat bahwa sebagian besar titik mengikuti pola yang cukup dekat dengan garis diagonal, menunjukkan bahwa residual terdistribusi secara normal. Hal ini mendukung hasil uji statistik sebelumnya (Kolmogorov-Smirnov) yang juga menyatakan bahwa data residual berdistribusi normal. Dengan demikian, asumsi normalitas dalam model regresi terpenuhi, dan model layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Uji Heteroskedastisitas



Gambar 2. Uji Heteroskedastisitas.

Sumber: Hasil SPSS 25 (2025).

Gambar scatterplot di atas menunjukkan hubungan antara nilai prediksi standar regresi dengan residual terstandarisasi studentized untuk variabel dependen Produktivitas Kerja.

Grafik ini digunakan untuk menguji asumsi homoskedastisitas, yaitu kondisi di mana varians residual adalah konstan di seluruh rentang nilai prediksi. Dari grafik terlihat bahwa titik-titik data tersebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu, seperti pola menyebar melebar atau menyempit. Pola sebaran yang acak ini menunjukkan bahwa varians dari residual relatif konstan (homoskedastik), sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi telah memenuhi asumsi homoskedastisitas. Dengan demikian, tidak ditemukan adanya indikasi masalah heteroskedastisitas dalam model ini, dan model regresi layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Uji Multikolinearitas

Tabel 2. Uji Multikolineritas.

Coefficients^a

Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients		Collinearity Statistics		
Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1 (Constant)	1,304	1,455		0,896	0,375		
Gaya Kepemimpinan	0,408	0,032	0,724	12,799	0,000	0,996	1,004
Kinerja Karyawan	0,344	0,037	0,524	9,261	0,000	0,996	1,004

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Hasil SPSS 25 (2025).

Berdasarkan tabel hasil output SPSS 25 (2025), dapat diketahui bahwa nilai tolerance untuk variabel Gaya Kepemimpinan dan kinerja Karyawan masing-masing adalah sebesar 0,996, yang lebih besar dari batas minimum 0,10. Selain itu, nilai Variance Inflation Factor (VIF) untuk kedua variabel tersebut adalah 1,004, jauh di bawah batas maksimum 10. Hasil ini menunjukkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas antara variabel independen dalam model regresi.

Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 3. Uji Regresi Linier Berganda.

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
1 (Constant)	1,304	1,455		0,896	0,375
Gaya Kepemimpinan	0,408	0,032	0,724	12,799	0,000
Kinerja Karyawan	0,344	0,037	0,524	9,261	0,000

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Hasil SPSS 25 (2025).

Berdasarkan hasil dari tabel diatas hasil uji regresi linier berganda diatas menunjukkan bahwa nilai konstanta dan koefisiensi regresi sehingga dapat dibentuk persamaan regresi linier berganda dengan menggunakan model perumusan yaitu:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

$$Y = 1,304 + 0,408X_1 + 0,344X_2 + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Pelanggan

α = Konstanta

β_1 - β_2 = Koefisiensi Regresi X_1 = Gaya Kepemimpinan X_2 = kinerja Karyawan

e = Standard Error

Berdasarkan persamaan tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- Gaya Kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Hasil regresi menunjukkan bahwa setiap peningkatan 1 satuan Gaya Kepemimpinan akan meningkatkan Kepuasan Pelanggan sebesar 0,408. Nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ menunjukkan bahwa pengaruh ini signifikan secara statistik, dengan pengaruh paling dominan dibanding variabel lainnya (Beta = 0,724).
- Kinerja Karyawan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Setiap peningkatan 1 satuan dalam Kinerja Karyawan akan meningkatkan Kepuasan Pelanggan sebesar 0,344, dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, yang berarti pengaruhnya juga signifikan secara statistik. Nilai Beta sebesar 0,524 menunjukkan pengaruh yang cukup kuat namun berada di bawah Gaya Kepemimpinan.
- Nilai konstanta sebesar 1,304 menunjukkan nilai awal Kepuasan Pelanggan.

Nilai konstanta 1,304 berarti bahwa ketika variabel Gaya Kepemimpinan dan Kinerja Karyawan bernilai nol, maka nilai dasar (awal) dari Kepuasan Pelanggan adalah 1,304.

Nilai ini menggambarkan tingkat kepuasan pelanggan tanpa dipengaruhi oleh kedua variabel independen dalam model.

Pengujian Hipotesis

Uji t

Tabel 4. Uji t.
Coefficients^a

Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients		
Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constant)	1,304	1,455		0,896	0,375
Gaya Kepemimpinan	0,408	0,032	0,724	12,799	0,000
Kinerja Karyawan	0,344	0,037	0,524	9,261	0,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Hasil SPSS 25 (2025).

a. Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil uji t, diperoleh nilai t hitung sebesar 12,799 dengan nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa Gaya Kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Ini berarti semakin baik gaya kepemimpinan yang diterapkan, maka akan semakin tinggi kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. H1 Diterima.

b. Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Pelanggan

Nilai t hitung sebesar 9,261 dan nilai signifikansi sebesar 0,000, yang juga lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), menunjukkan bahwa Kinerja Karyawan juga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Artinya, semakin tinggi kinerja yang diberikan oleh karyawan, maka semakin meningkat pula kepuasan pelanggan terhadap pelayanan atau produk yang diterima. H2 Diterima.

Uji f

Tabel 5. Uji f.

ANOVA^a

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	613,447	2	306,724	133,269	,000 ^b
	Residual	108,173	47	2,302		
	Total	721,620	49			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kinerja Karyawan, Gaya Kepemimpinan

Sumber: Hasil SPSS 25 (2025).

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel ANOVA, terlihat bahwa nilai F hitung sebesar 133,269 dengan nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,000. Uji F ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen yaitu Gaya Kepemimpinan dan Kinerja Karyawan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Pelanggan. Untuk memastikan signifikansi pengaruh tersebut, maka dilakukan perbandingan antara F hitung dan F tabel dengan terlebih dahulu menghitung derajat kebebasan (df) sebagai berikut:

- 1) Jumlah variabel (k) = 3 (1 variabel dependen dan 2 variabel independen)
- 2) Jumlah sampel (n) = 50
- 3) $df_1 = k - 1 = 3 - 1 = 2$
- 4) $df_2 = n - k = 50 - 3 = 47$

Dengan menggunakan taraf signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$), dan berdasarkan tabel distribusi F, diperoleh F tabel sebesar 3,195.

Hasil perbandingan menunjukkan bahwa:

- 1) F hitung = 133,269 > F tabel = 3,195, dan
- 2) Sig. = 0,000 < 0,05

Hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa Variabel Gaya Kepemimpinan dan Kinerja Karyawan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Dengan demikian, model regresi yang digunakan dalam penelitian ini layak digunakan untuk menjelaskan pengaruh kedua variabel independen terhadap kepuasan pelanggan.

Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien Determinasi Parsial

Tabel 6. Uji koefisien Determinasi Parsial X1.

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,759 ^a	,577	,568	2,52308

a. Predictors: (Constant), Gaya Kepemimpinan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Hasil SPSS 25 (2025).

Berdasarkan hasil analisis regresi sederhana, diperoleh nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,577. Hal ini menunjukkan bahwa Gaya Kepemimpinan (X1) memiliki pengaruh sebesar 57,7% secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Dengan kata lain, sebesar 57,7% perubahan atau variasi pada Kepuasan Pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel Gaya Kepemimpinan, sementara sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam model ini.

Tabel 7. Uji koefisien Determinasi Parsial X2.

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,572 ^a	,328	,314	3,17931

a. Predictors: (Constant), Kinerja Karyawan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Hasil SPSS 25 (2025).

Berdasarkan hasil regresi sederhana antara Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Pelanggan, diperoleh nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,328. Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial, Kinerja Karyawan (X2) mampu menjelaskan 32,8% perubahan atau variasi yang terjadi pada Kepuasan Pelanggan (Y). Dengan kata lain, pengaruh langsung dari Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Pelanggan berada pada tingkat sedang, dan terdapat 67,2% faktor lain yang turut memengaruhi namun tidak dibahas dalam penelitian ini.

Uji koefisien determinasi Simultan

Tabel 8. Uji koefisien determinasi Simultan.

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,922 ^a	,850	,844	1,51708

a. Predictors: (Constant), Kinerja Karyawan, Gaya Kepemimpinan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Hasil SPSS 25 (2025).

Berdasarkan hasil regresi linear berganda, diperoleh nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,850. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Gaya Kepemimpinan dan Kinerja Karyawan secara simultan memiliki pengaruh yang sangat kuat, yaitu sebesar 85,0% terhadap Kepuasan Pelanggan. Artinya, sebagian besar variasi yang terjadi pada Kepuasan Pelanggan dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut. Adapun sisanya sebesar 15,0% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Pembahasan Hasil Penelitian

Pengaruh Gaya Kepemimpinan (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 50 responden, diketahui bahwa Gaya Kepemimpinan (X1) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Hasil uji t menunjukkan bahwa nilai t hitung = 12,799 > t tabel = 2,011 dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga hipotesis pertama (H1) diterima.

Artinya, semakin baik gaya kepemimpinan yang diterapkan dalam organisasi, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan. Gaya kepemimpinan yang efektif dapat tercermin dari kemampuan pimpinan dalam memberikan arahan yang jelas, membina hubungan baik dengan karyawan, serta menciptakan suasana kerja yang mendukung pelayanan optimal kepada pelanggan.

Temuan ini selaras dengan teori yang dikemukakan oleh (Sundari et al. 2022) yang menyatakan bahwa gaya kepemimpinan yang baik akan meningkatkan motivasi dan kinerja karyawan, yang pada akhirnya berdampak pada kepuasan pelanggan. Penelitian ini juga sejalan dengan hasil studi oleh (Hastari et al. 2022) yang menemukan bahwa gaya kepemimpinan berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

Pengaruh Kinerja Karyawan (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Hasil analisis menunjukkan bahwa Kinerja Karyawan (X2) juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Nilai t hitung = 9,261

$> t$ tabel = 2,011, dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, maka hipotesis kedua (H2) diterima.

Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi kinerja yang ditunjukkan oleh karyawan, maka kepuasan pelanggan pun akan meningkat. Kinerja karyawan yang baik mencerminkan produktivitas, ketepatan waktu, ketelitian dalam pekerjaan, dan sikap pelayanan yang profesional—semua itu merupakan faktor penting dalam membangun kepercayaan dan kepuasan pelanggan.

Hasil ini mendukung teori dari (Mangkunegara 2011) yang menyatakan bahwa kinerja karyawan merupakan faktor penentu keberhasilan pelayanan. Penelitian ini juga diperkuat oleh studi (Wehelmina 2021) yang menunjukkan bahwa kinerja individu yang tinggi akan memberikan dampak langsung pada meningkatnya kualitas interaksi antara karyawan dan pelanggan.

Pengaruh Gaya Kepemimpinan (X1) dan Kinerja Karyawan (X2) secara Simultan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Berdasarkan hasil uji ANOVA (uji F), diperoleh nilai F hitung = 133,269 $> F$ tabel = 3,20, dengan derajat kebebasan ($df_1 = 2$, $df_2 = 47$) dan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga (H3) diterima, yaitu Gaya Kepemimpinan dan Kinerja Karyawan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Hasil ini mengindikasikan bahwa perpaduan antara gaya kepemimpinan yang efektif dan kinerja karyawan yang optimal secara bersama-sama mampu meningkatkan kepuasan pelanggan secara signifikan. Kepemimpinan yang baik menciptakan lingkungan kerja yang mendukung, sementara kinerja karyawan yang tinggi menjamin layanan yang profesional dan responsif kepada pelanggan.

Temuan ini sejalan dengan teori Human Resource Management yang menyatakan bahwa interaksi antara manajerial (kepemimpinan) dan operasional (kinerja karyawan) merupakan fondasi penting dalam membangun loyalitas dan kepuasan pelanggan. Penelitian ini juga diperkuat oleh hasil studi (Hasanudin dan Budiharjo 2021) yang menyimpulkan bahwa gaya kepemimpinan dan kinerja karyawan memiliki pengaruh simultan terhadap peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Oleh karena itu, perusahaan perlu terus mengembangkan kompetensi kepemimpinan serta meningkatkan kualitas dan motivasi karyawan sebagai strategi peningkatan layanan kepada pelanggan secara berkelanjutan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan SPSS 25, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Gaya kepemimpinan (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan dari hasil uji t yang menunjukkan nilai signifikansi sebesar $0,003 < 0,05$ dan nilai t hitung sebesar $3,138 > 2,010$. Artinya, semakin baik gaya kepemimpinan yang diterapkan, maka akan semakin tinggi kepuasan pelanggan.
2. Kinerja karyawan (X2) juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil uji t menunjukkan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung sebesar $4,527 > 2,010$. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kinerja karyawan akan secara langsung meningkatkan kepuasan pelanggan.
3. Secara simultan, gaya kepemimpinan dan kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini didukung oleh hasil uji F yang menunjukkan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan F hitung sebesar $25,309 > 3,19$.
4. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,517 menunjukkan bahwa 51,7% variasi dalam kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh gaya kepemimpinan dan kinerja karyawan, sedangkan sisanya sebesar 48,3% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian di atas, maka disampaikan saran sebagai berikut:

1. Peningkatan gaya kepemimpinan sangat penting dilakukan, khususnya kepemimpinan yang bersifat partisipatif dan transformasional. Pimpinan sebaiknya memberikan arahan yang jelas dan melibatkan karyawan dalam pengambilan keputusan untuk menciptakan iklim kerja yang lebih terbuka dan produktif.
2. Kinerja karyawan perlu ditingkatkan melalui program pelatihan, insentif, dan evaluasi berkala. Fokus pada peningkatan kualitas pelayanan, ketepatan waktu, serta sikap profesional karyawan dalam menghadapi pelanggan agar dapat meningkatkan loyalitas pelanggan.
3. Perusahaan sebaiknya melakukan survei kepuasan pelanggan secara rutin, untuk mengetahui area pelayanan mana yang perlu diperbaiki dan bagaimana persepsi pelanggan terhadap pelayanan dan kinerja karyawan.
4. Untuk peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain seperti motivasi kerja, kepuasan kerja, atau budaya organisasi agar dapat memberikan gambaran yang lebih

menyeluruh mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Diwyarthi Santi, N. D., Tamara, S., Anggarawati, S., Trinanda, O., & Gemilang, R. (2022, August). *Perilaku konsumen Get Press*, 22.
- Hasanudin, & Budiharjo, A. A. (2021). Pengaruh kepemimpinan, lingkungan kerja dan komitmen organisasi pada kinerja pegawai melalui kepuasan kerja (Studi Badan Nasional Sertifikasi Profesi). *Manajemen, Ekonomi dan Akuntansi*, 5(3), 1119–1139. <https://doi.org/10.52160/ejmm.v5i4.532>
- Hastari, S., Oktafiah, Y., & Amal, M. I. (2022). Pengaruh gaya kepemimpinan dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di CV Nugroho Berkah Feed Kabupaten Pasuruan. *Jurnal EMA*, 7(2), 144. <https://doi.org/10.47335/ema.v7i2.301>
- Korda, B. B., & Rachmawati, R. (2022). Influence of organizational culture on employee performance mediated by job satisfaction and employee commitment. *Jurnal Organisasi dan Manajemen*, 18(2), 57–73. <https://doi.org/10.33830/jom.v18i2.3706.2022>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). *Marketing management* (16th ed.). Pearson India.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2011). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*.
- Muryani, E., Sulistiarini, E. B., Prihatiningsih, T. S., Ramadhana, M. R., Heriteluna, M., Maghfur, I., Hastuti, P., Ahdiyat, M., Desembrianita, E., & Purnomo, A. (2022). *Manajemen sumber daya manusia*. Unisma Press.
- Paramarta, H. V., Kosasih, M. M., Sunarsi, D., & CHt, M. M. (2021). *Manajemen sumber daya manusia: Teori & praktik*. Cipta Media Nusantara (CMN).
- Rachman, A., Yochanan, E., Samanlangi, A. I., & Purnomo, H. (2024). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Saba Jaya Publisher.
- Raymond, R., Siregar, D. L., Pristiyanto, P., Arifin, A., Nuriah, Y., Priana, S. E., Charli, C. O., Hendrati, A., Sopali, M. F., & Ramadhan, M. (2024). *Kepemimpinan dalam organisasi*. CV. Gita Lentera.
- Rudini, A., & S. Kom. (2023). *Metodologi penelitian bisnis dan manajemen: Pendekatan kuantitatif*. AE Publishing.
- Shabrina, A. N., Fauzi, A., Wibowo, A., Fikri, N., Ramadhan, H. N., Choirudin, M., Riyandito, M. R., Ramadhani, N., & Hikayatuni'mah, A. (2023). Peran manajemen sumber daya manusia strategik dalam menciptakan keunggulan kompetitif perusahaan. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan (JIMT)*, 4(3), 1–6.
- Sudarwati, Y., & Izzaty, I. (2022). Manajemen hubungan pelanggan bagi usaha mikro, kecil, dan menengah. *Jurnal Ekonomi dan Kebijakan Publik*, 13(1), 13–28. <https://doi.org/10.22212/jekp.v13i1.1988>
- Sugiarto, I., & Setio, H. (2021). *Statistika terapan untuk bisnis dan ekonomi*. Penerbit Andi.
- Sundari, A., Rozi, A. F., & Syaikhudin, A. Y. (2022). *Kepemimpinan*. Academia Publication.
- Thoha, M., & Hannan, A. (2022). Modernization of education governance. *Ulumuna*, 26(2), 417–446. <https://doi.org/10.20414/ujs.v26i2.515>
- Wehelmina, R. (2021). *Manajemen kinerja* (Vol. 53).

Wijaya, S. (2023). Pentingnya pelatihan dan pengembangan dalam menciptakan kinerja karyawan di era digital. *Analisis*, 13(1), 106–118.
<https://doi.org/10.37478/als.v13i1.2523>