

ABSTRAK

PERAN MEDIASI KINERJA DAN LOYALITAS KARYAWAN PADA PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN TERHADAP MUTU PELAYANAN (STUDI PADA PT. BANK MANDIRI (PERSERO), TBK. AREA LAMPUNG)

Oleh

ADESTA MUNAS LATIEF

Penelitian ini ditujukan untuk melihat peran dari kinerja dan loyalitas karyawan sebagai mediator pada pengaruh gaya kepemimpinan terhadap mutu pelayanan yang ada pada PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk., Area Lampung, khususnya yang ada pada Cabang Reguler. Metode analisa yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan sampel berjumlah 95 orang dari berbagai karakteristik responden berbeda, seperti: jenis kelamin, usia, masa kerja, pendidikan, serta jabatan. Penelitian ini menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap mutu pelayanan yang ada di setiap cabang. Namun variabel kinerja secara tidak signifikan memediasi pengaruh gaya kepemimpinan terhadap mutu pelayanan karena berbagai faktor. Sedangkan variabel loyalitas karyawan memediasi pengaruh gaya kepemimpinan terhadap mutu pelayanan yang ada di cabang reguler.

Kata kunci : gaya kepemimpinan, mutu pelayanan, kinerja, loyalitas karyawan

ABSTRACT

THE ROLE OF PERFORMANCE AND LOYALTY ON THE EFFECT OF LEADERSHIP STYLE ON QUALITY OF SERVICE (STUDY AT PT. BANK MANDIRI (PERSERO), TBK. LAMPUNG AREA)

By

ADESTA MUNAS LATIEF

This study is aimed at looking at the role of performance and loyalty as a mediation on the effect of leadership style on service quality at PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk., Lampung Area, especially in the Regular Branch. The analytical method use multiple linear regression with a sample of 95 people from various different characteristics of respondents, such as: gender, age, years of work, education, and position. This study shows that leadership styles have a significant effect on the quality of services in each branch. But the performance variable does not significantly mediate the effect of leadership style on service quality due to various factors. While employee loyalty variables mediate the effect of leadership style on service quality in the regular branch.

Keywords : leadership style, service quality, performance, loyalty