

the influence of leadership style on the service quality and its impact on the marketing performance in PDAM Kota Pontianak

By

Ady Budi Purwanto

ABSTRACT

This study is to determine the influence of leadership style on the service quality and its impact on the marketing performance in PDAM Kota Pontianak. This study was designed as a descriptive statistical study. The sampling technique that be used was purposive sampling technique with total sample of 56 respondents and the population was the employees of PDAM Kota Pontianak. The data analysis technique used Path Analyzis with comparing the direct and indirect effect from the variables which helped by SPSS 16 version programme of Windows operation. The result from the analysis data showed that the direct effect of leadership style on marketing performace is bigger than the influence of inderect effect of leadership style for service quality. There's a positive and significant relations between variable of leadership style with service quality, also with relations between leadership style with the marketing performance and quality service with the marketing performance, that showed the positive and significant effect relations.

Keyword : Leadership Style, Service Quality, Marketing Performance

Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kualitas Layanan dan Dampaknya Terhadap Kinerja Pemasaran PDAM Kota Pontianak

Oleh

Ady Budi Purwanto

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana “**pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kualitas layanan dan dampaknya terhadap kinerja pemasaran PDAM Kota Pontianak**”. Penelitian ini dirancang sebagai penelitian statistik deskriptif. Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah teknik *Purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 56 responden. Populasinya adalah pegawai Perusahaan Daerah Air Minum Kota Pontianak. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis path yaitu membandingkan seberapa besar pengaruh langsung dan tidak langsung dari variabel. Olah data menggunakan program SPSS versi 16. Hasil analisis data yang diperoleh menunjukkan bahwa pengaruh langsung variabel gaya kepemimpinan terhadap kinerja pemasaran lebih besar dibandingkan pengaruh tidak langsung variabel gaya kepemimpinan melalui kualitas layanan lebih kecil pengaruhnya. Hubungan variabel gaya kepemimpinan terhadap kualitas layanan adalah positif dan signifikan, begitu juga hubungan gaya kepemimpinan terhadap kinerja pemasaran dan hubungan kualitas layanan terhadap kinerja pemasaran yang menunjukkan pengaruh yang positif dan signifikan.

Kata Kunci : Gaya Kepemimpinan, Kualitas Layanan, Kinerja Pemasaran