

Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Lingkungan Kerja Di Masa Pandemi Covid 19 Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Toko Puncak Jaya Kecamatan Sepulu

Abdul Rozaq
Pendidikan Ekonomi
STKIP PGRI BANGKALAN
rozeqabdul@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dibuat untuk menganalisa Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Lingkungan Kerja Di Masa Pandemi Covid 19 Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kecamatan Sepulu. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh pelanggan toko puncak jaya dan sampel yang diambil sebanyak 50 orang. Adapun metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Instrumen pengumpulan data menggunakan kuesioner. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa nilai T_{hitung} Gaya kepemimpinan $-0,290$ dan nilai T_{tabel} $2,011$ sehingga $T_{hitung} > T_{tabel}$ sebesar $-0,290 > 2,011$, maka disimpulkan bahwa gaya kepemimpinan tidak berpengaruh dan signifikan $0,773 < 0,05$ secara parsial terhadap kepuasan pelanggan. Maka dapat disimpulkan H_a ditolak H_o diterima. Nilai T_{hitung} Lingkungan kerja $2,966$ dan nilai T_{tabel} $2,011$ sehingga $T_{hitung} > T_{tabel}$ sebesar $2,966 > 2,011$, maka disimpulkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan $0,005 < 0,05$ secara parsial terhadap kepuasan pelanggan. Maka dapat disimpulkan H_a diterima H_o ditolak. Nilai F_{hitung} sebesar $4,942$, sedangkan F_{tabel} pada tingkat signifikansi $0,05$ dengan df untuk *regression* 2 dan df untuk *residual* 47 adalah $3,20$. Maka diperoleh F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} ($4,942 > 3,20$). Artinya terdapat pengaruh positif secara simultan (bersama-sama) anatar gaya kepemimpinan dan lingkungan kerja.

Kata kunci : Gaya kepemimpinan, Lingkungan kerja

ABSTRACT

This study was made to analyze the influence of leadership style and work environment during the COVID-19 pandemic on customer satisfaction in Sepulu District. The population in this study were all customers of the Puncak Jaya shop and the samples taken were 50 people. The research method used was quantitative method. Data collection instrument using a questionnaire. The results in this study indicate that the Tcount value of leadership style is -0.290 and the value of Ttable is 2.011 so that $Tcount > Ttable$ is $-0.290 > 2.011$, it is concluded that leadership style has no effect and is significant $0.773 < 0.05$ partially on customer satisfaction. So it can be concluded that H_a is rejected, H_o is accepted. The Tcount value of the work environment is $2,966$ and the value of Ttable is $2,011$ so that $Tcount > Ttable$ is $2,966 > 2,011$, it is concluded that the work environment has a positive and significant effect $0.005 < 0.05$ partially on customer satisfaction. So it can be concluded that H_a is accepted, H_o is rejected. The value of Fcount is $4,942$, while Ftable is at a significance level of 0.05 with df for regression 2 and df for residual 47 is 3.20 . Then Fcount is greater than Ftable ($4,942 > 3,20$). This means that there is a simultaneous positive influence (together) between the leadership style and the work environment.

Keywords : Leadership style, Work environment

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Manusia dalam mempertahankan kelangsungan hidupnya sangat memerlukan kebutuhan yang beragam. Kebutuhan bisa diartikan segala sesuatu apabila terpenuhi maka akan menimbulkan kepuasan dalam jasmani maupun rohani. Beragam kebutuhan manusia dalam kehidupan sehari-hari yaitu berupa sandang, pangan, rumah dan kebutuhan lain yang dapat menunjang berlangsungnya kehidupan manusia. Pertumbuhan perekonomian dan perkembangan zaman khususnya di Indonesia telah semakin modern dan berdampak pada perilaku manusia seperti budaya berbelanja. Hal ini terlihat jelas pada perubahan gaya masyarakat yang dahulu lebih sering berbelanja di pasar tradisional dan saat ini lebih dominan pada belanja di toko-toko maupun pusat perbelanjaan modern.

Masyarakat di era modern ini semakin berkembang dalam hal pengetahuan maupun pelayanan yang diberikan perusahaan. Bahkan mereka kritis dalam memberikan penilaian dari perusahaan perdagangan yang mereka datangi. Perusahaan yang menurut mereka baik pun akan menjadi langganan kedatangan mereka. Upaya yang harus dilakukan suatu perusahaan yaitu bagaimana membuat kondisi dan suasana perusahaan menjadi nyaman dirasakan oleh konsumen. Perusahaan harus dapat menciptakan ketertarikan dan keunikan tersendiri bagi konsumen sehingga dapat menarik minat beli untuk terus berdatangan ke perusahaan tersebut.

Minimarket adalah bentuk modern dari toko kelontong. Seperti halnya toko kelontong, minimarket juga menjual berbagai macam-macam barang dan makanan. Perbedaannya, minimarket mempunyai kondisi yang lebih nyaman dan juga menerapkan sistem seperti yang berlaku di pasar swalayan, yaitu pembeli mengambil sendiri barang yang di inginkan dari rak-rak minimarket kemudian membayar dimeja kasir. Seperti minimarket yang berada di Kecamatan Sepulu dengan nama Puncak Jaya.

Toko Puncak Jaya adalah salah satu minimarket yang berada di Kecamatan Sepulu, toko puncak jaya menyediakan produk dengan harga grosir sekaligus eceran dan ada juga produk makanan, kecantikan, perlengkapan rumah tangga berkualitas dan harga terjangkau. Seperti pada umumnya minimarket yang terkelola dengan baik pasti ada manajemen yang tertata dengan baik oleh seorang pemimpin (*manager/owner*).

Peran seorang pemimpin sangat penting untuk menentukan efektifitas perusahaan dimasa yang akan datang. Dengan kemampuan yang dimiliki oleh seorang pemimpin diharapkan mampu mempengaruhi karyawan untuk meningkatkan hasil kerjanya. Seorang pemimpin harus mempunyai jiwa kepemimpinan, karena seorang pemimpin merupakan sentral dalam perusahaan untuk menjalankan berbagai kegiatan dan tujuan yang telah direncanakan bersama dalam perusahaan. Efektivitas pemimpin dipengaruhi karakteristik bawahannya dan terkait dengan proses komunikasi yang terjadi antara pemimpin dan bawahan. Pemimpin dikatakan tidak berhasil apabila pemimpin tidak dapat memotivasi, menggerakkan dan memuaskan keryawan pada suatu pekerjaan dan lingkungan kerja.

lingkungan kerja dalam suatu perusahaan sangat perlu diperhatikan manajemennya. Meskipun lingkungan kerja tidak melaksanakan proses produksi dalam suatu perusahaan, Namun lingkungan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap para karyawan yang melaksanakan proses produksi tersebut. Lingkungan kerja yang memusatkan bagi karyawannya dapat meningkatkan kinerja sebaliknya lingkungan kerja yang tidak memadai dapat menurunkan kinerja karyawan dan akhirnya motivasi kerja karyawan. Lingkungan kerja yang menyenangkan maka akan tercapainya kepuasan pelanggan dan tujuan perusahaan.

kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan hasil yang diharapkan. Setelah konsumen menggunakan suatu produk, maka konsumen akan memiliki perasaan puas atau tidak puas terhadap produk yang dibelinya. Kepuasan akan mendorong konsumen untuk membeli ulang produk tersebut. Sebaliknya jika perasaan konsumen tidak puas maka akan menyebabkan konsumen kecewa dan tidak akan membeli produk tersebut.

Kepuasan pelanggan akan terwujud jika nilai yang diperoleh lebih dari pengorbanan yang dilakukan. Nilai pelanggan berkaitan dengan perbandingan antara manfaat yang didapat dan pengorbanan yang dikeluarkan. Jika manfaat yang diterima pelanggan lebih besar dari pengorbanan yang dikeluarkannya maka pelanggan akan memperoleh keuntungan dan jika manfaat lebih kecil dari pengorbanan yang dikeluarkan pelanggan maka pelanggan merasa rugi.

Sebuah perusahaan membutuhkan pemimpin dan lingkungan yang baik, maka dari itu diperlukan peningkatan kualitas dan pelayanan toko karena melihat konsumen saat ini semakin banyak permintaan dan menilai suatu produk bahkan pelayanan.

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalahnya adalah:(1) Apakah ada pengaruh gaya kepemimpinan dimasa pandemi covid 19 terhadap kepuasan pelanggan Toko Puncak Jaya di Kecamatan Sepulu ? (2) Apakah ada pengaruh lingkungan kerja dimasa pandemi covid 19 terhadap kepuasan pelanggan Toko Puncak Jaya di Kecamatan Sepulu ? (3)Apakah ada pengaruh gaya kepemimpinan dan lingkungan kerja secara simultan dimasa pandemi covid 19 terhadap kepuasan pelanggan Toko Puncak Jaya di Kecamatan Sepulu ?

Tujuan Penelitian

Berkaitan dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah: (1) Untuk mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan dimasa pandemi covid 19 terhadap kepuasan pelanggan Toko Puncak Jaya di Kecamatan Sepulu. (2) Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja dimasa pandemi covid 19 terhadap kepuasan pelanggan Toko Puncak Jaya di Kecamatan Sepulu. (3) Untuk mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan dan lingkungan kerja secara simultan dimasa pandemi covid 19 terhadap kepuasan pelanggan Toko Puncak Jaya di Kecamatan Sepulu.

Manfaat Penelitian

Hasil penelitian penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis. Adapun manfaat dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut (Sugiyono, 2012) :

1. Secara teoritis

Manfaat secara teoritis digunakan sebagai bukti empiris bagi pengembangan ilmu pengetahuan. Berdasarkan hasil penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan dalam kualitas pelayanan selama masa pandemi covid 19 di Toko Puncak Jaya.

2. Secara praktis

Manfaat secara praktis dalam suatu penelitian adalah untuk memecahkan masalah yang terjadi dengan menjelaskan, memprediksi dan mengendalikan masalah. Dalam penelitian ini manfaat praktis :

a. Bagi perusahaan

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat digunakan dasar pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang dimiliki sehingga dapat memenuhi harapan dan tujuan perusahaan yang berhubungan dengan gaya kepemimpinan, lingkungan kerja dan kepuasan pelanggan.

b. Bagi peneliti

Penelitian ini merupakan kesempatan bagi peneliti untuk menambah pengetahuan dan wawasan serta sebagai latihan dalam menerapkan ilmu yang telah didapatkan sewaktu perkuliahan sehingga dapat dijadikan bekal dan masukan dalam mengembangkan potensi diri untuk menjadi seorang wirausaha.

c. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya agar lebih baik dalam menjalankan usaha perdagangan.

KAJIAN PUSTAKA

Gaya Kepemimpinan

Gaya kepemimpinan merupakan kemampuan seseorang dalam mengarahkan, memengaruhi, mendorong dan mengendalikan orang lain atau bawahan untuk bisa melakukan sesuatu pekerjaan atas

kesadarannya dan sukarela dalam mencapai suatu tujuan tertentu (Nimpuno, 2015). Gaya kepemimpinan merupakan kemampuan individu untuk mempengaruhi, mengarahkan, dan mengawasi orang lain untuk mengerjakan tugas sesuai dengan perintah yang direncanakan (Fahmi, 2017).

gaya kepemimpinan adalah strategi atau pengelolaan yang diterapkan oleh seorang pemimpin dalam mengarahkan para karyawannya guna menyatukan tujuan perusahaan dengan karyawan demi mencapai tujuan bersama. Gaya kepemimpinan yang efektif adalah gaya kepemimpinan yang dapat memberi motivasi kerja pada pekerjanya. Karyawan dapat memandang pimpinannya sebagai pemimpin yang efektif atau tidak, berdasarkan kepuasan yang mereka peroleh dari pengalaman kerja secara keseluruhan. Kinerja karyawan akan baik apabila pemimpin dapat meberikan motivasi yang tepat dan pemimpin memiliki gaya kepemimpinan yang dapat diterima oleh seluruh karyawan dan mendukung terciptanya Susana kerja yang baik dan nyaman.

Indikator variabel gaya kepemimpinan antara lain:

- 1) Memotivasi
- 2) Pengambilan keputusan
- 3) Suasana kerja

Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja adalah keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang ada di sekitar pegawai yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan 34 pekerjaan. Lingkungan kerja ini meliputi tempat bekerja, fasilitas dan alat bantu pekerjaan, kebersihan, pencahayaan, ketenangan, termasuk juga hubungan kerja antara orang-orang yang ada ditempat tersebut (Sutrisno 2010 dalam Aruan, 2015: 144).

Lingkungan kerja adalah kehidupan fisik, sosial, dan psikologi dalam perusahaan yang memengaruhi kinerja dan produktivitas karyawan, lingkungan kerja sebagai segala hal yang ada di sekitar karyawan dan yang memengaruhi mereka dalam bekerja dan menjalankan tugas. Ketika karyawan berada di lingkungan yang sangat mendukung ide kreatifnya, ia akan bekerja lebih efektif dan menghasilkan pekerjaan yang maksimal. Sebaiknya, jika jenis lingkungan kerja tidak mendukung karyawan dan keseluruhan operasional kerja, maka akan sulit memperoleh system kerja yang efisien dan efektif.

Indikator variabel lingkungan kerja antara lain:

- 1) Pencahayaan
- 2) Suara Bising
- 3) Ventilasi Udara
- 4) Kebersihan

Kepuasan Pelanggan

Menurut Gaspersz (2011), menyatakan pelanggan sebagai semua orang yang menuntut perusahaan untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu dan oleh karena itu akan memberikan pengaruh pada kinerja. kepuasan pelanggan adalah perasaan senang maupun kecewa pelanggan setelah menggunakan dan merasakan suatu produk atau jasa yang telah diberikan dengan harapan pelanggan sebelum mengkonsumsi produk atau jasa tersebut (Adista & Iwan, 2017).

Kepuasan pelanggan adalah suatu hal yang dicari atau dibutuhkan konsumen untuk memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan seperti suatu barang atau jasa. Mempunyai produk atau jasa yang terbaik, berkualitas merupakan incaran pelanggan. Karena semakin baik kualitas produk atau jasa ini akan berperan penting untuk menarik konsumen yang berpeluang akan menjadi pelanggan tetap.

Indikator variabel kepuasan pelanggan antara lain:

- 1) Kesesuaian harapan
- 2) Minat berkunjung kembali
- 3) Kesiediaan merekomendasikan

METODE PENELITIAN

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif dengan metode deskriptif. Dalam pendekatan kuantitatif, hakikat hubungan di antara variabel-variabel selanjutnya akan dianalisis dengan alat uji statistik serta menggunakan teori yang objektif.

Adapun lokasi dalam penelitian ini dilaksanakan di Jl. Raya Sepulu, Prancak Kabupaten Bangkalan. Waktu dalam melakukan penelitian ini dilakukan di pada tanggal 14 januari 2022.

Menurut (Sugiyono, 2015) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang di tetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudia ditarik kesimpulannya. Populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek/subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek itu. Sedangkan populasi Dari penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh pelanggan toko puncak jaya. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *non probability sampling* dengan metode *insidental sampling*. *Non probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Metode *insidental sampling* merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bisa bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Adapun sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 50 pelanggan toko puncak jaya di kecamatan Sepulu.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data (Sugiyono, 2015:308). Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2015:199).
2. Observasi, menurut (Sugiyono, 2015:310) adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi.
3. Dokumentasi, Menurut Sugiyono (2015:329), dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bias berbentuk tulisan misalnya catatan harian. Teknik ini digunakan untuk mendapatkan data melalui dokumen atau laporan tertulis seperti laporan pertanggung jawaban selama 5 tahun terakhir (2016-2020 yang berhubungan dengan objek penelitian).

Teknik Analisis Data

Analisa data merupakan peran penting dalam pemrosesan data kuantitatif. Teknik analisa data diarahkan untuk menjawab semua pertanyaan dan hipotesis yang telah ada (Sudaryono, 2017: 344). Teknik analisis data yang akan digunakan pada penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda dengan menggunakan uji asumsi klasik yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas. Untuk uji hipotesis menggunakan uji T, dan uji F, uji determinasi, uji regresi linear berganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini diawali dengan menyebar kuesioner wawancara kepada pelanggan toko puncak jaya yang berjumlah 100 responden. Setelah data terkumpul peneliti melakukan analisis data awal yang meliputi.

1. Uji Validitas

Berdasarkan uji validitas dengan menggunakan kuesioner yang terdiri dari 16 butir pernyataan. Uji coba dilakukan kepada 50 responden, berikut hasil dari uji coba tersebut:

| Hasil Uji Validitas Gaya Kepemimpinan (X1) | | | |
|--|----------|---------|------------|
| item pertanyaan | r hitung | r tabel | Keterangan |
| X1.1 | 0,610 | 0,2353 | Valid |

| | | | |
|------|-------|--------|-------|
| X1.2 | 0,579 | 0,2353 | Valid |
| X1.3 | 0,727 | 0,2353 | Valid |
| X1.4 | 0,685 | 0,2353 | Valid |

Sumber : SPSS 23 dan Tabel r

Hasil Uji Validitas Lignkungan Kerja (X2)

| item pertanyaan | r hitung | r tabel | Keterangan |
|-----------------|----------|---------|------------|
| X2.1 | 0,417 | 0,2353 | Valid |
| X2.2 | 0,579 | 0,2353 | Valid |
| X2.3 | 0,302 | 0,2353 | Valid |
| X2.4 | 0,766 | 0,2353 | Valid |
| X2.5 | 0,656 | 0,2353 | Valid |
| X2.6 | 0,719 | 0,2353 | Valid |

Sumber : SPSS 23 dan Tabel r

Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)

| item pertanyaan | r hitung | r tabel | Keterangan |
|-----------------|----------|---------|------------|
| Y1 | 0,525 | 0,2353 | Valid |
| Y2 | 0,604 | 0,2353 | Valid |
| Y3 | 0,546 | 0,2353 | Valid |
| Y4 | 0,676 | 0,2353 | Valid |
| Y5 | 0,419 | 0,2353 | Valid |
| Y6 | 0,704 | 0,2353 | Valid |

Sumber : SPSS 23 dan Tabel r

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa hasil tabulasi nilai korelasi setiap item pernyataan mempunyai nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Dengan demikian hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua item pernyataan dinyatakan valid dan dapat dijadikan sebagai instrument penelitian.

2. Uji Reliabilitas

Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas

| | | |
|------------------|--|------------|
| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
| .675 | .669 | 16 |

Sumber : Hasil Pengelolaan Data SPSS

Dari data diatas diketahui bahwa semua variabel dinyatakan reliabil hal tersebut terbukti dengan nilai Cronbach's alpha $>$ tingkat signifikansi (0,60) yang mana $0,669 > 0,60$ maka hasil uji reliabilitas dinyatakan reliabil.

| | | | | | | | |
|--------------|--------|-------|-------|-------|------|------|-------|
| 1 (Constant) | 11.933 | 5.136 | | 2.324 | .025 | | |
| TOTALX1 | -.076 | .261 | -.039 | -.290 | .773 | .986 | 1.015 |
| TOTALX2 | .509 | .172 | .398 | 2.951 | .005 | .986 | 1.015 |

a. Dependent Variable: TOTALLY

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai signifikansi pengaruh gaya kepemimpinan (X1) terhadap kepuasan pelanggan (Y) adalah $0,773 > 0,05$ dan nilai $t_{hitung} -0,290 < \text{nilai } t_{tabel} 2,011$ maka H_a ditolak H_0 diterima. Artinya variabel gaya kepemimpinan tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan.

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai signifikansi pengaruh lingkungan kerja (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) adalah $0,005 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 2,951 > \text{nilai } t_{tabel} 2,011$ maka H_a diterima H_0 ditolak. Artinya variabel lingkungan kerja berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan.

5. Uji F

Hasil Perhitungan Uji F

ANOVA^a

| Model | Sum of Squares | Df | Mean Square | F | Sig. |
|--------------|----------------|----|-------------|-------|-------------------|
| 1 Regression | 106.514 | 2 | 53.257 | 4.357 | .018 ^b |
| Residual | 574.466 | 47 | 12.223 | | |
| Total | 680.980 | 49 | | | |

a. Dependent Variable: TOTALLY

b. Predictors: (Constant), TOTALX2, TOTALX1

Tabel atas menunjukkan hasil uji statistik nilai signifikan sebesar 0,011 yang berarti bahwa $0,018 < 0,05$. Jadi dapat disimpulkan bahwa H_a diterima H_0 ditolak. Hal ini dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh secara simultan (bersama-sama) antara gaya kepemimpinan dan lingkungan kerja terhadap kepuasan pelanggan.

Tabel diatas menunjukkan nilai F_{hitung} sebesar 4.357, sedangkan F_{tabel} pada tingkat signifikansi 0,05 dengan df untuk *regression* 2 dan df untuk *residual* 47 adalah 3,20. Maka diperoleh F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} ($4,357 > 3,20$). Artinya terdapat pengaruh positif secara simultan (bersama-sama) anatar gaya kepemimpinan dan lingkungan kerja.

6. Hasil Uji Determinasi

Hasil Perhitungan Uji Determinasi

Model Summary^b

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .395 ^a | .156 | .121 | 3.496 |

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa angka koefisien korelasi (R) sebesar 0,395. Hal ini antara variabel independen dengan variabel dependen sebesar 39,5%. Dari angka tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa pengaruh hubungan antara variabel gaya kepemimpinan dan lingkungan kerja dengan variabel kepuasan pelanggan sudah sangat tinggi.

Berdasarkan tabel diatas, nilai *R Square* digunakan untuk melihat besarnya pengaruh variabel gaya kepemimpinan dan lingkungan kerja terhadap kepuasan pelanggan. Hasil pengujian koefisien determinasi menunjukkan bahwa nilai *R Square* sebesar $0,156 \times 100\% = 15,6\%$. Hal ini berarti bahwa

kontribusi variabel independen yaitu gaya kepemimpinan dan lingkungan kerja sebesar 15,6% sedangkan 84,4% dipengaruhi oleh faktor lain.

7. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. | Collinearity Statistics | |
|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
| | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 (Constant) | 11.933 | 5.136 | | 2.324 | .025 | | |
| TOTALX1 | -.076 | .261 | -.039 | -.290 | .773 | .986 | 1.015 |
| TOTALX2 | .509 | .172 | .398 | 2.951 | .005 | .986 | 1.015 |

Berdasarkan hasil tabel diatas persamaan Regresi Linier Berganda dapat dikutip sebagai berikut :

$$Y = 11,933 + 0,076 X_1 + 0,509 X_2$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Pelanggan

a = Konstanta

X₁ = Gaya Kepemimpinan

X₂ = Lingkungan Kerja

b₁ b₂ = Koefisien regresi linear berganda

Persamaan regresi linear berganda dapat menjadi digambarkan sebagai berikut :

b₁ = Nilai 0,076 ini berarti jika gaya kepemimpinan (X₁) naik satu satuan, maka kepuasan pelanggan (Y) akan naik 0,076 satuan dengan asumsi variabel lain konstanta.

b₂ = Nilai 0,509 ini berarti jika lingkungan kerja (X₂) naik satu satuan, maka kepuasan pelanggan (Y) akan naik 0,509 satuan dengan asumsi variabel lain konstanta.

Hasil Penelitian

1. Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil penelitian ini yang diolah menggunakan analisis regresi linear berganda untuk variabel gaya kepemimpinan terhadap kepuasan pelanggan adanya pengaruh positif. Hasil statistik uji T untuk variabel gaya kepemimpinan diperoleh nilai T_{hitung} -0,290 dan nilai T_{tabel} 2,011 sehingga T_{hitung} < nilai T_{tabel} sebesar -0,290 < 2,011, maka di simpulkan bahwa gaya kepemimpinan tidak berpengaruh positif dan signifikan 0,773 > 0,05 secara parsial terhadap kepuasan pelanggan. Maka dapat disimpulkan bahwa H_a ditolak H_o diterima. Artinya variabel gaya kepemimpinan tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Priskilla, dkk dengan judul Pengaruh Kepemimpinan, Budaya Organisasi, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Astra Internasional, Tbk. Daihatsu Cabang Malalayang yang hasilnya kepemimpinan tidak berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan pelanggan. Akan tetapi, kepemimpinan berpengaruh tidak langsung terhadap kepuasan pelanggan melalui perantara budaya organisasi dan kualitas pelayanan. Kepemimpinan yang tinggi, yang terlihat dari tingginya *supportive*, *participative*, *directive*, serta *achievement orientation*, yang ditunjang tingginya budaya organisasi maupun kualitas pelayanan yang diberikan akan berdampak pada tingginya kepuasan pelanggan.

Dalam penelitian ini diperoleh gaya kepemimpinan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan karena gaya kepemimpinan untuk bisa berpengaruh terhadap kepuasan

pelanggan melalui perantara karyawan dan kinerja karyawan, dengan adanya pemimpin memberi perhatian, partisipasi dan komunikasi yang baik dengan karyawan, maka karyawan akan berusaha untuk tetap disiplin dalam bekerja dan memenuhi setiap kebutuhan pelanggan. Hasil penelitian ini mendukung bahwa gaya kepemimpinan tidak berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan pelanggan akan tetapi, gaya kepemimpinan berpengaruh tidak langsung terhadap kepuasan pelanggan melalui perantara karyawan dan kualitas pelayanan.

2. Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil penelitian ini yang diolah menggunakan analisis regresi linear berganda untuk variabel lingkungan kerja terhadap kepuasan pelanggan adanya pengaruh positif. Hasil statistik uji T untuk variabel gaya kepemimpinan diperoleh nilai T_{hitung} 2,951 dan nilai T_{tabel} 2,011 sehingga $T_{hitung} >$ nilai T_{tabel} sebesar $2,951 > 2,011$, maka di simpulkan bahwa gaya kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan $0,005 < 0,05$ secara parsial terhadap kepuasan pelanggan. Maka dapat disimpulkan bahwa H_a diterima H_0 ditolak. Artinya variabel lingkungan kerja berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Achmad Nizar, Dkk (2020) dengan judul Pengaruh kualitas Layanan dan Suasana Toko Terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Toys City Mall Sumarecon, Bekasi. Yang mana hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa suasana toko mendorong peningkatan kepuasan pelanggan. Hal ini dikarenakan bahwa bagian depan toko memberikan kesan yang dapat menarik pelanggan, kemantapan bagian depan toko dapat menciptakan kepercayaan pelanggan.

Dalam penelitian ini diperoleh lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menjelaskan bahwa lingkungan kerja memegang peranan penting dalam menarik pelanggan karena secara tidak langsung dapat mempengaruhi kenyamanan pelanggan saat berbelanja.

3. Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasar hasil penelitian yang diolah menggunakan analisis regresi linear berganda untuk variabel gaya kepemimpinan dan lingkungan kerja terhadap kepuasan pelanggan memperlihatkan adanya pengaruh secara bersama-sama yang positif. Hal ini ditunjukkan pada hasil hipotesis dengan nilai F_{hitung} sebesar 4.357, sedangkan F_{tabel} pada tingkat signifikansi 0,05 dengan df untuk *regression* 2 dan df untuk *residual* 47 adalah 3,20. Maka diperoleh F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} ($4,357 > 3,20$). Artinya terdapat pengaruh positif secara simultan (bersama-sama) anatar gaya kepemimpinan dan lingkungan kerja.

Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa gaya kepemimpinan dan lingkungan kerja berpengaruh secara bersama-sama. Ini memberikan arti pemimpin dan lingkungan memberikan kesan yang dapat menarik pelanggan, kemantapan lingkungan toko dapat menciptakan kepercayaan pelanggan, toko yang didesain sesuai dengan kebutuhan pelanggan dari penempatan produk/barang yang diatur sedemikian rupa agar menjadi mudah dipilih. Hal ini menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan dan lingkungan kerja mendorong peningkatan kepuasan pelanggan.

Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan di toko Puncak Jaya kecamatan Sepulu dan diperoleh 50 pelanggan sebagai sampel penelitian, data yang digunakan adalah hasil dari pengisian kuisioner yang dibagikan kepada responden.

Berdasarkan hasil dari analisis pengaruh gaya kepemimpinan dan lingkungan kerja Di masa pandemi covid 19 terhadap kepuasan pelanggan di toko puncak jaya kecamatan sepulu, dapat disimpulkan bahwa :

- Diperoleh nilai sig $0,05 > 0,773$ dan nilai $T_{hitung} >$ T_{tabel} sebesar $-0,290 < 2,011$. Maka dapat disimpulkan H_a ditolak H_0 diterima. Artinya variabel gaya kepemimpinan tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan.
- Diperoleh nilai sig $0,05 > 0,005$ dan nilai $T_{hitung} >$ T_{tabel} sebesar $2,966 > 2,011$. Maka dapat disimpulkan H_a diterima H_0 ditolak. Artinya variabel lingkungan kerja berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan.

Diperoleh nilai sig $0,000 < 0,05$, dan $F_{hitung} >$ F_{tabel} ($4,942 > 3,20$). Maka dapat disimpulkan bahwa H_a diterima H_0 ditolak, Artinya terdapat pengaruh positif secara simultan (bersama-sama) anatar gaya kepemimpinan dan lingkungan kerja.

Saran

Setelah penulis melakukan penelitian, Toko Puncak Jaya telah memberikan pelayanan yang baik bagi pelanggannya namun ada baiknya pihak Toko Puncak Jaya terus memperbaiki kualitas pelayanannya untuk terus menciptakan kepuasan pelanggan, maka berdasarkan pengamatan peneliti menyampaikan saran-saran sebagai berikut :

1. Toko Puncak Jaya telah memiliki pemimpin dan lingkungan yang baik pada pelanggan maka harus mempertahankan dan terus menciptakan inovasi baru agar minat pelanggan semakin bertambah.
2. Bagi peneliti selanjutnya, peneliti menyarankan agar peneliti selanjutnya memilih perusahaan dengan produk / jasa yang berbeda dengan tetap menggunakan variabel gaya kepemimpinan, lingkungan kerja dan kepuasan pelanggan untuk menambah sumber referensi dan sebagai perbandingan antara perusahaan dengan jasa yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- Adista, F., dan Iwan K.S. (2017). Pengaruh kualitas layanan dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan toko serba ada matahari di pondok gede plaza kota Bekasi. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*. Vol.5. No. 3.
- Aldila, Septiana dan Hakim. Rachman (2019). *Ekonometrika Dasar*. Pamekasan: Duta Media.
- Arisanti, D. (2010). *Analisis Pengaruh Lingkungan Kerja dan Iklim Organisasi Terhadap Semangat Kerja Pegawai Kantor Administrator Pegawai Pelabuhan Utama di Belawan*. Medan: Tesis Sekolah Pascasaejana USU.
- Atto'illah, M. (2014). Analisis Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi terhadap Kinerja Pegawai Kelurahan Lumajang Kabupaten Lumajang. *Jurnal WIGA* Vol.4 No.1.
- Candrianto. (2021). *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar*. Batu. Literasi Nusantara.
- Fahmi, I. (2017). *Manajemen Kepemimpinan*. Bandung. Alfabeta.
- Gaspersz, Vincent. (2011). *Total Quality Management: Untuk Praktisi Bisnis dan Industri*. Vinchristo Publication: Bogor.
- Hani handoko, T. *Manajemen*. Yogyakarta: BPFY-Yogyakarta: 2010.
- Hidayat, M.Pd.I. (2019). *Kepemimpinan dan Supervisi Pendidikan*. Banten. Yayasan Pendidikan dan Sosial.
- Jati, Bambang murdaka Eka dan Priyambodo, Tri Kuntoro. 2015. *Kewirausahaan technopreneurship untuk mahasiswa ilmu-ilmu eksakta*. Yogyakarta:C.V Andi Yogyakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta. Penerbit Salemba Empat.
- Mukson, dkk. (2020). *Lingkungan Kerja dan Orientasi Kewirausahaan*. Jateng. Lakeisha.
- Natalia, F. D. (2013). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. ank Central Asia, Tbk Cabang Cinere, *Jurnal Ilmiah* Vol.1 No.1.
- Nimpuno, G. A. (2015). Pengaruh Tingkat Disiplin Kerja dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan UD. *Pustaka Pelajar Yokyakarta. Skripsi. Program Studi Manajemen – Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta*.

- Saebani, B. A., & Sumantri, I. (2014). *Kepemimpinan*. Bandung. CV Pustaka Setia.
- Siagian, P. Sondang. 2004, *Kiat Meningkatkan Produktifitas Kerja*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Subandi. (2017). *Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Kompetensi Pegawai Bidang Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Skripsi. Universitas Budi Luhur.
- Sudaryono. (2017). *Metodologi Penelitian*. Jakarta. PT Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. (2015). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni. V. W. (2015). *SPSS Untuk Penelitian*. Pustaka Baru Press. Yogyakarta.
- Sunyato, D. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: CAPS.
- Sutarto Wijono. 2018. *Kepemimpinan Dalam Prespektif Organisasi*, Jakarta. Prenadamedia Group.
- Tarman, Manah dan Ruski. 2021 *Peranan Kepemimpinan Beretika Pada Koperasi Karyawan STKIP PGRI Bangkalan*. *Jurnal Ilmu dan Pendidikan Ekonomi-Sosial*. Volume 5. 1. Mei 2010.
- Thoha, M. (2012). *Perilaku Organisasi Konsep dasar dan Aplikasi*. Jakarta. Rajawali Pers.
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran*. Edisi 4. Yogyakarta. Penerbit Andi Offset.