

Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Komunikasi, dan Motivasi Kerja Karyawan terhadap Kepuasan Pelanggan Percetakan Amy Kota Palopo

Misdawati ^{1*}, Muhammad Rasbi ²

^{1,2} Institut Agama Islam Negeri Palopo, Indonesia

* misdawati10@gmail.com

Abstract

Masalah utama dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh gaya kepemimpinan, komunikasi, dan motivasi kerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan di Percetakan Amy Kota Palopo. Penelitian ini berfokus pada analisis pengaruh gaya kepemimpinan, komunikasi, dan motivasi kerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan di Percetakan Amy Kota Palopo. Urgensi penelitian ini terletak pada pentingnya memahami faktor-faktor yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan dalam industri percetakan, khususnya di Percetakan Amy Kota Palopo. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi sejauh mana gaya kepemimpinan, komunikasi, dan motivasi kerja karyawan berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan di perusahaan tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk menguji pengaruh dari ketiga variabel tersebut terhadap kepuasan pelanggan. Sampel penelitian terdiri dari 18 karyawan yang bekerja di Percetakan Amy, yang juga berperan sebagai subjek dalam penelitian ini. Data diperoleh melalui observasi, penyebaran kuesioner, dan studi pustaka, kemudian dianalisis menggunakan regresi linear berganda, uji T, uji F, serta uji koefisien determinasi. Hasil analisis menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan (X1) tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y), sementara komunikasi (X2) menunjukkan pengaruh positif, dan motivasi kerja karyawan (X3) terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Secara keseluruhan, ketiga faktor ini memberikan kontribusi sebesar 58,8% terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan sisanya sebesar 41,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak tercakup dalam penelitian ini.

Keywords: *Pengaruh; Gaya Kepemimpinan; Komunikasi; Motivasi Kerja; Kepuasan Pelanggan*

Pendahuluan

Industri percetakan berfokus pada produksi berbagai jenis cetakan, seperti teks dan gambar, pada media tertentu, umumnya kertas, dengan menggunakan tinta dan mesin cetak khusus. Percetakan memiliki peran yang sangat penting dalam dunia penerbitan, mulai dari buku, majalah, dan koran, hingga kebutuhan bisnis yang mengharuskan adanya cetakan (Setiawan et al., 2023). Seiring dengan meningkatnya permintaan produk cetakan, berbagai usaha percetakan baru bermunculan, termasuk percetakan online yang menawarkan layanan digital dengan pengiriman langsung. Berbagai jenis produk, seperti *banner*, kartu nama, *brosur*, *wobbler*, *booklet*, *manual book*, dan lainnya, dapat dicetak. Percetakan memainkan peranan yang krusial dalam memperkenalkan produk dan informasi kepada masyarakat. Berbagai media cetak,

seperti agenda, *brosur*, kop surat, dan *paperbag*, digunakan untuk mempermudah penyebaran informasi dan memperkenalkan produk ke publik. Bahkan, banyak pengusaha yang rela mengeluarkan biaya besar untuk mempromosikan produk mereka, agar lebih cepat dikenal dan akhirnya dapat memberikan dampak positif terhadap perekonomian.

Pelanggan yang memilih untuk melakukan pemesanan secara rutin juga telah banyak di percetakan Amy. Selain menawarkan harga yang terjangkau, proses pemesanan juga cepat dan mudah. Pemesanan dapat dilakukan secara online atau dengan datang langsung ke lokasi di Jl. Manennungeng, Kecamatan Wara, Kota Palopo, dengan sistem yang terdiri dari tiga tahapan: pemesanan, desain, dan pencetakan. Pesanan seperti spanduk dapat diselesaikan dalam satu hari, sementara pesanan lainnya, seperti sablon baju, kalender, *brosur*, stiker, DTF, undangan, dan sampul buku, dapat memakan waktu hingga dua minggu, tergantung pada jenis dan jumlah pesanan. Pelanggan juga memiliki fleksibilitas dalam menentukan waktu pengambilan pesanan. Desain yang sesuai dengan keinginan pelanggan berpengaruh besar terhadap hasil cetakan yang optimal. Kepuasan pelanggan terhadap hasil tersebut akan berkontribusi pada kesuksesan promosi dan pengenalan produk. Hal ini menjadikan Percetakan Amy terus menerima pesanan, baik dalam jumlah besar maupun kecil, dengan berbagai macam kualitas.

Salah satu faktor yang menjadikan percetakan sangat dibutuhkan adalah kemampuan untuk menyesuaikan harga dengan kebutuhan pelanggan. Percetakan Amy, misalnya, menawarkan harga terjangkau untuk mendukung masyarakat mencetak desain yang diinginkan, seperti spanduk untuk keperluan bencana alam. Harga yang ditawarkan disesuaikan dengan kualitas bahan dan ukuran cetakan yang dipilih. Selain itu, gaya kepemimpinan yang diterapkan di percetakan juga berpengaruh besar terhadap kelancaran operasional. Kepemimpinan yang baik dapat memotivasi dan mengarahkan tim untuk bekerja lebih kreatif dan produktif. Gaya kepemimpinan yang efektif menjadi faktor penting yang memengaruhi kualitas hasil kerja serta kepuasan pelanggan (Mogot et al., 2019).

Penerapan gaya kepemimpinan di percetakan Amy saat ini masih kurang optimal karena komunikasi antara pimpinan dan karyawan yang terbatas. Hal ini menyebabkan karyawan merasa kurang termotivasi untuk memberikan kinerja terbaik, karena pengawasan yang diberikan tidak konsisten. Meskipun pimpinan sesekali melakukan pengawasan, namun tidak secara rutin, sehingga tidak sepenuhnya memahami perkembangan pesanan yang masuk. Ketika pimpinan lebih aktif terlibat dalam pengawasan, karyawan cenderung lebih bersemangat dalam bekerja, namun pengawasan yang terlalu ketat bisa menimbulkan rasa ketidaknyamanan bagi karyawan.

Kepemimpinan sendiri memegang peranan penting dalam kehidupan, karena tanpa kepemimpinan yang efektif, berbagai aspek kehidupan akan terhambat (Agustin et al., 2019). Kepemimpinan dalam islam selalu menjadi prioritas, dimulai dari Nabi Muhammad hingga para sahabatnya. Allah SWT pun sering menyinggung pentingnya kepemimpinan dalam Al-Qur'an, seperti yang dijelaskan dalam QS. As-Sad ayat 26, yang menekankan pentingnya keputusan yang adil dan menghindari keputusan berdasarkan hawa nafsu, karena pemimpin yang menyimpang akan menerima azab.

Kepuasan pelanggan memainkan peran yang sangat vital dalam dunia bisnis. Kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai perasaan yang timbul setelah seseorang membandingkan antara apa yang diterima dengan apa yang diharapkannya (Budi & Miska, 2021). Kepuasan pelanggan adalah reaksi konsumen terhadap produk atau layanan yang mereka terima (Mukmin et al., 2019). Kepuasan pelanggan tercapai apabila produk atau layanan yang diberikan memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi mereka. Walaupun banyak pelanggan yang puas dengan layanan Percetakan Amy, terkadang ada yang kecewa karena kesalahan dalam proses pencetakan, seperti ukuran yang tidak sesuai atau kesalahan lainnya. Percetakan Amy menawarkan jaminan untuk mengganti hasil cetakan yang salah tanpa biaya tambahan sebagai bentuk upaya untuk mengatasi permasalahan ini. Namun, jika kesalahan berasal dari desain yang salah dari pihak pelanggan, percetakan tidak dapat menanggung biaya tersebut, meskipun pelanggan tetap diberikan potongan harga untuk menjaga kenyamanan mereka. Berdasarkan cara ini, keuntungan percetakan tetap terjaga meskipun harga yang ditawarkan relatif terjangkau.

Percetakan Amy lebih mengutamakan loyalitas pelanggan daripada keuntungan besar. Melalui harga yang kompetitif, mereka berhasil menarik banyak pelanggan. Keunggulan lain dari Percetakan Amy adalah fleksibilitas jam operasional. Meskipun sudah tutup, jika ada pelanggan yang membutuhkan cetakan mendesak, mereka tetap dilayani hingga pukul 10 malam. Layanan yang responsif ini membuat pelanggan merasa dihargai dan kebutuhan mereka dipenuhi dengan baik. Ketika pelanggan puas dengan layanan yang diberikan, mereka cenderung membagikan pengalaman positif kepada calon pelanggan lainnya (Frinaldi et al., 2022). Sebaliknya, jika pelanggan kecewa, mereka akan menceritakan pengalaman negatif yang dapat merusak reputasi dan citra perusahaan. Oleh karena itu, kualitas layanan yang tinggi sangat penting untuk mempertahankan pelanggan dalam jangka panjang. Perusahaan yang dapat memberikan layanan superior berpeluang untuk memaksimalkan keuntungan dan memastikan kelangsungan finansialnya (Latuconsina et al., 2022).

Motivasi mengacu pada tingkat usaha yang dikerahkan untuk mencapai tujuan organisasi, yang didorong oleh kemampuan usaha tersebut dalam memenuhi kebutuhan individu (Hidayati et al., 2021). Para pakar manajemen sepakat bahwa motivasi berkaitan dengan upaya untuk mempengaruhi perilaku orang lain dengan memahami faktor-faktor yang mendorong mereka untuk bertindak. Seseorang akan bertindak karena dua alasan utama: kemampuan dan motivasi. Kemampuan dipengaruhi oleh pengalaman, pendidikan, pelatihan, serta respons biologis dan psikologis alami (Hamsal, 2021). Motivasi kerja karyawan di percetakan Amy dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti gaji yang memadai, fasilitas lengkap termasuk tempat tinggal dan jaminan makan, serta pimpinan yang baik dan hubungan antar karyawan yang harmonis.

Motivasi kerja juga terkait erat dengan kepuasan kerja, yaitu sejauh mana karyawan merasa puas dengan pekerjaan yang mereka lakukan (Patadungan & Suhaila, 2024). Perusahaan harus menyadari pentingnya kepuasan kerja, karena karyawan yang puas akan lebih termotivasi untuk bekerja lebih baik. Manajer yang memperhatikan kepuasan kerja karyawan dapat meningkatkan produktivitas dan kinerja mereka, yang pada akhirnya berkontribusi pada efisiensi dan efektivitas organisasi (Cahyoseputro et al., 2021). Motivasi kerja yang tinggi, jika didukung dengan

kemampuan yang memadai, akan berdampak positif pada kinerja karyawan. Jika motivasi tinggi tetapi kemampuan rendah, perusahaan dapat meningkatkan keterampilan karyawan melalui pelatihan atau pendidikan. Sebaliknya, apabila karyawan memiliki kemampuan yang memadai namun kurang termotivasi, pemberian insentif atau penghargaan bisa menjadi cara untuk meningkatkan semangat kerja mereka (Napitupulu et al., 2021). Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dampak gaya kepemimpinan dan komunikasi terhadap kepuasan pelanggan, serta peran motivasi kerja karyawan. Gaya kepemimpinan yang diterapkan di Percetakan Amy terbukti berpengaruh pada kinerja karyawan, sementara kurangnya komunikasi antara pimpinan dan staf dapat menyebabkan karyawan merasa tidak termotivasi untuk bekerja dengan maksimal, yang pada akhirnya berisiko menimbulkan kesalahan dalam pekerjaan tanpa diketahui oleh pimpinan.

Masalah empiris dalam penelitian ini terkait dengan kondisi yang terjadi di Percetakan Amy, yang meliputi ketidakpuasan pelanggan akibat kesalahan dalam proses pencetakan, seperti ukuran yang tidak sesuai atau kesalahan lainnya. Meskipun percetakan memberikan jaminan untuk mengganti hasil yang salah tanpa biaya tambahan, beberapa pelanggan tetap merasa tidak puas, menunjukkan adanya hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Selain itu, kurangnya komunikasi yang efektif antara pimpinan dan karyawan menyebabkan rendahnya motivasi dan kinerja karyawan, yang pada gilirannya mempengaruhi kualitas layanan yang diterima pelanggan. Motivasi kerja karyawan juga dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti gaji yang memadai, fasilitas yang diberikan, dan gaya kepemimpinan yang diterapkan. Tanpa adanya motivasi yang tinggi, kualitas kerja cenderung menurun, yang berisiko menyebabkan kesalahan dalam pekerjaan yang tidak terdeteksi dengan cepat oleh pimpinan. Oleh karena itu, penelitian ini akan mengkaji bagaimana gaya kepemimpinan, komunikasi, dan motivasi kerja berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Percetakan Amy.

Secara teoritis, penelitian ini didasarkan pada beberapa teori yang relevan, seperti teori kepuasan pelanggan yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan tercapai ketika produk atau layanan memenuhi atau melebihi ekspektasi mereka (Saputra et al., 2024). Penelitian ini juga mengacu pada teori kepemimpinan yang menyatakan bahwa kepemimpinan yang efektif sangat penting dalam memotivasi karyawan untuk mencapai tujuan organisasi (Sari & Fuadati, 2022). Selain itu, teori motivasi yang mengaitkan tingkat usaha karyawan dengan kepuasan kerja dan pencapaian tujuan organisasi juga menjadi landasan penelitian ini (Putra & Sinambela, 2021). Terakhir, teori komunikasi dalam organisasi yang menekankan pentingnya komunikasi yang baik antara pimpinan dan karyawan agar operasional dapat berjalan lancar dan kualitas pelayanan terjaga (Steven et al., 2022).

Kebaruan dari penelitian ini terletak pada pendekatan yang mengkaji secara simultan pengaruh tiga faktor—gaya kepemimpinan, komunikasi, dan motivasi kerja—terhadap kepuasan pelanggan, yang belum banyak diteliti sebelumnya dalam konteks industri percetakan lokal. Penelitian ini juga menambahkan dimensi baru dengan meneliti pengaruh sistem pemesanan *online* dan *fleksibilitas* jam operasional terhadap kepuasan pelanggan, serta memberikan perhatian khusus pada jaminan kualitas sebagai strategi untuk mempertahankan kepuasan pelanggan, sehingga penelitian ini memberikan perspektif baru dalam mengkaji bagaimana

faktor-faktor *internal* di percetakan mempengaruhi kualitas layanan dan kepuasan pelanggan di industri percetakan kecil dan menengah, khususnya di kota Palopo. Berdasarkan hal ini, penulis melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Komunikasi, dan Motivasi Kerja Karyawan terhadap Kepuasan Pelanggan di Percetakan Amy Kota Palopo."

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yang bertujuan untuk menguji teori melalui pengukuran variabel menggunakan angka dan menganalisis data dengan prosedur statistik. Pendekatan yang digunakan bersifat deduktif, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan sebelumnya (Sunardiyah et al., 2022). Percetakan Amy, terdapat 18 karyawan yang terdiri dari 1 pimpinan dan 17 karyawan yang meliputi 1 admin, 6 desainer, dan 10 operator. Karena jumlah populasi yang terbatas, seluruh karyawan di Percetakan Amy dijadikan sampel dalam penelitian ini.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua pendekatan utama, yaitu studi literatur dan studi lapangan. Studi literatur dilakukan dengan menelaah berbagai referensi dan teori yang relevan untuk memberikan landasan konsep yang kuat. Sementara itu, dalam studi lapangan, data diperoleh melalui penyebaran angket atau kuesioner kepada responden yang telah ditentukan. Angket tersebut terdiri dari sejumlah pertanyaan yang dirancang untuk menggali informasi lebih mendalam dari responden, yang kemudian dijawab sesuai dengan persepsi mereka. Setiap jawaban yang diberikan oleh responden dievaluasi menggunakan skala Likert, yang terdiri dari lima tingkat penilaian sebagai berikut:

Tabel 1. Analisis data skala likert

Kategori	Skor	
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Cukup Setuju	CS	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

Skala ini digunakan untuk menilai sejauh mana responden setuju atau tidak setuju dengan pernyataan yang disampaikan. Setelah data terkumpul, peneliti melakukan analisis kuantitatif dengan memberikan skor pada setiap jawaban responden sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan. Proses ini memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi pola atau kecenderungan yang muncul dari hasil tanggapan yang diberikan, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan di Percetakan Amy Kota Palopo.

Analisis Data

Penulis mengaplikasikan metode regresi berganda untuk mengevaluasi hubungan antara variabel independen dan dependen yang menjadi fokus penelitian. Metode ini dipilih dengan tujuan untuk mengeksplorasi dan menentukan apakah terdapat hubungan yang signifikan antara setiap variabel independen, seperti gaya kepemimpinan, komunikasi, dan motivasi kerja

karyawan, dengan variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan. Analisis regresi berganda memungkinkan peneliti untuk melihat apakah hubungan tersebut bersifat positif atau negatif, serta seberapa besar kontribusi masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Metode ini memberikan pemahaman yang lebih jelas mengenai pengaruh setiap faktor terhadap kepuasan pelanggan, serta membantu dalam merumuskan rekomendasi yang lebih tepat bagi pihak yang berkepentingan, seperti manajemen Percetakan Amy Kota Palopo.

1. **Uji Validitas:** Uji validitas digunakan untuk menilai sejauh mana suatu instrumen dapat dipercaya untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Instrumen yang valid memiliki tingkat akurasi yang tinggi, sedangkan instrumen dengan validitas rendah kurang tepat dalam mengukur variabel yang dimaksud. Instrumen yang valid mampu mengukur secara tepat apa yang ingin diukur dalam suatu penelitian.
2. **Uji Realibilitas:** Uji reliabilitas bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana hasil dari kuesioner atau angket dapat diandalkan dan konsisten. Pengujian ini bisa dilakukan baik dari sisi eksternal maupun internal. Uji reliabilitas dapat dilakukan dengan metode test-retest (untuk mengukur stabilitas), uji kesetaraan, atau gabungan dari kedua metode tersebut. Uji reliabilitas biasanya dilakukan setelah uji validitas, dan hanya item-item yang sudah terbukti valid yang akan diuji lebih lanjut untuk mengukur konsistensi instrumen.
3. **Uji Normalitas:** Uji normalitas adalah prosedur yang digunakan untuk mengevaluasi distribusi data dalam suatu kelompok atau variabel, guna menentukan apakah data tersebut mengikuti distribusi normal atau tidak.
4. **Uji Multikolinearitas:** Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang kuat atau sempurna antara variabel independen dalam model regresi. Uji ini penting untuk memastikan bahwa tidak ada korelasi yang signifikan antar variabel bebas yang dapat mempengaruhi hasil analisis.
5. **Uji Autokorelasi:** Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah terdapat hubungan antara kesalahan pengganggu (residual) pada periode t dengan kesalahan pada periode sebelumnya ($t-1$) dalam regresi linear. Uji ini penting untuk memastikan bahwa tidak ada korelasi yang tidak diinginkan antara kesalahan yang terjadi pada periode yang berbeda.
6. **Uji Heteroskedastisitas:** Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah terdapat perbedaan variansi residual antara satu pengamatan dengan pengamatan lainnya dalam model regresi. Uji ini penting untuk memastikan bahwa variabilitas kesalahan tetap konsisten di seluruh rentang data.
7. **Uji Regresi Linear Berganda:** Regresi linier berganda adalah teknik analisis yang melibatkan satu variabel dependen dan dua atau lebih variabel independen. Model regresi berganda ini dapat dituliskan dalam bentuk persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

8. **Uji T (Persial):** Uji statistik t atau t -test dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi sebesar 0,05 ($\alpha=5\%$). Keputusan untuk menerima atau menolak hipotesis ditentukan berdasarkan nilai signifikansi yang diperoleh. Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka hipotesis nol (H_0) diterima dan hipotesis alternatif (H_1) ditolak, yang berarti variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen secara parsial.

Sebaliknya, jika nilai signifikansi kurang dari 0,05, hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_1) diterima, yang menunjukkan bahwa variabel independen memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

9. **Uji F:** Uji F dapat dilakukan menggunakan program SPSS dengan kriteria sebagai berikut: jika nilai probabilitas signifikansi kurang dari 0,05, maka hipotesis alternatif (H_a) diterima. Sebaliknya, jika nilai probabilitas signifikansi lebih besar dari 0,05, hipotesis alternatif (H_a) akan ditolak.
10. **Koefisien Determinasi (R^2):** Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur sejauh mana variabel independen dalam model regresi dapat menjelaskan variasi pada variabel dependen. Nilai koefisien determinasi ini dapat ditemukan pada *R-square* (R^2) yang terdapat dalam tabel *Model Summary*. Jika nilai koefisien determinasi rendah, hal ini mengindikasikan bahwa variabel independen hanya memiliki kemampuan terbatas dalam menjelaskan variasi pada variabel dependen. Sebaliknya, apabila nilai R^2 mendekati 1 dan jauh dari 0, ini menunjukkan bahwa variabel independen memiliki kemampuan yang baik dalam menyediakan informasi yang diperlukan untuk memprediksi variabel dependen.

Hasil

Karakteristik Responden

Karakteristik responden digunakan untuk menggambarkan variasi di antara responden berdasarkan faktor-faktor seperti jenis kelamin dan usia. Hal ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih jelas tentang kondisi responden serta hubungan antara karakteristik tersebut dengan tujuan dan permasalahan penelitian. Penelitian ini melibatkan 18 karyawan Percetakan Amy sebagai responden. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dan usia.

Table 2. *Jenis Kelamin Responden*

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1.	Laki-laki	10	55,6%
2.	Perempuan	8	44,4%
Total		18	100%

Berdasarkan tabel di atas, mayoritas responden adalah laki-laki, dengan jumlah 10 orang, sementara responden perempuan tercatat sebanyak 8 orang. Sedangkan Karakteristik responden berdasarkan usia

Table 3. *Usia responden*

Usia	Jumlah	Presentase
20	2	11,1%
22	3	16,7%
23	2	11,1%
24	1	5,6%
25	3	16,7%

26	3	16,7%
27	1	5,6%
29	1	5,6%
31	1	5,6%
45	1	5,6%
Total	18	100%

Berdasarkan tabel di atas, distribusi usia responden terbagi sebagai berikut: 1 orang (5,6%) berusia 45 tahun, 1 orang (5,6%) berusia 29 tahun, 1 orang (5,6%) berusia 27 tahun, 3 orang (16,7%) berusia 26 tahun, 3 orang (16,7%) berusia 25 tahun, 1 orang (5,6%) berusia 24 tahun, 2 orang (11,1%) berusia 23 tahun, 3 orang (16,7%) berusia 22 tahun, dan 2 orang (11,1%) berusia 20 tahun.

Deskripsi Hasil Penelitian

Gaya Kepemimpinan

Table 4. Hasil Gaya Kepemimpinan

No	Pertanyaan	Tanggapan									
		SS	%	S	%	CS	%	TS	%	STS	%
1	Pimpinan sering memberikan arahan pentingnya tugas dan tanggung jawab	6	33,3	11	61,1	1	5,6	1	5,6	0	0
2	Menuntut karyawan melakukan apa yang diinginkan	3	16,7	10	55,6	4	22,2	2	11,1	0	0
3	Pimpinan memberikan perhatian pada kenyamanan kerja bagi para karyawannya	10	55,6	8	44,4	0	0	0	0	0	0
4	Pimpinan selalu mendorong bawahan untuk bekerja sesuai tanggung jawabnya	8	44,4	10	55,6	0	0	0	0	0	0
5	Pimpinan selalu memberikan bonus jika karyawan mampu menyelesaikan pekerjaan dengan baik	6	33,3	9	50	3	16,7	0	0	0	0
6	Pimpinan memberikan inspirasi agar karyawan semangat dalam melakukan pekerjaan	8	44,4	9	50	1	5,6	0	0	0	0

Tabel 4 merupakan tanggapan terkait Gaya Kepemimpinan. Pimpinan sering memberikan arahan pentingnya tugas dan tanggung jawab: Mayoritas responden menyatakan setuju (61,1%) bahwa pimpinan sering memberikan arahan terkait tugas dan tanggung jawab, diikuti oleh sangat setuju (33,3%), sedangkan yang cukup setuju dan tidak setuju masing-masing hanya 5,6%. Tidak ada responden yang sangat tidak setuju. Menuntut karyawan melakukan apa yang diinginkan: Sebagian besar responden setuju (55,6%) bahwa pimpinan menuntut karyawan melakukan apa yang diinginkan. Sebanyak 22,2% responden cukup setuju, 16,7% sangat setuju, dan 11,1% tidak setuju. Tidak ada yang sangat tidak setuju. Pimpinan memberikan perhatian pada kenyamanan kerja bagi para karyawannya: Sebanyak 55,6% responden sangat setuju bahwa pimpinan memberikan perhatian pada kenyamanan kerja, sedangkan 44,4% lainnya menyatakan setuju. Tidak ada responden yang memberikan tanggapan lain. Pimpinan selalu mendorong bawahan untuk bekerja sesuai tanggung jawabnya: Responden terbagi antara setuju (55,6%) dan sangat setuju (44,4%), menunjukkan dukungan yang tinggi terhadap pernyataan ini. Tidak ada yang memilih opsi lainnya. Pimpinan selalu memberikan bonus jika karyawan mampu menyelesaikan

pekerjaan dengan baik: Mayoritas responden setuju (50%) dengan pernyataan ini, diikuti oleh sangat setuju (33,3%) dan cukup setuju (16,7%). Tidak ada yang tidak setuju atau sangat tidak setuju. Pimpinan memberikan inspirasi agar karyawan semangat dalam melakukan pekerjaan: Sebagian besar responden menyatakan setuju (50%) bahwa pimpinan memberikan inspirasi untuk semangat bekerja, diikuti oleh sangat setuju (44,4%), dan hanya 5,6% yang cukup setuju. Tidak ada tanggapan negatif. Hasil menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap tindakan dan kepemimpinan atasan mereka, dengan dominasi tanggapan sangat setuju dan setuju. Aspek perhatian pada kenyamanan kerja dan dorongan untuk tanggung jawab memiliki tingkat kesetujuan tertinggi.

Komunikasi

Table 5. Hasil Komunikasi

No	Pertanyaan	Tanggapan									
		SS	%	S	%	CS	%	TS	%	STS	%
1	Karyawan selalu konsultasi dengan pimpinan mengenai masalah pekerjaan	5	27,8	12	66,7	1	5,6	0	0	0	0
2	Penyampaian informasi pekerjaan oleh pimpinan sudah efektif kepada saya.	4	22,2	11	61,1	2	11,1	1	5,6	0	0
3	Diskusi antar karyawan dalam menemukan solusi permasalahan berjalan efektif.	5	27,8	12	66,7	0	0	1	5,6	0	0
4	Penyampaian informasi kepada pelanggan cukup efektif.	7	38,9	10	55,6	1	5,6	0	0	0	0

Tabel 5 merupakan tanggapan terkait komunikasi dan efektivitas penyampaian informasi. Karyawan selalu konsultasi dengan pimpinan mengenai masalah pekerjaan: Sebagian besar responden menyatakan setuju (66,7%) bahwa karyawan rutin berkonsultasi dengan pimpinan terkait masalah pekerjaan. Sebanyak 27,8% sangat setuju, sementara hanya 5,6% yang cukup setuju. Tidak ada responden yang menyatakan ketidaksetujuan. Penyampaian informasi pekerjaan oleh pimpinan sudah efektif kepada saya: Mayoritas responden menyatakan setuju (61,1%) bahwa penyampaian informasi oleh pimpinan efektif, diikuti oleh 22,2% yang sangat setuju. Sebanyak 11,1% menyatakan cukup setuju, dan 5,6% lainnya tidak setuju. Tidak ada responden yang sangat tidak setuju. Diskusi antar karyawan dalam menemukan solusi permasalahan berjalan efektif: Mayoritas responden setuju (66,7%) bahwa diskusi antar karyawan berjalan efektif, sementara 27,8% sangat setuju. Hanya 5,6% yang tidak setuju, dan tidak ada responden yang memberikan tanggapan lainnya. Penyampaian informasi kepada pelanggan cukup efektif: Sebagian besar responden setuju (55,6%) bahwa penyampaian informasi kepada pelanggan cukup efektif, diikuti oleh 38,9% yang sangat setuju. Sebanyak 5,6% lainnya memilih cukup setuju. Tidak ada tanggapan negatif dalam bentuk tidak setuju atau sangat tidak setuju. Hasil menunjukkan bahwa responden memberikan penilaian positif terhadap komunikasi dan penyampaian informasi, baik di antara karyawan, dengan pimpinan, maupun kepada pelanggan. Tingkat kesetujuan tertinggi terlihat pada efektivitas diskusi antar karyawan dan konsultasi dengan pimpinan

Motivasi Kerja Karyawan

Table 6. Hasil Motivasi Kerja Karyawan

No	Pertanyaan	Tanggapan									
		SS	%	S	%	CS	%	TS	%	STS	%
1	Karyawan berusaha untuk menyelesaikan pekerjaan dengan penuh rasa tanggung jawab untuk mencapai hasil yang maksimal	7	38,9	10	55,6	1	5,6	0	0	0	0
2	Karyawan mampu bekerja dengan cepat tanpa mengurangi kualitas kerja.	5	27,8	11	61,1	2	11,1	0	0	0	0
3	Karyawan hadir di tempat kerja sesuai dengan waktu yang	3	16,7	14	77,8	0	0	1	5,6	0	0

Tabel 6 merupakan tanggapan terkait tanggung jawab, efisiensi, dan kedisiplinan karyawan. Karyawan berusaha untuk menyelesaikan pekerjaan dengan penuh rasa tanggung jawab untuk mencapai hasil yang maksimal: Mayoritas responden setuju (55,6%) bahwa karyawan menunjukkan tanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan untuk mencapai hasil maksimal, diikuti oleh 38,9% yang sangat setuju. Sebanyak 5,6% memilih cukup setuju, sementara tidak ada tanggapan negatif. Karyawan mampu bekerja dengan cepat tanpa mengurangi kualitas kerja: Sebagian besar responden setuju (61,1%) bahwa karyawan mampu bekerja cepat tanpa mengurangi kualitas, diikuti oleh 27,8% yang sangat setuju. Sebanyak 11,1% menyatakan cukup setuju, dan tidak ada yang memberikan tanggapan tidak setuju atau sangat tidak setuju. Karyawan hadir di tempat kerja sesuai dengan waktu yang ditentukan: Sebanyak 77,8% responden setuju bahwa karyawan hadir sesuai waktu yang ditentukan, sedangkan 16,7% menyatakan sangat setuju. Sebanyak 5,6% memilih tidak setuju, dan tidak ada tanggapan lain. Hasil menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan tanggapan positif terkait rasa tanggung jawab, efisiensi kerja, dan kedisiplinan waktu karyawan. Responden cenderung memberikan dukungan yang kuat untuk aspek tanggung jawab dan kemampuan kerja cepat tanpa mengurangi kualitas.

Kepuasan Pelanggan

Table 7. Hasil Kepuasan Pelanggan

No	Pertanyaan	Tanggapan									
		SS	%	S	%	CS	%	TS	%	STS	%
1	Ketepatan dalam melaksanakan janji pesanan kepada pelanggan	6	33,3	11	61,1	1	5,6	1	5,6	0	0
2	Memberikan layanan yang cepat dan akurat kepada pelanggan	5	27,8	12	66,7	1	5,6	0	0	0	0
3	Selalu siap dalam Menghadapi keluhan pelanggan	16	33,3	11	61,1	1	5,6	0	0	0	0
4	Fasilitas dan pelayanan yang disediakan aman dan nyaman bagi pelanggan	8	44,4	9	50	1	5,6	0	0	0	0
5	Harga pelayanan yang diterapkan sesuai dengan kemampuan pelanggan	3	16,7	11	61,1	3	16,7	1	5,6	0	0
6	Karyawan mempunyai skil dan pengetahuan dalam melayani pelanggan dengan baik	6	33,3	11	61,1	1	5,6	0	0	0	0

Tabel 7 merupakan tanggapan terkait layanan dan kepuasan pelanggan. Ketepatan dalam melaksanakan janji pesanan kepada pelanggan: Mayoritas responden setuju (61,1%) bahwa janji pesanan kepada pelanggan dilaksanakan tepat waktu, diikuti oleh 33,3% yang sangat setuju. Sebanyak 5,6% cukup setuju dan 5,6% tidak setuju. Tidak ada yang sangat tidak setuju. Memberikan layanan yang cepat dan akurat kepada pelanggan: Sebagian besar responden setuju (66,7%) bahwa layanan yang diberikan cepat dan akurat, diikuti oleh 27,8% yang sangat setuju. Sebanyak 5,6% cukup setuju, dan tidak ada tanggapan negatif. Selalu siap dalam menghadapi keluhan pelanggan: Sebanyak 61,1% responden setuju bahwa karyawan selalu siap menghadapi keluhan pelanggan, diikuti oleh 33,3% yang sangat setuju. Hanya 5,6% yang cukup setuju, tanpa tanggapan negatif. Fasilitas dan pelayanan yang disediakan aman dan nyaman bagi pelanggan: Mayoritas responden setuju (50%) bahwa fasilitas dan pelayanan yang disediakan aman dan nyaman, sementara 44,4% sangat setuju. Sebanyak 5,6% cukup setuju, tanpa tanggapan negatif. Harga pelayanan yang diterapkan sesuai dengan kemampuan pelanggan: Sebanyak 61,1% responden setuju bahwa harga pelayanan sesuai dengan kemampuan pelanggan. Sebanyak 16,7% sangat setuju dan 16,7% lainnya cukup setuju. Sebanyak 5,6% menyatakan tidak setuju, tanpa tanggapan sangat tidak setuju. Karyawan mempunyai skill dan pengetahuan dalam melayani pelanggan dengan baik: Sebagian besar responden setuju (61,1%) bahwa karyawan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang baik dalam melayani pelanggan, diikuti oleh 33,3% yang sangat setuju. Sebanyak 5,6% cukup setuju, tanpa tanggapan negatif. Hasil menunjukkan tanggapan positif terhadap layanan kepada pelanggan, dengan mayoritas responden merasa puas terkait ketepatan, kecepatan, kesiapan menghadapi keluhan, dan kenyamanan fasilitas. Harga pelayanan mendapatkan dukungan lebih beragam, namun tetap cenderung positif.

Uji Validitas

Table 8. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Gaya Kepemimpinan(X1)	X1.1	0,572	0,497	Valid
	X1.2	0,690	0,497	Valid
	X1.3	0,580	0,497	Valid
	X1.4	0,690	0,497	Valid
	X1.5	0,580	0,497	Valid
	X1.6	0,601	0,497	Valid
Komunikasi (X2)	X2.1	0,676	0,497	Valid
	X2.2	0,700	0,497	Valid
	X2.3	0,913	0,497	Valid
	X2.4	0,888	0,497	Valid
Motivasi Kerja Karyawan (X3)	X3.1	0,815	0,497	Valid
	X3.2	0,756	0,497	Valid
	X3.3	0,740	0,497	Valid
	X3.4	0,916	0,497	Valid
	X3.5	0,714	0,497	Valid
Kepuasan Pelanggan (Y)	Y1.1	0,674	0,497	Valid
	Y1.2	0,760	0,497	Valid
	Y1.3	0,635	0,497	Valid
	Y1.4	0,759	0,497	Valid
	Y1.5	0,697	0,497	Valid
	Y1.6	0,829	0,497	Valid

1. Gaya Kepemimpinan (X1): Semua item pada variabel ini (X1.1 hingga X1.6) memiliki nilai r-hitung lebih besar dari r-tabel (0,497), sehingga dinyatakan valid. Nilai r-hitung tertinggi adalah 0,690 (X1.2 dan X1.4), menunjukkan korelasi yang kuat pada item ini.
2. Komunikasi (X2): Semua item pada variabel ini (X2.1 hingga X2.4) dinyatakan valid, karena r-hitung > r-tabel. Nilai r-hitung tertinggi adalah 0,913 (X2.3), menunjukkan korelasi sangat kuat dalam variabel komunikasi.
3. Motivasi Kerja Karyawan (X3): Semua item (X3.1 hingga X3.5) pada variabel ini juga dinyatakan valid. Nilai r-hitung tertinggi adalah 0,916 (X3.4), menunjukkan korelasi sangat kuat pada item ini.
4. Kepuasan Pelanggan (Y): Semua item (Y1.1 hingga Y1.6) memiliki r-hitung lebih besar dari r-tabel, sehingga dinyatakan valid. Nilai r-hitung tertinggi adalah 0,829 (Y1.6), menunjukkan bahwa item ini memiliki korelasi yang sangat baik.

Seluruh item dalam variabel Gaya Kepemimpinan (X1), Komunikasi (X2), Motivasi Kerja Karyawan (X3), dan Kepuasan Pelanggan (Y) dinyatakan valid. Dengan demikian, semua item dapat digunakan dalam analisis lebih lanjut karena memenuhi syarat validitas.

Uji Realibilitas

Table 9. Hasil Uji Realibilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Gaya Kepemimpinan (X1)	0,663	Reliabel
Komunikasi (X2)	0,797	Reliabel
Motivasi Kerja Karyawan (X3)	0,847	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,814	Reliabel

Gaya Kepemimpinan (X1) memiliki Cronbach's Alpha = 0,663 menunjukkan bahwa Reliabilitas cukup, menunjukkan konsistensi yang memadai pada variabel ini. Komunikasi (X2) memiliki Cronbach's Alpha = 0,797 menunjukkan bahwa Reliabilitas baik, menunjukkan bahwa item dalam variabel ini konsisten dalam mengukur komunikasi. Motivasi Kerja Karyawan (X3) memiliki Cronbach's Alpha = 0,847 menunjukkan Reliabilitas sangat baik, menunjukkan konsistensi internal yang tinggi pada variabel ini. Kepuasan Pelanggan (Y) memiliki Cronbach's Alpha = 0,814 menunjukkan bahwa Reliabilitas sangat baik, menunjukkan bahwa item pada variabel ini sangat konsisten. Seluruh variabel (Gaya Kepemimpinan, Komunikasi, Motivasi Kerja Karyawan, dan Kepuasan Pelanggan) dinyatakan reliabel, dengan nilai Cronbach's Alpha di atas batas minimum 0,6. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian memiliki konsistensi yang baik dan layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Uji Normalitas

Table 10. Hasil Uji Normalitas

Keterangan	Unstandardized Residual
N	18
Monte Carlo Sig. (-tailed)	0,846

Berdasarkan hasil uji normalitas, diperoleh Nilai Monte Carlo Significance = 0,846 menunjukkan bahwa hasil uji tidak signifikan, karena lebih besar dari tingkat signifikansi umum ($\alpha = 0,05$). Ini menunjukkan bahwa residual tidak menyimpang secara signifikan dari distribusi normal, sehingga asumsi normalitas residual terpenuhi.

Uji Multikolinearitas

Tabel 11. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel Independen	Tolerance	VIF
Gaya Kepemimpinan	.561	1.783
Komunikasi	.337	2.968
Motivasi Kerja Karyawan	.281	3.554

Berdasarkan hasil pada Tabel 11, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat masalah multikolinearitas. Hal ini terlihat dari nilai VIF untuk ketiga variabel independen yang lebih kecil dari 10 dan nilai tolerance yang lebih besar dari 0,1, yang menunjukkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas pada data tersebut.

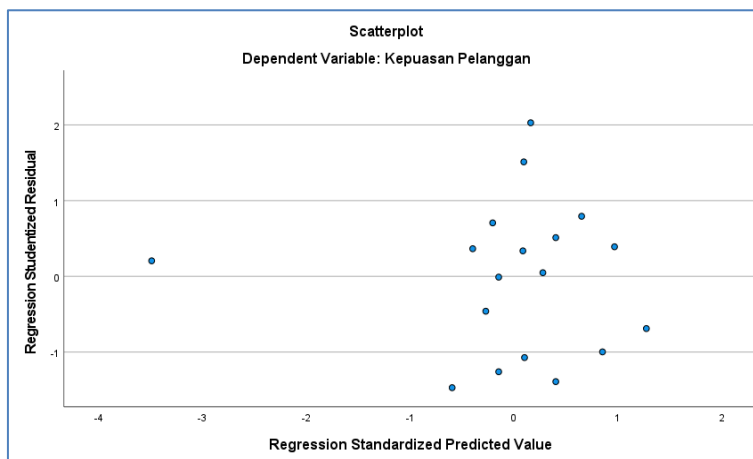
Uji Autokorelasi

Tabel 12. Hasil Uji Autokorelasi

D	DI	Du	4-dl	4-du
2.358	0.8572	1.7277	3.1428	2.2723

Berdasarkan tabel 12, diperoleh nilai $1.7277 < d < 2.358 < 2.2723$, yang menunjukkan bahwa tidak ada autokorelasi yang terjadi.

Uji Heteroskedastisitas



Gambar 1. Grafik Hasil Uji Heteroskedastisitas

Hasil analisis menggunakan SPSS menunjukkan bahwa titik-titik data pada diagram tersebar secara acak, tanpa pola yang teratur, dan tersebar di sekitar angka 0 pada sumbu Y. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada masalah heteroskedastisitas dalam model regresi, sehingga model tersebut dapat digunakan dengan valid.

Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 13. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

	Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients
	Model	B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	11.569	4.376	
	Gaya Kepemimpinan	-.266	.220	-.251
	Komunikasi	1.068	.340	.844
	Motivasi Kerja Karyawan	.124	.329	.110

Berdasarkan hasil tersebut, model persamaan regresi yang dapat disusun dalam bentuk persamaan regresi standar adalah sebagai berikut:

$$Y = 11,569 + (-0,266) X_1 + 1,068 X_2 + 0,124 X_3 + e$$

Hasil regresi menunjukkan bahwa: Komunikasi (X₂) memiliki pengaruh terbesar terhadap Kepuasan Pelanggan dengan koefisien regresi tertinggi (1,068) dan beta paling besar (0,844). Gaya Kepemimpinan (X₁) memiliki hubungan negatif terhadap Kepuasan Pelanggan, yang berarti perlu perhatian khusus agar gaya kepemimpinan yang diterapkan tidak menurunkan kepuasan. Motivasi Kerja Karyawan (X₃) memiliki pengaruh positif, meskipun kecil, terhadap Kepuasan Pelanggan. Model ini menunjukkan bahwa ketiga variabel bebas berkontribusi terhadap variabel terikat secara simultan.

Uji T (Parsial)

Tabel 14. Hasil Uji T

Variabel	t _{hitung}	Sig.	Keterangan
Gaya Kepemimpinan	1.269	0,223	H1 Ditolak H0 Diterima
Komunikasi	5.161	0,01	H1 Diterima H0 Ditolak
Motivasi Kerja Karyawan	3.250	0,05	H1 Diterima H0 Ditolak

1. Gaya Kepemimpinan terhadap Kepuasan Pelanggan: Nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 (0,223 > 0,05), sehingga hipotesis alternatif (H₁) ditolak dan hipotesis nol (H₀) diterima. Sehingga Gaya kepemimpinan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian, perubahan dalam gaya kepemimpinan tidak secara langsung memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.
2. Komunikasi terhadap Kepuasan Pelanggan: Nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 (0,01 < 0,05), sehingga hipotesis alternatif (H₁) diterima dan hipotesis nol (H₀) ditolak. Sehingga Komunikasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Peningkatan komunikasi antara perusahaan dan pelanggan akan berdampak positif pada peningkatan kepuasan pelanggan.
3. Motivasi Kerja Karyawan terhadap Kepuasan Pelanggan: Nilai signifikansi sama dengan 0,05 (0,05 ≤ 0,05), sehingga hipotesis alternatif (H₁) diterima dan hipotesis nol (H₀) ditolak. Kesimpulan: Motivasi kerja karyawan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Semakin tinggi motivasi kerja karyawan, semakin besar dampaknya terhadap kepuasan pelanggan.

Uji F

Pengujian hipotesis secara simultan dilakukan untuk menguji apakah gaya kepemimpinan, komunikasi, dan motivasi kerja karyawan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Kriteria pengujian adalah jika nilai F-hitung lebih kecil dari F-tabel dan/atau signifikansi lebih besar dari 0,05, maka hipotesis nol (H_0) diterima dan hipotesis alternatif (H_a) ditolak. Sebaliknya, jika F-hitung lebih besar dari F-tabel dan/atau signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima.

Tabel 15. Hasil Uji F

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	77.954	3	25.985	9.084	.001 ^b
Residual	40.046	14	2.860		
Total	118.000	17			

Penerimaan hipotesis dilakukan berdasarkan nilai signifikansi. Jika nilai sig. $\leq 0,05$, maka hipotesis diterima, sementara jika sig. $> 0,05$, hipotesis ditolak. Berdasarkan hasil uji-F yang menunjukkan nilai 9,084 dengan signifikansi 0,001, yang lebih kecil dari $\alpha = 0,05$, maka hipotesis yang menyatakan bahwa secara simultan, variabel gaya kepemimpinan, komunikasi, dan motivasi kerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan diterima.

Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 16. Hasil Uji Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.813 ^a	.661	.588	1.691

Hasil dari persamaan regresi menunjukkan nilai *adjusted* R^2 sebesar 0,588 atau 58,8%. Hal ini mengindikasikan bahwa 58,8% variabilitas dalam kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh pengaruh gaya kepemimpinan, komunikasi, dan motivasi kerja karyawan. Sementara itu, sisanya sebesar 41,2% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak tercakup dalam variabel gaya kepemimpinan, komunikasi, dan motivasi kerja karyawan.

Pembahasan

Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil uji t yang dilakukan pada penelitian ini, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,223, yang lebih besar dari 0,05, sehingga menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini mengarah pada penolakan terhadap hipotesis alternatif (H_1) dan penerimaan terhadap hipotesis nol (H_0). Temuan ini sejalan dengan penelitian yang menunjukkan bahwa pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kepuasan pelanggan melalui inovasi dan kinerja keuangan lebih kecil dibandingkan dengan pengaruh langsung dari faktor-faktor lainnya (Hidayatullah et al., 2024). Penelitian lain juga

menyatakan bahwa kepemimpinan bersifat satu arah, dengan pemimpin memiliki kualitas tertentu yang membedakannya dari pengikutnya (Waworundeng et al., 2021). Teori kepemimpinan sukarela (*compliance induction theorist*) juga mengemukakan bahwa kepemimpinan sering melibatkan pengaruh atau pemaksaan tidak langsung untuk membentuk kelompok sesuai dengan keinginan pemimpin (Prsetyo, 2021).

Penelitian lain yang relevan adalah yang menemukan bahwa meskipun gaya kepemimpinan dapat memiliki dampak yang signifikan pada motivasi dan kinerja individu, efek langsungnya terhadap kepuasan pelanggan tidak selalu konsisten (Hasni et al., 2020). Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh gaya kepemimpinan bisa sangat bergantung pada konteks organisasi dan bagaimana gaya tersebut diimplementasikan. Selain itu, penelitian lain juga menunjukkan bahwa kepemimpinan yang tidak melibatkan komunikasi yang efektif dan pengelolaan hubungan yang baik dengan staf cenderung berdampak buruk pada kepuasan pelanggan, yang dapat menjelaskan mengapa dalam penelitian ini pengaruh gaya kepemimpinan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Padita et al., 2024).

Berdasarkan penjelasan ini, dapat disimpulkan bahwa jika gaya kepemimpinan tidak dijalankan dengan baik dan tidak didukung oleh komunikasi yang efektif serta motivasi yang memadai bagi karyawan, maka efektivitasnya akan menurun. Hal ini akhirnya dapat memengaruhi kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya berdampak pada pengurangan jumlah pelanggan yang datang.

Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil uji t yang menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,01, yang lebih kecil dari 0,05, dapat disimpulkan bahwa komunikasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, hipotesis alternatif (H1) diterima dan hipotesis nol (H0) ditolak. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal memberikan dampak besar terhadap kepuasan pelanggan, dengan pengaruh komunikasi interpersonal mencapai 79,9%, jauh lebih besar dibandingkan dengan faktor lainnya yang hanya berpengaruh 20,1% (Patadungan & Suhaila, 2024). Penelitian ini juga konsisten dengan studi yang menyatakan bahwa pendekatan profesional, keterampilan interpersonal yang baik, kemampuan komunikasi yang efektif, sikap positif, pengetahuan produk yang memadai, dan faktor senyuman dapat meningkatkan citra perusahaan serta tingkat kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya memperkuat hubungan antara perusahaan dan konsumen (Agustin et al., 2019). Berdasarkan penjelasan ini, dapat disimpulkan bahwa jika komunikasi dilakukan dengan baik, maka kualitas komunikasi akan meningkat, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan pelanggan dan menarik lebih banyak pelanggan untuk datang.

Penelitian sebelumnya yang relevan juga mendukung temuan ini, salah satunya adalah penelitian yang menyoroti pentingnya komunikasi yang efektif dalam meningkatkan hubungan antara perusahaan dan pelanggan. Mereka menemukan bahwa komunikasi yang jelas dan responsif antara karyawan dan pelanggan dapat meningkatkan loyalitas dan kepuasan pelanggan (Mukmin et al., 2019). Penelitian lain juga menegaskan bahwa komunikasi yang terbuka dan

transparan dalam organisasi dapat menciptakan hubungan yang lebih kuat dengan pelanggan, yang mengarah pada peningkatan kepuasan dan kesetiaan mereka (Sari & Fuadati, 2022). Selain itu, penelitian yang juga menunjukkan bahwa komunikasi yang baik antara staf dan pelanggan dapat menciptakan pengalaman yang lebih positif, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan pelanggan. Mereka menekankan bahwa faktor-faktor seperti komunikasi verbal yang jelas, kemampuan mendengarkan, dan respons yang cepat terhadap keluhan atau pertanyaan pelanggan memiliki dampak yang signifikan terhadap persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan (Steven et al., 2022). Beberapa penelitian sebelumnya semakin memperkuat argumen bahwa komunikasi yang efektif memainkan peran penting dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang positif, yang berkontribusi langsung terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruh Motivasi Kerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil uji t yang menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,05, yang lebih kecil dari 0,05, dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, hipotesis alternatif (H1) diterima dan hipotesis nol (H0) ditolak. Motivasi kerja berasal dari sikap individu terhadap pekerjaan mereka dalam organisasi, yang bertindak sebagai kekuatan pendorong untuk mendorong individu berperan aktif dalam mencapai tujuan organisasi. Sikap positif dan pandangan optimis dalam tim sangat penting untuk mencapai kinerja yang optimal (Hidayati et al., 2021). Hasil ini konsisten dengan temuan yang menyatakan bahwa motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Budi & Miska, 2021). Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan motivasi kerja karyawan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, menciptakan lingkungan kerja yang lebih nyaman bagi karyawan, dan meningkatkan produktivitas perusahaan.

Penelitian sebelumnya yang relevan juga mendukung temuan ini. Penelitian yang menemukan bahwa karyawan yang termotivasi dengan baik cenderung memberikan layanan yang lebih baik kepada pelanggan, yang meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan (Saputra et al., 2024). Selain itu, penelitian lain juga menunjukkan bahwa motivasi kerja yang tinggi dapat meningkatkan komitmen dan kinerja karyawan, yang pada gilirannya akan memperbaiki kualitas pelayanan dan meningkatkan kepuasan pelanggan (Cahyoseputro et al., 2021). Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa motivasi kerja yang dikelola dengan baik dapat meningkatkan kinerja karyawan, menciptakan lingkungan kerja yang produktif, dan pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kepuasan pelanggan. Hal ini semakin memperkuat kesimpulan bahwa pengelolaan motivasi kerja karyawan sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dan keberhasilan perusahaan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa gaya kepemimpinan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Percetakan Amy, dengan nilai p sebesar 0,223, yang lebih besar dari 0,05. Ini menunjukkan bahwa gaya

kepemimpinan tidak memberikan dampak langsung yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, yang sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kepuasan pelanggan melalui faktor lain memiliki dampak yang lebih kecil. Komunikasi terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan nilai p sebesar 0,01, yang berarti peningkatan dalam komunikasi dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Motivasi kerja karyawan juga memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai p sebesar 0,05, yang menunjukkan bahwa semakin tinggi motivasi kerja karyawan, semakin tinggi pula kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa kombinasi antara gaya kepemimpinan, komunikasi, dan motivasi kerja karyawan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, yang menjelaskan 58,8% perubahan dalam kepuasan pelanggan. Keterbatasan Penelitian ini pada sampel yang terbatas pada pelanggan dan karyawan Percetakan Amy di Kota Palopo serta hanya berfokus pada tiga variabel utama. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas sampel, mempertimbangkan faktor lain yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan seperti kualitas produk dan harga, serta menggunakan pendekatan kualitatif untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam terkait persepsi pelanggan dan karyawan.

Acknowledgment

-

Daftar Pustaka

- Agustin, A. P., Suharso, P., & Sukidin, S. (2019). Strategi Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Pln (Persero) Area Situbondo. *Jurnal Pendidikan Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 13(1), 20-25. <https://doi.org/10.19184/jpe.v13i1.10415>
- Budi, M. A. S., & Miska, L. (2021). Pengaruh lingkungan kerja, motivasi kerja, komunikasi internal dan kerjasama tim terhadap produktivitas kerja karyawan sekolah swasta Bunga Matahari Kota Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Manajemen Muhammadiyah Aceh*, 11(2). <https://doi.org/10.37598/jimma.v11i2.1202>
- Cahyoseputro, W., Juliawati, L. T., & Rokhaminawanti, E. (2021). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pimpinan, Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja, terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Hotel Intercontinental Midplaza Jakarta. *Sebatik*, 25(2), 537-544. <https://doi.org/10.46984/sebatik.v25i2.1468>
- Frinaldi, A., Saputra, B., Putri, N. E., Jumiati, J., Mubarak, A., Magriasti, L., ... & Distra, F. N. (2022). Pengaruh Kualitas Kerja Dan Motivasi Kerja Pegawai Pemerintah Daerah Terhadap Kepuasan Masyarakat Kabupaten Aceh Singkil. *Jurnal El-Riyasah*, 13(2), 137-156. <http://dx.doi.org/10.24014/jel.v13i2.17431>
- Hamsal, H. (2021). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Komitmen Organisasi dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai Universitas Islam Riau. *INVEST: Jurnal Inovasi Bisnis dan Akuntansi*, 2(1), 15-29. <https://doi.org/10.55583/invest.v2i1.120>

- Hasni, P., Noviantoro, D., & Septianti, D. (2020). Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Win Acces Telecommunication Palembang Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Aplikasi Manajemen dan Bisnis*, 1(1), 27-35. <https://doi.org/10.5281/zenodo.3952886>
- Hidayati, R. N., Giatman, M., & Ernawati, E. (2021). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Di Kedai BFC Deriz Depan Basko Padang. *JRTI (Jurnal Riset Tindakan Indonesia)*, 6(2), 244-248. <http://dx.doi.org/10.29210/3003982000>
- Hidayatullah, A. R., Syahrudin, A. D., & Anshori, M. I. (2024). Analisis Gaya Kepemimpinan dan Manajemen di PT. Sejahtera Wahana Gemilang. *Digital Bisnis: Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen dan E-Commerce*, 3(1), 371-380. <https://doi.org/10.30640/digital.v3i1.2338>
- Latuconsina, Z., Hiariey, H., Attamimi, R., & Christianty, R. (2022). Pengaruh Manajemen Mutu Terpadu Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Keuangan Perbankan Syariah Di Kota Ambon. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 3(5), 2898-2907. <https://doi.org/10.37385/msej.v3i4.1084>
- Mogot, H. Y., Kojo, C., & Lengkong, V. P. (2019). Pengaruh gaya kepemimpinan, etos kerja, kompetensi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN Cabang Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(1). <https://doi.org/10.35794/emba.v7i1.22915>
- Mukmin, S., & Prasetyo, I. (2021). Pengaruh gaya kepemimpinan dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja karyawan sebagai variabel intervening. *Jurnal Manajerial Bisnis*, 4(2), 123-136. <https://doi.org/10.37504/jmb.v4i2.297>
- Mukmin, S., Budiarto, W., & Prasetyo, I. (2019). Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Karyawan Sebagai Variabel Intervening. *MAP (Jurnal Manajemen dan Administrasi Publik)*, 2(03), 372-384.
- Napitupulu, H. S., Sakti, A. R. T., & Efi, N. A. S. (2021). Analisis Gaya Kepemimpinan dan Kompensasi Terhadap Motivasi Karyawan dan Implikasinya terhadap Kepuasan Kerja. *Jurnal Indonesia Membangun*, 20(03), 146-172. <https://doi.org/10.56956/jim.v20i03.62>
- Padita, A. M., Dilapanga, A., & Wawointama, T. (2024). Analisis Kualitas Komunikasi dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Pemirsa di TVRI Sulawesi Utara. *Jurnal Mirai Management*, 9(1), 147-153. <https://doi.org/10.37531/mirai.v9i1.6330>
- Patadungan, H., & Suhaila, G. (2024). Pengaruh Strategi Komunikasi, Kualitas Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mualamat Palopo. *JURSIMA*, 12(2), 315-321. <https://doi.org/10.47024/js.v12i2.892>
- Putra, A. R., & Sinambela, E. A. (2021). Pengaruh Kepemimpinan dan Komunikasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja Dosen. *Jurnal Simki Pedagogia*, 4(1), 58-67. <https://doi.org/10.29407/jsp.v4i1.17>
- Rahman, S. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan inovasi terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Area Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 7(1). <https://doi.org/10.35794/emba.v7i1.22363>

- Saputra, M. R., Tohir, M., & Primadi, A. (2024). Analisis Proses Logistik, Kinerja Karyawan dan Komunikasi yang Efektif Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Siber Transportasi dan Logistik*, 2(2), 49-60. <https://doi.org/10.38035/jstl.v2i2.201>
- Sari, J., & Fuadati, S. R. (2022). Pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja: kepuasan kerja sebagai variabel intervening. *JIMBIS: Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 1(1).
- Setiawan, W., Putra, A. D., & Permata, P. (2023). Sistem Informasi Pemesanan Jasa Percetakan Berbasis Web (Pada CV Mitra Jaya). *Jurnal Informatika dan Rekayasa Perangkat Lunak*, 4(1), 113-118. <https://doi.org/10.33365/jatika.v4i1.2464>
- Steven, M., Yunior, K., Tommy, T., & Vincent, V. (2022). Komunikasi, disiplin kerja, dan motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan. *Journal of Management and Bussines (JOMB)*, 4(2), 1090-1104. <https://doi.org/10.31539/jomb.v4i2.4716>
- Sunardiyah, F., Pawito, P., & Naini, A. M. I. (2022). Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Kampanye Sosial Media dan Citra Organisasi terhadap Kepuasan Konsumen di Bea Cukai Surakarta. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 20(2), 237-254. <https://doi.org/10.31315/jik.v20i2.6615>
- Waworundeng, T., Areros, W. A., & Rumawas, W. (2021). Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT. Wenang Cemerlang Press). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 11(2), 85-92. <https://doi.org/10.35797/jab.v11.i2.85-92>