

ABSTRAK

Standar kualitas pelayanan dimaksudkan sebagai perwujudan' dari upaya manajemen untuk penciptaan kinerja karyawan, dalam hal ini banyak faktor yang mempengaruhi, antara lain adalah kepemimpinan transformasional. Dalam kepemimpinan transformasional menunjukkan adanya respon positif bawahan kepada pimpinan yang diwujudkan dalam bentuk kepercayaan, kebanggaan, loyalitas serta mampu menumbuhkan keyakinan dan rasa percaya diri karyawan, yang akhirnya dapat membangkitkan motivasi kerja, hal yang demikian ini dapat membangun perilaku kerja karyawan dan diperoleh perbaikan kinerja. Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah faktor-faktor kepemimpinan transformasional yang terdiri dari kharisma, inspirasi yang memotivasi, stimulasi intelektual dan perhatian yang di individualisasi secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan Bank Mandiri Cabang Niaga di Surabaya? Serta diantara faktor-faktor tersebut, faktor manakah yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kinerja karyawan Bank Mandiri Cabang Niaga di Surabaya?.

Untuk memecahkan permasalahan di atas maka pada penelitian ini digunakan teknik analisis regresi linier berganda dengan uji F dan Uji t untuk mengetahui pengaruh dari faktor-faktor kepemimpinan transformasional secara simultan terhadap kinerja karyawan Bank Mandiri Cabang Niaga di Surabaya. Dengan persamaan persamaan $Y = -8,555 + 0,320 x_1 + 0,586 x_2 + 0,414 x_3 + 0,201 x_4$.

Berdasarkan hasil penelitian dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan dapat ditarik beberapa simpulan dari penelitian sebagai berikut (1) Hipotesis pertama yang diajukan yang menyatakan apakah faktor-faktor kepemimpinan transformasional yang terdiri dari kharisma (x_1), inspirasi yang memotivasi (x_2), stimulasi intelektual (x_3) dan perhatian yang diindividualisasi (x_4) secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Bank Mandiri Cabang Niaga di Surabaya telah terbukti kebenarannya. (2) Hipotesis Kedua yang diajukan yang menyatakan bahwa variabel kharisma (x_1) berpengaruh dominan terhadap kinerja karyawan Bank Mandiri Cabang Niaga di Surabaya, tidak dapat terbukti kebenarannya, karena setelah dilakukan pengujian secara parsial terbukti bahwa inspirasi yang memotivasi (x_2) memiliki pengaruh yang dominan dibandingkan dengan faktor-faktor yang lainnya.