

**KEPEMIMPINAN HEROIK DAN BUDAYA ORGANISASI MEMENGARUHI
KUALITAS LAYANAN KARYAWAN PERHIMPUNAN VINCENTIUS
JAKARTA**

DESSY INDRISARI

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepemimpinan heroik dan budaya organisasi terhadap kualitas layanan karyawan Perhimpunan Vincentius Jakarta. Jenis penelitian kuantitatif dengan populasi seluruh karyawan berjumlah 207 orang. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan purposive sampling, dengan jumlah sampel 70 karyawan di Panti Asuhan Vincentius Putri dan Panti Asuhan Desa Putera. Analisis data menggunakan regresi linear dengan program SPSS v.23. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan heroik berpengaruh signifikan positif terhadap kualitas layanan karyawan dengan nilai R^2 sebesar 0.570, sementara budaya organisasi berpengaruh signifikan positif terhadap kualitas layanan karyawan dengan nilai R^2 sebesar 0.508. Hasil uji secara simultan menunjukkan bahwa kedua-duanya berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan di panti asuhan tersebut dengan R^2 sebesar 0.630. Kontribusi penelitian ini adalah untuk memberikan data dan masukan bahwa kepemimpinan heroik dan budaya organisasi memengaruhi kualitas layanan para karyawan.

Kata kunci: **kualitas layanan, kepemimpinan heroik, budaya organisasi**

**HEROIC LEADERSHIP AND ORGANIZATIONAL CULTURE EFFECT TO
SERVICE QUALITY OF VINCENTIUS ASSOCIATION'S EMPLOYEES
JAKARTA**

DESSY INDRISARI

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the effects of heroic leadership and organizational culture on service quality of Perhimpunan Vincentius Jakarta' employees. Type of quantitative research with population of all employees, 207 people. Sampling technique using purposive sampling with the 70 sample of employees at Vincentius Putri and Desa Putera orphanage. The data analysis used linear regression with SPSS v.23 program. The result shows that heroic leadership has positive significance influence to employee' service quality with R^2 is 0.570, and organizational culture has positive significance influence to employee' service quality with R^2 is 0.508. Simultaneous test results indicate that both variables have a significance influence to employees' service quality in that orphanages with R^2 is 0.630. The contribution of this study is to provide data and input that heroic leadership and organizational culture influence employees' service quality.

***Keywords:* service quality, heroic leadership, organizational culture**