

**PENGARUH KOMPETENSI DAN KEPEMIMPINAN  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DALAM  
MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI**

Skripsi  
Untuk memenuhi sebagian persyaratan  
Mencapai derajat sarjana S1

Program Studi Manajemen



Disusun oleh :

Fabella Fatya Fauzy

Nim : 30401512025

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG  
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
SEMARANG  
2018**

Halaman Pengesahan  
Skripsi

**PENGARUH KOMPETENSI DAN KEPEMIMPINAN  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DALAM  
MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI**

Disusun oleh :

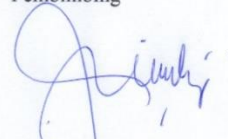
Fabella Fatya Fauzy

Nim : 30401512025

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya  
dapat diajukan dihadapan sidang panitia ujian skripsi  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, 19 April 2018

Pembimbing



Dr. Hj. Siti Sumiati, SE, MSi

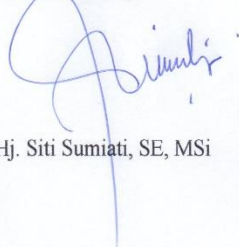
**PENGARUH KOMPETENSI DAN KEPEMIMPINAN  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DALAM  
MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI**

Disusun oleh :  
Fabella Fatya Fauzy  
Nim : 30401512025

Telah dipertahankan di depan penguji  
Pada tanggal 11 Mei 2018

**Susunan Dewan Penguji**

Pembimbing



Dr. Hj. Siti Sumiati, SE, MSi

Penguji



Dr. Budhi Cahyono, SE, MSi



Drs. H. Marno Nugroho, MM

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
Untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Tanggal 11 Mei 2018



Dr. H. Ardian Adhiatma, SE, MM  
Ketua Program Studi Manajemen

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

*“Terkadang sebuah perjuangan tidak terlihat pahit seperti adanya bila kita mengerti akan arti keikhlasan, kesabaran dan bersyukur serta hanya berharap kepada Allah”*

*Skripsi ini dipersembahkan untuk :*

Bapak, Ibu, kakak serta segenap keluarga besarku.  
Sahabat dan teman-temanku.  
Almamaterku yang ku banggakan.

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

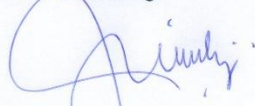
Nama : Fabella Fatya Fauzy  
Nim : 30401512025

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul: "PENGARUH KOMPETENSI DAN KEPEMIMPINAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI" dan diajukan untuk diuji tanggal 11 Mei 2018, adalah hasil karya saya.

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara mengambil atau meniru kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Saya bersedia menarik skripsi yang saya ajukan, apabila terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain yang seolah olah tulisan saya sendiri. Saya juga bersedia bila gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas dibatalkan.

Semarang, 11 Mei 2018  
Dosen Pembimbing



Dr. Hj. Siti Sumiati, SE, MSi

Yang Memberi pernyataan



Fabella fatya Fauzy

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena rahmat dan karunianya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Pengaruh Kompetensi dan Kepemimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai**”, dengan baik dan lancar. Skripsi ini merupakan mata kuliah wajib yang harus ditempuh dalam rangka menyelesaikan pendidikan kesarjanaan Strata 1 di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya atas dukungan, bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Oleh sebab itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu, Dr. Hj. Siti Sumiati, SE, M.Si, selaku dosen pembimbing yang dengan ketulusan hati dan kesabarannya telah membimbing penulis dan memberikan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Ir. H. Prabowo Setiyawan, MT, PHD., selaku Rektor Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
3. Ibu. Hj. Olivia Fachrunissa, SE, M.Si, Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
4. Bapak Dr. H. Ardian Adhiatma. SE, MM., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
5. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang berguna bagi penulis.
6. Keluargaku tercinta Ayah dan Ibu yang telah banyak berkorban baik yang bersifat materi maupun non materi selama saya di perguruan tinggi hingga akhir skripsi ini selesai.
7. Pihak Kantor Kelurahan dan Kantor Kecamatan Semarang Barat Kota Semarang yang telah bersedia menerima dengan ramah serta mempermudah prosedur dalam melaksanakan penelitian.
8. Teman-temanku semua, terutama jurusan manajemen angkatan 2016 atas bantuan dan kebersamaannya.

Alhamdulillah akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Walaupun masih banyak kekurangan dalam skripsi ini, saya berharap di kemudian hari dapat berguna bagi para pembaca serta dapat berfungsi sebagai tambahan referensi bagi penelitian yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi perkembangan penguasaan ilmu manajemen di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Terima kasih  
Semarang, 19 April 2018

Fabella Fatya Fauzy  
NIM. 30401512025