

**HUBUNGAN GAYA KEPEMIMPINAN SELLING DENGAN KEPUASAN KERJA
KARYAWAN BAGIAN FRONTLINER PADA METRO PLAZA PASAR SWALAYAN
PEKANBARU**

By:

Budi Kuncoro

Email : Budi.kuncoro62@yahoo.com

Pembimbing : Endang Sutrisna

Jurusan Ilmu Administrasi – Prodi Administrasi Bisnis
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Riau

Kampus Bina Widya jl. H.R. Soebrantas, Km. 12,5 simp. Baru Pekanbaru 28293 –
Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRACT

The aim of this research is to know the leadership style and work satisfaction of frontliner employee at Metro Plaza Pasar Swalayan Pekanbaru.

This research takes place in Metro Plaza which located at Harapan Raya street no 201 Pekanbaru. This is qualitative research with case study data; investigate the correlation between selling leadership style and work satisfaction of frontliner employee at Metro Plaza pasar Swalayan Pekanbaru, population of this research is the frontliner employee in the and of year 2012, they are 80 persons. Sample taken is the whole population by using sensus technique. Analyzing the data using correlation rank spearman formula.

The finding of the research shows that tenponses of respondent about work satisfaction in category agree, where some frontliner employees feel satisfy with the leadership that applied at Metro Plaza Pasar Swalayan Pekanbaru, responses of the respondent about selling leadership style in category good, for most of employess agree with leadership style applied by the company.

The result of correlation between selling leadership style and work satisfaction of frontliner employee using rank spearman formula shows that there are great and positive correlation.

Keywords: Leadership, Selling Leadership style, work satisfaction

I. Pendahuluan

Latar Belakang Masalah

Pada saat sekarang untuk menghadapi persaingan pasar bebas yang penuh tantangan yang ketat, para pelaku ekonomi baik di dunia industri maupun dunia usaha terdorong untuk berupaya menjadi yang terbaik dan terdepan. Para pelaku bisnis harus mampu bersaing dengan terus

meningkatkan produktivitasnya, efisiensi, efektifitas dan kinerja perusahaan. hal ini dilakukan untuk mempertahankan kelangsungan hidup perusahaannya.

Perkembangan bisnis di Indonesia dalam hal ini khususnya bisnis ritel kini semakin berkembang, terbukti dengan banyak berkembangnya jumlah supermarket dan juga pasar swalayan, dengan ekspektasi daya beli masyarakat

yang terus meningkat para peritel masih optimis bisa memperbesar omset mereka. Di Indonesia Pertumbuhan ritel baik ritel swalayan maupun non swalayan selama 10 tahun terakhir tumbuh hingga 766.000 gerai. Pertumbuhan ritel itu didominasi oleh ritel tradisional sebanyak 750 ribu gerai dan untuk ritel modernnya sebanyak 16 ribu gerai.

Tentunya dengan semakin berkembangnya usaha-usaha ritel yang ada di Indonesia, membuat para pelaku bisnis di perusahaan ritel itu membuat suatu strategi yang dimana, nantinya dapat di gunakan untuk meningkatkan jumlah konsumen datang ke swalayan tersebut, para pebisnis pun melakukan strategi dengan cara terampil membuat para pekerja di suatu swalayan tersebut agar tetap menjaga konsistensinya didalam tingkat kedisiplinan, semangat, dan yang lainnya.

Terkait hal tersebut perkembangan mental karyawan akan mempengaruhi sikap dan semangat mereka dalam bekerja. Pada umumnya setiap perusahaan menginginkan perkembangan mental yang dapat mendukung perbaikan kinerja perusahaan. hal ini dilakukan hanya demi terwujudnya apa yang perusahaan ingin capai.

Seorang pemimpin dapat meningkatkan efektifitas kepemimpinannya dengan menggunakan gaya yang berbeda tergantung dari situasi dan kondisi yang sedang dihadapinya. Cara atau teknik seseorang dalam menjalankan kepemimpinan disebut gaya kepemimpinan. Dalam memimpin pasti terlihat kemampuan seseorang dalam mempengaruhi atau memotivasi orang lain atau bawahannya agar mereka mau melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya dengan baik.

Dalam konteks ini, motivasi menjelaskan suatu aktifitas manajemen atau sesuatu yang dilakukan seorang manajer untuk membujuk atau mempengaruhi bawahannya untuk

bertindak secara organisatoris dengan cara tertentu agar dapat menghasilkan kinerja yang efektif. Kepemimpinan dalam suatu organisasi merupakan salah satu faktor yang menentukan atas berhasil atau tidaknya suatu organisasi maupun usaha.

Kepemimpinan juga sangat mempengaruhi baik atau buruknya iklim organisasi, yang selanjutnya akan berdampak langsung terhadap efektivitas kerja bawahannya. hal ini menyebabkan pemimpin harus mampu menciptakan iklim organisasi yang kondusif, Sehingga kepuasan kerja tercapai, yang pada akhirnya berdampak pada pencapaian tujuan pimpinan didalam membentuk kepribadian karyawan yang mempunyai kualitas kerja yang baik, berkat gaya kepemimpinan dari seorang pemimpin tersebut.

Para pemimpin organisasi harus mampu mempergunakan kewenangannya dalam merubah sikap dan perilaku karyawan supaya mau bekerja dengan giat dan berkeinginan mencapai hasil yang optimal. Dengan cara membenahi gaya kepemimpinan seorang pemimpin itu sendiri, yang pada nantinya Gaya kepemimpinan yang dipergunakan pemimpin tersebut dapat mempengaruhi pikiran, perasaan, sikap dan perilaku para anggota organisasi/bawahan).

Metro Plaza Pasar Swalayan Pekanbaru juga merupakan perusahaan ritel yang pertama yang mempunyai bangunan induk yang tanpa berada di dalam suatu lingkungan yang lain, hal tersebut mempunyai keunggulan tersendiri karena merupakan suatu bentuk daya tarik bagi perusahaan itu untuk menarik konsumen agar memusatkan keinginan mereka untuk berbelanja di Metro tersebut.

Khususnya untuk indikasi turunnya kepuasan kerja karyawan yang terjadi pada Metro Plaza Pasar Swalayan Pekanbaru dapat di lihat dari tingkat absensi dan perpindahan karyawan. hal itu timbul sebagai akibat dari gaya kepemimpinan yang tidak di senangi.

Berdasarkan uraian tentang hubungan gaya kepemimpinan dengan kepuasan kerja karyawan maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul : “ **Hubungan gaya kepemimpinan *selling* dengan kepuasan kerja karyawan frontliner pada Metro Plaza pasar swalayan pekanbaru**)”.

Perumusan Masalah

Pada umumnya perusahaan menginginkan para karyawannya tetap mempertahankan kualitas kinerjanya terhadap suatu perusahaan. Tentunya kinerja yang baik itu tercipta ketika kepuasan karyawan itu sendiri terpenuhi dengan berbagai faktor yang diantaranya antara lain faktor dari gaya maupun bawaan seorang pemimpin didalam menciptakan bentuk-bentuk kepemimpinannya tersebut.

hal ini menjadi permasalahan karena mungkin terjadi kesalahan di bentuk kepemimpinannya atau gaya yang di lontarkan oleh seorang pemimpin perusahaan tersebut kurang tepat. Oleh sebab itu berdasarkan latar belakang yang ditentukan diatas, maka dapat dirumuskan , rumusan permasalahan dalam penelitian ini yaitu : “**apakah terdapat hubungan antara gaya kepemimpinan *selling* dengan kepuasan kerja karyawan frontliner pada metro plaza pasar swalayan harapan raya pekanbaru**”.

Tujuan Penelitian manfaat penelitian Tujuan penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah

- a. Untuk mengetahui gaya kepemimpinan *selling* pada Metro Plaza Pasar Swalayan Pekanbaru.
- b. Untuk mengetahui kepuasan kerja karyawan pada Metro Plaza Pasar Swalayan Pekanbaru.
- c. Untuk mengetahui hubungan gaya kepemimpinan *selling* dengan kepuasan kerja karyawan pada Metro Plaza Pasar Swalayan Pekanbaru.

Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini, adalah :

1. Manfaat Akademis
 - a. Bagi Pengembangan ilmu pengetahuan

Penelitian ini di harapkan dapat memberikan sumbangan ilmu pengetahuan khususnya dalam hal hubungan gaya kepemimpinan dengan kepuasan kerja karyawan.

2.Manfaat Praktis

- a. Perusahaan.

Agar Seorang pemimpin dapat mengetahui bagaimana bersikap sebagai seorang pemimpin yang baik dan semoga hasil dari penelitian inidiharapkan dapat menjadi acuan dalam usaha meningkatkan kepuasan kerja karyawan dan pemimpin dapat menerapkan gaya kepemimpinan yang sesuai dengan kebutuhan karyawan dalam memperbaiki kinerja dan produktivitas karyawan, sehingga perusahaan dapat terus mempertahankan eksistensinya.

- b. Penulis.

Bagi peneliti sendiri, penelitian ini dapat berguna sebagai sarana belajar untuk mengimplementasikan ilmu yang diperoleh selama kuliah dan dalam kehidupan nyata di masyarakat.

- c. Pembaca dan Pihak lain yang berkepentingan

Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk hal yang berkepentingan pada saat melakukan penelitian yang sama.Selain itu dapat menambah literatur-literatur tentang hubungan gaya kepemimpinan terhadapkepuasan kerja karyawan, menambah khasanah ilmu pengetahuan dan dapat menjadi literatur untuk para peneliti selanjutnya.

Tinjauan Pustaka

Kajian Teori

Karyawan

Menurut Hasibuan tahun 2007 karyawan adalah setiap orang yang bekerja dengan menjual tenaganya baik fisik maupun pikiran kepada suatu perusahaan dan memperoleh balas jasa yang sesuai dengan perjanjian.

Sedangkan menurut kamus besar bahasa Indonesia karyawan merupakan orang yang bekerja pada suatu lembaga baik itu kantor, perusahaan dsb, dengan mendapatkan gaji atau upah. Dapat disimpulkan bahwa karyawan merupakan orang yang bekerja pada suatu lembaga atau perusahaan dengan menyumbangkan tenaga maupun pikiran mereka, dan mendapatkan imbalan atas sumbangannya tadi berupa balas jasa berupa upah atau gaji.

Frontliner adalah bukan sebuah jabatan, tapi sebuah kategori dalam perusahaan, adapun kategori dalam perusahaan itu sendiri kurang lebih sama seperti staff yang berhubungan langsung kepada klien.

Dari tugas Frontliner Ritel modern adalah orang yang tugasnya berhubungan langsung dengan pembeli diantaranya : kasir, petugas keamanan, dan penjaga toko dan lain sebagainya.

Kepemimpinan dan Gaya Kepemimpinan

Kepemimpinan atau *Leadership* adalah proses mempengaruhi kegiatankegiatan kelompok yang terorganisir dalam usaha-usaha menentukan tujuan dan mencapainya (Stogdill dikutip Kartono 2002). Sedangkan menurut Nawawi(2003), kepemimpinan adalah berfungsinya pemimpin dan bawahan dalam situasi tertentu.

Kepemimpinan merupakan bagian penting dari organisasi maupun perusahaan yang mana organisasi tersebut tersusun

atas dasar pembagian fungsifungsi yang berbeda yang harus dilaksanakan. Adanya perbedaan peranan atau tugas bagi setiap individu dalam organisasi merupakan penentu adanya kepemimpinan. Adanya berbagai peranan dan tugas mengakibatkan perlunya pengaturan dan koordinasi yang dilakukan oleh pemimpin. Perkataan pemimpin/*leader* mempunyai bermacam-macam pengertian. Definisi mengenai pemimpin banyak sekali, yaitu sebanyak pribadi yang meminati masalah pemimpin tersebut.

Oleh karena itu, pemimpin merupakan dampak interaktif dari faktor individu/pribadi dengan faktor situasi. Beberapa definisi pemimpin yang dikutip oleh Kartono (2002) adalah sebagai berikut:

1. Pemimpin adalah seorang yang memiliki kelebihan sehingga dia mempunyai kekuasaan dan kewibawaan untuk menggerakkan, mengarahkan dan membimbing bawahan. Juga mendapatkan pengakuan serta dukungan dari bawahannya, sehingga dapat menggerakkan bawahan ke arah pencapaian tujuan tertentu.

2. Henry Pratt Fairchild mengatakan bahwa, pemimpin dalam pengertian luas adalah seorang pemimpin, dengan jalan memprakarsai tingkah laku sosial dengan mengatur, menunjukan, mengorganisir atau mengontrol usaha/upaya orang lain, atau melalui prestise, kekuasaan atau posisi. Dalam pengertian terbatas, pemimpin adalah seorang yang membimbing-pemimpin dengan bantuan kualitas-kualitas persuasifnya dan akseptansi/penerimaan secara sukarela oleh para pengikutnya.

3. John Gage Allee mengatakan: "*Leader is a guide; a conductor; a commander*" (Pemimpin adalah pemandu, penunjuk, penuntun, komandan).

Berdasarkan definisi yang dikemukakan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pemimpin adalah pribadi yang memiliki kecakapan dan kelebihan khusus, dengan atau tanpa pengangkatan resmi

dapat mempengaruhi kelompok yang dipimpinnya untuk melakukan usaha bersama mengarah pada pencapaian sasaran-sasaran tujuan.

d. Gaya Kepemimpinan

Gaya kepemimpinan adalah perilaku atau cara yang dipilih dan dipergunakan pemimpin dalam mempengaruhi pikiran, perasaan, sikap, dan perilaku para anggota organisasi/bawahan. Hubungan pimpinan dan bawahan dapat diukur melalui penilaian pekerja terhadap gaya kepemimpinan para pemimpin dalam mengarahkan dan membina para bawahannya untuk melaksanakan pekerjaan.

Ada lima unsur utama esensi kepemimpinan, yaitu (1) unsur pemimpin atau orang yang mempengaruhi, (2) unsur orang yang dipimpin sebagai pihak yang dipengaruhi, (3) unsur interaksi atau kegiatan/usaha dan proses mempengaruhi, (4) unsur tujuan yang hendak dicapai dalam proses mempengaruhi dan (5) unsur perilaku/kegiatan yang dilakukan sebagai hasil mempengaruhi.

Selain itu, terdapat juga lima fungsi kepemimpinan, yaitu (1) fungsi pengambil keputusan, (2) fungsi instruktif, (3) fungsi konsultatif, (4) fungsi partisipatif dan (5) fungsi pendelegasian (Nawawi, 2003).

Menurut Stoenner (1994), fungsi kepemimpinan yang bertalian dengan tugas dan pembinaan kelompok, cenderung diekspresikan dalam dua gaya kepemimpinan yang berbeda. Pemimpin yang berorientasi pada tugas mengawasi bawahan secara ketat untuk memastikan bahwa tugas dilaksanakan secara memuaskan. Pelaksanaan tugas itu jauh lebih penting daripada pertumbuhan pekerja atau kepuasan pribadi.

Harsey dan Blancard, dalam Husaini Usman tahun 2013, membedakan empat gaya kepemimpinan, dimana Keempat gaya kepemimpinan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

Gaya 1 : Memberitahukan (*telling*)

Perilaku mengarahkan atau memberi perintah, menumbuhkan dorongan semangat ditandai oleh komunikasi satu arah. Memberikan penjelasan terperinci kepada orang yang dipimpin tentang tujuan yang harus dicapai dan peran yang harus dijalankan, Secara ketat mengawasi pelaksanaan tugas serta hasil kerja orang yang dipimpin. Atau pemimpin memberikan instruksi atau keterangan bagaimana cara mengerjakan, kapan harus selesai, dan dimana pekerjaan di laksanakan dan pengawasan.

Gaya 2 : Penawaran (*selling*)

Perilaku mengarahkan maupun menumbuhkan dorongan semangat tinggi, Lebih banyak berkomunikasi dua arah, Menjelaskan secara terperinci keputusan yang diambilnya kepada orang yang dipimpin, namun juga meminta dan memperhatikan saran serta pendapat orang yang dipimpin dan tetap terus melakukan pengawasan ketat terhadap pelaksanaan tugas dan hasil kerja orang yang dipimpin.

Atau pengertian lainnya adalah tinggi tugas dan tinggi hubungan, pemimpin menawarkan gagasannya dan bawahan di beri kesempatan berkomentar, pemimpin masih banyak melakukan pengarahan komunikasi sudah dua arah.

Tingkat persiapan pemimpin pada gaya ini adalah pemimpin dihadapkan kepada karyawan yang dimana, karyawan tersebut tidak mampu tetapi berkeinginan kuat dan berusaha keras untuk dapat melaksanakannya.

Oleh karena itu bentuk gaya kepemimpinan yang cocok untuk karyawan yang mempunyai kemampuan yang rendah tetapi mempunyai kemauan bekerja yang lumayan tinggi ini adalah kombinasi antara penugasan tinggi dengan persahabatan yang tinggi pula. Hal ini disebabkan karena pada tingkat ini bawahan pada dasarnya tidak mampu sehingga perlu diberikan perincian/pengarahan tugas yang dilakukannya, akan tetapi karena mereka bersedia untuk bekerja keras maka haruslah pula diberikan dorongan atau

motivasi dalam bentuk hubungan kemanusiaan/persahabatan yang komunikatif dan persuasif.

Hubungan komunikatif itu sangat diperlukan dan harus dijaga jangan sampai justru mematahkan semangat berusaha mereka. Patah semangat sering kali terjadi apabila pimpinan kurang waspada dalam membawakan teknik komunikasinya. Kesulitan tersebut pada umumnya timbul karena pimpinan kurang menyadari bahwa bawahannya adalah pada hakikatnya masih berkemampuan rendah, sedangkan pimpinan melaksanakan teknik komunikasi yang tidak dapat diikuti oleh kemampuan bawahannya.

Kejadian tersebut sering mengakibatkan kesenjangan (*communication gap*) antara pimpinan dan bawahan yang dapat mengakibatkan patahnya semangat kerja. Pada tingkat kesiapan semacam ini dituntut keterampilan teknik komunikasi yang tinggi untuk menjaga, mengarahkan, membimbing, dan kemudian memacu kesiapan bawahan.

Pengendalian diri/emosi, dan kesabaran tinggi sangat diperlukan bagi seorang pimpinan. Ketergesaan dapat mengakibatkan kerugian karena kesalahan yang diakibatkan oleh ketidakmampuan kelompok atau bawahannya itu. Oleh karena itulah maka gaya kepemimpinan ini disebut dengan sebuah kata “ menjual (*selling*)”.

Hal ini berarti bahwa pemimpin haruslah berusaha untuk mempengaruhi dan mengarahkan sedemikian rupa sehingga tingkah laku yang diinginkannya itu dapat laku terjual dan dibeli serta dipakai oleh bawahannya.

Kemudian diharapkan bawahan akan merasa puas dengan tingkah laku baru yang dimilikinya itu. Motivasi akan timbul dan terpacu kuat apabila bawahan (yang notabene pada tingkat ini sangat berkeinginan untuk menguasai kemampuan yang diinginkannya itu) diberikan penjelasan mengapa hal itu harus dilakukannya seperti yang diperintahkan oleh pimpinan tersebut.

Gaya 3 : Melibatkan (*participating*)

Perilaku mengarahkan rendah, Perilaku menumbuhkan dorongan semangat tinggi, Cara komunikasi dua arah semakin sering dipakai, Pemimpin membuat berbagai keputusan bersama dengan orang yang dipimpinya dan mendorong kepada mereka untuk menyelesaikan pelaksanaan keputusan tersebut.

Gaya 4 : Melimpahkan (*delegating*)

Perilaku mengarahkan rendah, Mengarahkan semua keputusan dan melimpahkan tanggung jawab sertawewenang kepada orang yang dipimpin untuk melaksanakan keputusan tersebut. Menurut Tannenbaum dan Schmidt sebagaimana dikutip oleh Wahjosumidjo (1987), gaya kepemimpinan juga dapat dibedakan atas tujuh model diantaranya :

1. Pemimpin membuat dan mengumumkan keputusan.
2. Pemimpin melakukan keputusan.
3. Pemimpin menyampaikan ide dan mengundang pertanyaan.
4. Pemimpin memberikan keputusan sementara dan boleh berubah.
5. Pemimpin memberikan problem dan minta saran pemecahannya.
6. Pemimpin membatasi persoalan dan minta kelompok membuat keputusan.
7. Pemimpin mengizinkan bawahan berfungsi dalam batas tertentu.

Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja menunjukkan kesesuaian antara harapan seseorang yang timbul dan imbalan yang di sediakan pekerjaan, sehingga kepuasan kerja juga berkaitan erat dengan teori keadilan, perjanjian psikologis dan motivasi.

Dari ketiga teori tersebut hal yang paling berpengaruh adalah faktor motivator, faktor motivator akan dapat meningkatkan kepuasan kerja apabila faktor ini ada.

Menurut Celluci dan De Vries (1978) dalam Mas'ud (2004:66)

merumuskan kepuasan kerja adalah sebagai berikut :

1. Kepuasan dengan gaji
2. Kepuasan dengan promosi
3. Kepuasan dengan rekan kerja
4. Kepuasan dengan atasan
5. Kepuasan dengan pekerjaan itu sendiri

Jadi dapat disimpulkan bahwa pemahaman tentang kepuasan kerja mempunyai aspek yang luas, kepuasan kerja tidak hanya dapat di pahami dari aspek fisik pekerjaannya itu sendiri, akan tetapi dari sisi non fisik. Kepuasan kerja berkaitan dengan fisik dalam melaksanakan tugas-tugas pekerjaannya.

Kondisi lingkungan pekerjaannya, ia juga berkaitan dengan interaksinya dengan sesama rekan kerjanya, serta sistem hubungan di antara mereka. Selain itu, kepuasan kerja juga berkaitan dengan prospek dengan pekerjaannya apakah memberikan harapan untuk berkembang atau tidak.

Semakin aspek-aspek harapan terpenuhi, maka semakin tinggi tingkat kepuasan kerja. Tinggi rendahnya kepuasan kerja dapat dilihat dari beberapa aspek seperti tingkat produktivitas, tingkat absensi, serta tingkat pengunduran diri dari pekerjaan.

Kepuasan kerja merupakan dampak atau hasil dari keefektifan performance dan kesuksesan dalam bekerja. Kepuasan kerja yang rendah-pada organisasi adalah rangkaian dari 1) menurunnya pelaksanaan tugas, 2) meningkatnya absensi, 3) penurunan moral organisasi, (Yulk, 2005:500). Sedangkan pada tingkat individu, ketidakpuasan kerja, berkaitan dengan 1) keinginan yang besar untuk keluar dari kerja, 2) meningkatnya stres kerja, dan 3) munculnya berbagai masalah psikologis dan fisik.

Sedangkan perasaan yang berhubungan dengan dirinya, antara lain umur, kondisi kesehatan, kemampuan dan pendidikan.

Menurut Davis dan Newstrom (1994), kepuasan kerja adalah seperangkat perasaan pegawai tentang menyenangkan

atau tidaknya pekerjaan mereka. Kepuasan kerja pada umumnya mengacu pada sikap seorang pegawai.

Setiap individu akan memiliki kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Ini disebabkan adanya perbedaan pada masing-masing individu, semakin banyak aspek-aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu tersebut maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakannya, demikian pula sebaliknya.

Kepuasan kerja sebagai sekumpulan perasaan, kepuasan kerja bersifat dinamis, dapat menurun dan timbul pada waktu dan tempat berbeda. Sifat lingkungan seseorang mempengaruhi perasaan di dalam pekerjaannya (Davis dan Newstrom, 1994).

Jadi kepuasan adalah konsekuensi dari imbalan dan hukuman yang dihubungkan dengan prestasi kerja yang lalu. Secara umum kepuasan kerja adalah perasaan seseorang terhadap pekerjaannya dengan menggeneralisasikan sikap-sikap yang didasarkan pada aspek-aspek pekerjaan yang bermacam-macam.

Aspek yang berhubungan dengan pekerjaan diantaranya seperti upah atau gaji yang diterima, kesempatan pengembangan karir, hubungan dengan karyawan lainnya, penempatan kerja, jenis pekerjaan, struktur organisasi perusahaan dan mutu pengawasan.

Berikut ini adalah beberapa teori penting tentang kepuasan kerja yang merupakan perwujudan dari hasil studi yang menentukan bagaimana parakaryawan dapat terpuaskan yang dikutip oleh Mangkunegara (2001):

1). Teori Pemenuhan Kebutuhan (*Need Fulfillment Theory*)

Menurut Teori ini, kepuasan kerja pegawai bergantung pada terpenuhi atau tidaknya kebutuhan pegawai. Kebutuhan ini berupa kebutuhan fisik, rasa aman, sosial, penghargaan dan aktualisasi diri (Maslow dikutip Robbins 2002).

Sedangkan Menurut McClelland dan kawan-kawan yang dikutip oleh Robbins(2002), ada tiga kebutuhan yang relevan di tempat kerja yaitu kebutuhan akan prestasi, kebutuhan akan kekuasaan dan kebutuhan akan afiliasi. Pegawai akan merasa puas apabila ia mendapatkan apa yang dibutuhkannya. Makin besar kebutuhan pegawai terpenuhi, makin puas pula pegawai tersebut. Begitu pula sebaliknya, apabila kebutuhan pegawai tidak terpenuhi, pegawai itu akan merasa tidak puas.

2). Teori Dua Faktor dari Herzberg

Teori dua faktor dikembangkan oleh Frederick Herzberg. Ia menggunakan teori Abraham Maslow sebagai titik acuannya.

Dua faktor dapat menyebabkan timbulnya rasa puas atau tidak puas menurut Herzberg, yaitu faktor pemeliharaan (*maintenance factors*) dan faktor pemotivasian (*motivational factors*). Faktor pemeliharaan atau disebut pula *dissatisfiers*, *hygiene factors*, *job context*, *extrinsic factors* meliputi administrasi dan kebijakan perusahaan, kualitas pengawasan, hubungan dengan pengawas, hubungan dengan subordinate, upah, keamanan kerja, kondisi kerja dan status. Sedangkan faktor pemotivasian disebut pula *satisfier*, *motivators*, *job content*, *intrinsic factors* meliputi dorongan berprestasi, pengenalan, kemajuan (*advancement*), *work it self*, kesempatan berkembang dan tanggung jawab.

Faktor-Faktor Kepuasan Kerja

Beberapa faktor yang dapat digunakan oleh manajemen untuk memuaskan kebutuhan para anggota, antara lain disebutkan oleh Siagian (2002:22) yaitu :

- 1) Adanya tujuan yang jelas, baik yang bersifat jangka panjang, sedang maupun jangka pendek.
- 2) Proses kebijaksanaan yang melibatkan semua unsur dalam organisasi, paling sedikit sebagai sumber informasi dan input.

- 3) Proses pengambilan keputusan yang demokratis dengan mendengar pendapat unsur pelaksana.

- 4) Proses pelaksanaan yang didasarkan atas pembagian tugas yang jelas.

- 5) Pendelegasian wewenang yang menggairahkan pengembangan daya inovasi dan kreasi anggota organisasi.

- 6) Pengawasan yang bersifat mendidik atau bukan untuk mencari alasan bagi pimpinan untuk bertindak punitif.

- 7) Penggunaan sistem umpan balik secara efektif dalam keseluruhan proses manajemen.

Hubungan Gaya Kepemimpinan dengan Kepuasan Kerja Karyawan.

Kepuasan kerja adalah suatu perasaan yang menyenangkan dan tidak menyenangkan yang berhubungan dengan pekerjaan karyawan dan kondisi dirinya. Kepuasan kerja tercermin dari sikap positif maupun negatif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerja.

Kepuasan kerja pada karyawan metro plaza pasar swalayan pekanbaru yang dianalisis, dari teori kepuasan kerja dengan menggunakan Variabel berupa: 1) kepuasan terhadap gaji, 2) kepuasan terhadap promosi, 3) kepuasan terhadap rekan kerja, 4) kepuasan terhadap atasan, 5) kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri.

Kepemimpinan dalam suatu organisasi merupakan suatu faktor yang menentukan atas berhasil tidaknya suatu organisasi. Sebab kepemimpinan yang sukses menunjukkan bahwa pengelolaan suatu organisasi berhasil dilaksanakan dengan sukses pula, dan sebaliknya apabila penegelolaan suatu organisasi itu tidak bagus, maka kepemimpinan tersebut dapat dikatakan tidak sukses.

Gaya kepemimpinan adalah perilaku atau cara yang dipilih dan dipergunakan pemimpin dalam mempengaruhi pikiran, perasaan, sikap dan perilaku para anggota organisasi/bawahan. Hubungan pimpinan dan bawahan dapat diukur melalui

penilaian pekerja terhadap gaya kepemimpinan para pemimpin dalam mengarahkan dan membina para bawahannya untuk melaksanakan pekerjaan (Nawawi, 2003).

Gaya kepemimpinan erat hubungannya dengan kepuasan kerja karyawan karena tindakan pemimpin dapat menghilangkan kekecewaan karyawan terhadap pekerjaannya. Diungkapkan pula bahwasannya gaya kepemimpinan yang efektif adalah kepemimpinan yang disesuaikan dengan situasi dan kondisi (*contingency*). Indikasi turunnya semangat dan kegairahan kerja ditunjukkan dengan tingginya tingkat absensi dan perpindahan karyawan. Hal itu timbul sebagai akibat dari kepemimpinan yang tidak disenangi.

Penelitian terdahulu

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh ramlan ruvendi di tahun 2005 tentang “Imbalan dan Gaya Kepemimpinan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan, Di Balai Besar Industri Hasil Pertanian Bogor”, menyatakan bahwa terdapat hubungan positif dan pengaruh signifikan antara variabel gaya kepemimpinan dengan kepuasan kerja pegawai Balai Besar Industri Hasil Pertanian Bogor.

Elisabeth A. Sorentino (1992), “*The Effect of Head Nurse Behavior on Nuse Job Satisfaction and Performance*”. Peneliti ini mencoba menguji hubungan antara gaya kepemimpinan kepala rumah sakit yang selalu memberikan petunjuk dan dorongan terhadap kepuasan kerja perawat-perawatnya. Hasilnya adalah dorongan dan semangat yang diberikan oleh kepala perawat tersebut berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja dan kinerja perawat.

1. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap masalah penelitian. Hipotesis atau kesimpulan sementara yang dapat penulis kemukakan yaitu “ Diduga terdapat adanya hubungan yang positif antara gaya kepemimpinan *selling* dengan

kepuasan kerja karyawan pada metro plaza-pasar swalayan pekanbaru”.

Dengan demikian dapatlah diasumsikan apabila gaya kepemimpinan dapat dilaksanakan dengan baik, maka kepuasan kerja karyawan juga akan baik.

Metode Penelitian

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan Pada Metro Abadi Sempurna Semesta Plaza Pasar Swalayan Pekanbaru , yang terletak di jalan Harapan Raya no 201 di kota Pekanbaru.

Populasi sampel

Populasi menurut sugiyono (2006 : 90) adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari subjek dan objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang di tetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian di tarik kesimpulannya.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh keryawan Frontliner pada metro plaza pasar swalayan pekanbaru. Jumlah sampel sebanyak 80 orang, dan data tersebut di ambil secara sensus. Peneliti mengambil data secara sensus karena, menurut Arikunto (2008:16) apabila kurang dari 100 lebih baik diambil semua hingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Akan tetapi jika jumlah subjeknya besar dapat diambil antara 10-15% atau 20-55% atau lebih tergantung sedikit banyaknya: kemampuan peneliti dilihat dari waktu, tenaga dan dana., sempit luasnya wilayah pengamatan, besar kecilnya resiko yang di tanggung oleh peneliti untuk melakukan penelitian tersebut.

Jenis dan sumber data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

a. Data Primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari

responden, baik melalui wawancara (interview) dan penyebaran angket serta kuisisioner yang berkaitan dengan gaya kepemimpinan dan kepuasan kerja karyawan.

b. Data Sekunder merupakan data dan informasi yang diperoleh dari bentuk yang telah jadi dari perusahaan/lembaga yang ada hubungannya dengan penelitian ini, seperti : daftar ketidakhadiran, data keluar-masuk karyawan, dari tahun 2008-2012, serta data perusahaan ritel yang ada di Pekanbaru pada tahun 2014.

Teknik Pengumpulan Data

teknik pengumpulan data Pada penulisan ini adalah :

a. Angket

Pada penelitian ini penulis mengumpulkan data melalui kuisisioner yang di sebarkan pada karyawan.

b. Wawancara

Penulis melakukan wawancara langsung dengan manager bagian personalia Metro Plaza Pasar Swalayan Pekanbaru.

Wawancara yang digunakan pada penelitian ini adalah wawancara semi terstruktur, alasan penggunaan wawancara semi terstruktur adalah karena apa yang dinyatakan kepada informan ada hal yang bersifat lintas waktu, yang berkaitan dengan masa lampau, masa sekarang, dan masa yang akan datang dan pertanyaan yang diajukan terikat oleh susunan pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya. Cadangan pertanyaan yang dibuat biasanya muncul secara spontan sesuai dengan perkembangan situasi wawancara itu sendiri.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah statistik inferensial, artinya statistik yang berkenaan dengan cara penarikan kesimpulan berdasarkan data yang diperoleh dari sampel untuk

menggambarkan karakteristik atau ciri dari suatu populasi.

Statistik inferensial ini juga dapat digunakan sebagai alat mencari kuatnya hubungan antara variabel yang diteliti melalui analisis korelasi *Spearman Rank* dengan rumus sebagai berikut :

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum b_i^2}{n n^2 - 1}$$

dimana :

ρ : koefisien korelasi *Spearman Rank*

b : selisih dalam ranking

n : jumlah sampel atau jumlah responden

Tabel I.5
Interprestasi Koefesien Korelasi

Interval koefesien	Tingkat Hubungan
0,00-0,199	Hubungan sangat rendah
0,20-0,399	Hubungan rendah
0,40-0,599	Hubungan sedang
0,60-0,799	Hubungan kuat
0,80-1,000	Hubungan sangat kuat

Sumber: Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung, 2004, Hal.183

selanjutnya dilakukan pengujian hipotesis yang diperlukan untuk mengetahui sejauh mana hubungan antara variabel yang satu dengan variabel yang lain. Apakah hubungan tersebut saling mempengaruhi atau tidak. Hal ini di dapat dengan menggunakan Uji t. Uji t dilakukan dengan cara membandingkan nilai t table dengan t hitung, Dimana t hitung di peroleh dari hasil output program *SPSS*.

Sementara t table dilihat dengan derajat bebas $n-2$, dimana n adalah jumlah sample dan 2 adalah jumlah variabel yang digunakan. Adapun rumus t hitung adalah sebagai berikut (Sugiyono, 2011):

$$t_0 = r \frac{\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Dimana : t_0 : nilai t_{hitung}
 n : jumlah sampel
 r : koefisien korelasi

uji t ini dimaksudkan untuk membuktikan kebenaran hipotesis penelitian bahwa ada hubungan yang signifikan antara variabel x (gaya kepemimpinan) dengan variabel y (kepuasan kerja).

Adapun rumus hipotesis statistiknya adalah :

H_a (alternatif) : $t_{hitung} > t_{tabel}$

H_0 (nol) : $t_{tabel} > t_{hitung}$

Dimana:

H_a : ada hubungan antara gaya kepemimpinan dengan kepuasan kerja karyawan

H_0 : tidak ada hubungan antara gaya kepemimpinan dengan kepuasan kerja karyawan.

III. Pembahasan Dan Hasil

Identitas Responden

Untuk mengetahui keadaan responden, maka diuraikan secara singkat mengenai keadaan umur responden, jenis kelamin, tingkat pendidikan, serta masa kerja.

Identitas Responden Menurut Kelompok Umur

Untuk mengetahui umur responden pada karyawan bagian frontliner Metro Plaza Pasar Swalayan Pekanbaru dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel III.1
Identitas Responden Menurut Kelompok Umur

No	Umur	Frekuensi	Persentase (%)
1	17 – 20 tahun	32	40
2	21 – 25 tahun	28	35
3	26 – 30 tahun	20	25
Jumlah		80	100

Sumber: *Data Olahan Penelitian, 2014*

Dari tabel III.1 di atas, Dengan terlihat banyaknya jumlah karyawan yang masih sangat muda, hal ini karyawan tentunya akan lebih mudah untuk dirahkan, hal ini tentunya akan berdampak baik bagi perusahaan, serta pada usia yang masih sangat produktif tentunya karyawan sangat mendukung dalam pelaksanaan perusahaan dikarenakan pada usia yang masih sangat produktif, kemampuan karyawan untuk berpikir dan daya saing yang di miliki lebih baik dan maksimal dibandingkan dengan usia nonproduktif. Selain itu, usia yang masih sangat produktif juga memiliki keinginan yang lebih kuat untuk selalu menjadi yang terbaik. Hal ini tentunya akan sangat menguntungkan bagi perusahaan

Identitas Responden Menurut Jenis Kelamin

Untuk mengetahui jenis kelamin responden pada bagian administrasi PT. INECDAPlantations Rengat dapat di lihat pada tabel berikut:

Tabel III.2
Identitas Responden Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-laki	16	20
2	Perempuan	64	80
Jumlah		80	100

Sumber: *Data Olahan Penelitian, 2014*

Dari tabel III.2 di atas dapat di ketahui bahwa jenis kelamin responden dalam penelitian ini yaitu laki-laki sebanyak 16 orang (20%) sedangkan responden perempuan sebanyak 64 orang (80%). Dari data ini terlihat bahwa mayoritas responden adalah perempuan yang merupakan karyawan bagian Frontliner Metro Plaza Pasar Swalayan Pekanbaru.

Hal ini bisa di mengerti karena untuk posisi Frontliner maka karyawan di tuntut memberikan pelayanan yang lebih

ramah dan ketelitian yang tinggi. Tentunya hal seperti ini akan lebih mendukung apabila ditempati oleh perempuan, meskipun juga tidak menutup kemungkinan bahwa laki-laki memiliki keramahan dan ketelitian yang tinggi.

Identitas Responden Menurut Tingkat Pendidikan

Untuk mengetahui tingkat pendidikan responden pada bagian Frontliner Metro Plaza Pasar Swalayan Pekanbaru dapat di lihat pada tabel berikut:

Tabel III.3
Identitas Responden Menurut Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
1	SLTP	25	31,25
2	SLTA	48	60
3	Diploma	7	8,75
Jumlah		80	100

Sumber: *Data Olahan Penelitian, 2014*

Dari tabel III.3 di atas, dapat terlihat bahwa tingkat pendidikan responden yang paling banyak adalah SLTA dengan jumlah 48 orang (60%) dan paling sedikit adalah tingkat pendidikan DIPLOMA yaitu sebanyak 7 orang (8,75%). Tingkat pendidikan yang cukup dan lumayan memadai tentunya sangat mempermudah dalam melakukan berbagai pekerjaan serta mempermudah dalam menemukan pemecahan dalam permasalahan yang dihadapi dalam pekerjaannya.

Identitas Responden Menurut Masa Kerja

Masa kerja sangat menentukan bagi seseorang tersebut terutama pengalaman mereka dalam pekerjaan. Karena masa kerja merupakan salah satu faktor yang menentukan kapasitas atau kemampuan dalam melakukan suatu pekerjaan, di mana semakin lama seseorang melakukan pekerjaan cenderung semakin mahir dalam melakukan pekerjaannya. Untuk mengetahui masa kerja responden pada bagian Frontliner Pada Metro Plaza Pasar

Swalayan Pekanbaru dapat di lihat pada tabel berikut:

Tabel III.4
Identitas Responden Menurut Masa Kerja

No	Masa Kerja	Frekuensi	Persentase (%)
1	< 1 tahun	15	18,75
2	1 – 3 tahun	19	23,75
3	4 – 6 tahun	21	26,25
4	7 – 9 tahun	18	22,5
5	>10 tahun	7	8,75
Jumlah		80	100

Sumber: *Data Olahan Penelitian, 2014*

Dari tabel III.4 di atas dapat terlihat bahwa masa kerja responden mayoritas adalah dari 4 sampai 6 tahun yaitu sebanyak 21 orang (26,25%) dan yang paling sedikit dengan masa kerja > 10 tahun yaitu sebanyak 7 orang (8,75%) . Sementara untuk yang masa kerja < 1 tahun jumlah karyawannya adalah sebanyak 15 Orang (18,75%), untuk masa kerja 1-3 tahun jumlah karyawannya sebanyak 19 orang (23,75) dan untuk masa kerja antara 7-9 tahun berjumlah 18 orang (22,5%). Dengan demikian terlihat Masa kerja yang lama tentunya memiliki pengalaman kerja yang sangat banyak sehingga akan mampu melihat kelebihan atau kekurangan perusahaan terlebih pada pemimpinnya.

Analisis Gaya Kepemimpinan Selling Pada Metro Plaza Pasar Swalayan Pekanbaru

Gaya kepemimpinan adalah perilaku atau cara yang dipilih dan dipergunakan pemimpin dalam mempengaruhi pikiran, perasaan, sikap, dan perilaku para anggota organisasi/bawahan.

tanggapan responden mengenai gaya kepemimpinan *Selling* kepala bagian personalia pada Metro Plaza Pasar

Swalayan Pekanbaru ditinjau dari dimensi menerangkan keputusan, dapat dilihat responden penelitian yang memiliki tanggapan sangat setuju (SS) nilai Skornya sebanyak 250, untuk kategori setuju (S) nilai skornya sebanyak 336, Cukup Setuju(CS) nilai skornya sebanyak 186, Tidak setuju (TS) nilai skornya sebanyak 190, dan untuk tanggapan Sangat Tidak Setuju (STS) nilai skornya sebanyak 29.

Jumlah total kriteria penilaian keseluruhan adalah sebanyak 991, hal ini menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan ditinjau dari dimensi dalam menerangkan keputusan berada pada taraf cukup setuju atau cukup baik.

Dari hasil keluaran program SPSS di atas didapatkan nilai t hitung sebesar 7,071. Jadi t hitung yang diperoleh lebih besar dari t tabel, yaitu $7,071 > 1,991$.

Dengan didapaknya t hitung lebih besar dari t tabel, maka hipotesis yang diajukan penulis yaitu “*diduga terdapat adanya hubungan antara gaya kepemimpinan selling dengan kepuasan kerja karyawan pada Metro Plaza Pasar Swalayan Pekanbaru*” dapat diterima.

Uji t

Untuk menjawab hipotesis yang telah diajukan, maka dilakukan uji t. Adapun rumus hipotesis statistiknya :

Ho : Gaya kepemimpinan *selling* tidak memiliki hubungan kepuasan kerja karyawan

Ha : Gaya kepemimpinan memiliki hubungan dengan kepuasan kerja karyawan.

Dengan kriteria pengujian :

- Jika t hitung $<$ t tabel maka Ho diterima dan Ha ditolak
- Jika t hitung $>$ t tabel maka Ho ditolak dan Ha diterima

Nilai t tabel dapat dilihat pada tabel statistik pada signifikansi $0,05/2 = 0,025$ dengan derajat kebebasan $df = n - 2$ atau $80 - 2 = 78$. Hasil yang diperoleh untuk t tabel adalah sebesar 1,991

Analisis Korelasi Spearman

Untuk mengetahui hubungan gaya kepemimpinan *selling* dengan kepuasan kerja karyawan bagian frontliner pada Metro Plaza Pasar Swalayan Pekanbaru digunakan Metode Analisis Korelasi *Spearman*.

Dari tabel Correlations yang merupakan keluaran dari program SPSS, didapatkan nilai koefisien sebesar 0,615

maka dapat disimpulkan bahwa gaya kepemimpinan *Selling* (X) dan kepuasan kerja karyawan (Y) memiliki hubungan yang kuat

Uji Reliabilitas

Apabila suatu alat ukur telah dinyatakan valid, maka tahap berikutnya adalah mengukur reliabilitas dari alat. Reliabilitas adalah ukuran yang menunjukkan konsistensi dari alat ukur dalam mengukur gejala yang sama di lain kesempatan. Teknik pengukuran yang digunakan adalah dengan metode *Cronbach Alpa*, dimana suatu kusioner dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpa* lebih besar dari 0,60.

hasil uji reliabilitas dengan menggunakan program SPSS, terlihat bahwa nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel gaya kepemimpinan *Selling* (X) dan variabel kepuasan kerja karyawan (Y) lebih besar dari 0,60. Hasil ini menunjukkan kalau kusioner tersebut reliabel

hasil uji validitas dengan menggunakan program SPSS, terlihat bahwa korelasi antara tiap butir pertanyaan terhadap total skor kepuasan kerja karyawan menunjukkan hasil yang signifikan dengan nilai dibawah 0,05. Hal ini menunjukkan kalau semua butir pertanyaan pada variabel kepuasan kerja karyawan (Y) dinyatakan valid.

hasil uji validitas dengan menggunakan program SPSS, terlihat bahwa korelasi antara tiap butir pertanyaan terhadap total skor gaya kepemimpinan *selling* menunjukkan hasil yang signifikan dengan nilai dibawah 0,05. Hal ini

menunjukkan kalau semua butir pertanyaan variabel gaya kepemimpinan *selling* (X) dinyatakan valid.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas

Validitas adalah ukuran yang menunjukkan sejauh mana instrumen pengukur mampu mengukur apa yang ingin diukur. Dalam penelitian ini, validitas dari kuisisioner gaya kepemimpinan *selling* dan kepuasan kerja karyawan adalah sejauh mana kuisisioner ini mampu mengukur gaya kepemimpinan *selling* dan kepuasan kerja karyawan.

Adapun kriteria untuk menentukan validnya pertanyaan pada kuisisioner adalah dengan melihat signifikansi pada korelasi antara tiap butir pertanyaan variabel gaya kepemimpinan *selling* terhadap total skor gaya kepemimpinan *selling*. Begitu juga untuk variabel kepuasan kerja karyawan, untuk menentukan validnya pertanyaan pada kuisisioner adalah dengan melihat signifikansi pada korelasi antara tiap butir pertanyaan variabel kepuasan kerja karyawan terhadap total skor kepuasan kerja karyawan. Butir pertanyaan valid jika nilai signifikansi $<0,05$.

IV. Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilandasi dengan kajian teori dan perumusan masalah yang telah dibahas, selanjutnya dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari penjelasan tanggapan responden mengenai Gaya kepemimpinan *selling* pada Metro Plaza Pasar Swalayan Pekanbaru, maka dapat ditarik kesimpulan bahwasannya gaya kepemimpinan *selling* dikategorikan baik serta tepat untuk diterapkan, terlihat dari variabel berkategori setuju, sebagian besar karyawan setuju dengan gaya kepemimpinan *Selling*, yang artinya gaya

kepemimpinan *selling* adalah gaya kepemimpinan yang baik untuk tetap diterapkan di Metro Plaza Pasar Swalayan Pekanbaru.

2. Tanggapan responden terhadap Kepuasan kerja karyawan bagian *frontliner* pada Metro Plaza Pasar Swalayan Pekanbaru, maka dapat disimpulkan bahwasannya karyawan Metro Plaza Pasar Swalayan Pekanbaru telah merasa Puas Dengan Bentuk kebijakan ataupun sikap kepemimpinan, hal ini terlihat dengan banyaknya tanggapan responden yang menyatakan kesetujuan mereka terhadap sajian pertanyaan terkait dengan bentuk kepuasan kerja yang disajikan diperusahaan.
3. Berdasarkan hasil perhitungan korelasi dapat diketahui bahwa gaya kepemimpinan *selling* mempunyai hubungan yang kuat terhadap kepuasan kerja karyawan bagian *frontliner* pada Metro Plaza Pasar Swalayan Pekanbaru.

Saran

1. Agar kepemimpinan dapat berjalan lebih baik lagi, sebaiknya pimpinan lebih meningkatkan kepiawaian terhadap gayanya dalam hal menerangkan keputusan dan memberikan kesempatan penjelasan, agar dapat terealisasinya suatu bentuk gaya kepemimpinan *Selling* yang seutuhnya.
2. Agar kepuasan kerja karyawan bagian *frontliner* lebih baik lagi, sebaiknya kebijakan ataupun sikap yang di lontarkan pemimpin harus lebih di matangkan kembali khususnya dalam hal kepuasan akan rekan kerja serta kepuasan dengan atasan itu sendiri, disini seharusnya pemimpin dituntut untuk agar dapat lebih peka terhadap bawahan, hal ini nantinya berguna sebagai penunjang

- keloyalitasan karyawan terhadap perusahaan.
3. Dengan kuatnya hubungan antara gaya kepemimpinan *selling* dengan kepuasan kerja karyawan bagian *frontliner* pada Metro Plaza Pasar Swalayan Pekanbaru, maka pimpinan sebaiknya harus lebih bisa meningkatkan kualitas mereka dalam menerapkan sikap-sikap yang menjadi kelemahan mereka dalam hal ini yaitu, untuk gaya kepemimpinannya terdiri dari menerangkan keputusan, memberikan kesempatan penjelasan, dan untuk kepuasan kerja yang belum dapat terealisasi dengan maksimal diantaranya kepuasan dengan rekan kerja, serta kepuasan dengan atasan itu sendiri, Seharusnya untuk kedepan pemimpin dapat memperhatikan hal yang menjadi kelemahan ini, dan mempertahankan hal yang lainnya, supaya dari gaya memimpin yang bagus akan mendapat respon balik dari karyawan dengan terciptanya keloyalitasan karyawa terhadap pimpinan hal ini akan berdampak baik untuk kelangsungan perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Davis, K.J.W dan Newstrom 1994. *Perilaku dalam Organisasi*. Jilid I. Penerbit Erlangga : Jakarta.
- Foster, Bob. 2008. *Manajemen Ritel*. Penerbit Alfabeta: Bandung
- Handoko, Hani T. 1988. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Penerbit : BPFY Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu .2007. *manajemen sumber daya manusia*. Penerbit : Bumi Aksara : Jakarta
- Kuswadi 2004. *Cara Mengukur Kepuasan Karyawan*. Penerbit Elex MediaKomputindo : Jakarta.
- Mangkunegara, P.A.A.A. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Penerbit PT Remaja Rosdakarya : Bandung.
- Mas'ud, fuad. 2004. *Survai diagnosis organisasional konsep dan aplikasi*. Semarang : BP-UNDIP.
- Nawawi, Hadari 2003. *Kepemimpinan Mengefektifkan Organisasi* . Penerbit: Gadjah Mada University Press.
- Ruvendi, Ramlan (2005), "Imbalan dan Gaya Kepemimpinan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Balai Besar Industri Hasil Pertanian Bogor" *Jurnal Ilmiah Baniaga* Vol. 01 No. 1 Universitas Gadjah Mada : Yogyakarta
- Robbins, Stephen P. 1996. *Perilaku Organisasi* (Terjemahan). Jilid I. Penerbit Prenhallindo : Jakarta.
- Sorentino, Elisabeth A. (1992), " *Teh Effect of Head Nurse Behavior on Nurse Job Satisfaction and Performance* ".
- Sujana, ST, Asep 2005. *Paradigma Baru Dalam Manajemen Ritel Modern*. Edisi Pertama. Penerbit Graha Ilmu : Yogyakarta
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi 1995. *Metode Penelitian Survei*. Penerbit LP3ES Indonesia: Jakarta.
- Sugiyono, 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Penerbit Alfabeta : Bandung
- Sutarto 1984. *Dasar-dasar Organisasi*. Penerbit Universitas Gajah Mada : Yogyakarta.
- Usman, Husaini 2013. *Manajemen Teori Praktek dan Riset Pendidikan*. Edisi Keempat. Penerbit Bumi aksara: Jakarta