

## **ABSTRAK**

Dalam perkembangan dunia usaha sekarang ini, banyak perusahaan baru yang bermunculan di Indonesia baik perusahaan besar maupun perusahaan kecil yang bergerak dalam berbagai jenis bidang usaha. Hal ini menyebabkan semakin maraknya persaingan antara satu jenis badan usaha dengan badan usaha lainnya termasuk restoran. Agar dapat bersaing secara kompetitif dan tetap eksis suatu badan usaha haruslah memiliki dan menerapkan suatu strategi yang tepat yang berguna bagi pencapaian tujuan badan usaha tersebut.

Penerapan strategi yang tepat dalam suatu badan usaha haruslah memperhatikan faktor sumber daya manusia yaitu karyawan. Karena, karyawan merupakan salah satu faktor penting dalam pencapaian tujuan badan usaha dan menjamin keberlangsungan hidup suatu perusahaan. Oleh karena itu, dibutuhkan adanya sistem pengendalian manajemen yang baik terhadap karyawan sehingga tujuan dari badan usaha dapat tercapai.

Salah satu bentuk sistem pengendalian manajemen yang dapat dipergunakan adalah *action control*. *Action control* dapat mempengaruhi dan mendorong karyawan dengan melakukan pengendalian langsung atas pekerjaan yang dilakukan sehingga mencegah adanya kecurangan. Dalam melaksanakan *action control*, gaya kepemimpinan juga memiliki pengaruh besar. Pengaruh yang ditimbulkan dari gaya kepemimpinan seorang pemimpin dapat berpengaruh positif dan berpengaruh negatif. Apabila pengaruh yang ditimbulkan positif maka tidak akan menjadi masalah. Namun, jika yang terjadi sebaliknya maka akan berdampak buruk pada kualitas kinerja karyawannya dalam menciptakan suatu kualitas layanan yang baik yang akan diberikan kepada pelanggan dan dalam hal ini akan berpengaruh pada kelangsungan hidup badan usaha.

Dalam skripsi ini penulis membahas mengenai pengaruh gaya kepemimpinan terhadap penerapan *action control* pada layanan pelanggan Rumah Makan Kapin Surabaya. Dengan adanya gaya kepemimpinan *authoritative*, *democratic*, dan *affiliative* yang diterapkan oleh pemimpin Rumah Makan Kapin maka akan berpengaruh terhadap penerapan *action control* baik itu bersifat positif ataupun negatif yang juga akan berdampak pada pelaksanaan kualitas layanan restoran kepada pelanggannya.