

**PENGARUH KINERJA PEGAWAI DAN PENGGUNAAN TEKNOLOGI
INFORMASI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT MELALUI
KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Study pada UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan
Kabupaten Jember)**

TESIS



**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2023**

**PENGARUH KINERJA PEGAWAI DAN PENGGUNAAN TEKNOLOGI
INFORMASI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT MELALUI
KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Study pada UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan
Kabupaten Jember)**

TESIS

**Untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Magister Manajemen
(MM) pada Program Studi Magister Manajemen Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Jember**



Oleh:

MOHAMAD MADYA ASYIDIQ

2120412016

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2023

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : MOHAMAD MADYA ASYIDIQ

NIM : 2120412016

Prodi : Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Jember

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa tesis yang berjudul PENGARUH KINERJA PEGAWAI DAN PENGGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT MELALUI KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Study pada UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember) adalah hasil karya saya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 28 Juli 2023

Yang menyatakan,



MOHAMAD MADYA ASYIDIQ

NIM. 2120412016

TESIS

**PENGARUH KINERJA PEGAWAI DAN PENGGUNAAN TEKNOLOGI
INFORMASI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT MELALUI
KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Study pada UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan
Kabupaten Jember)**

Oleh

MOHAMAD MADYA ASYIDIQ

2102412016

Pembimbing

Pembimbing Utama

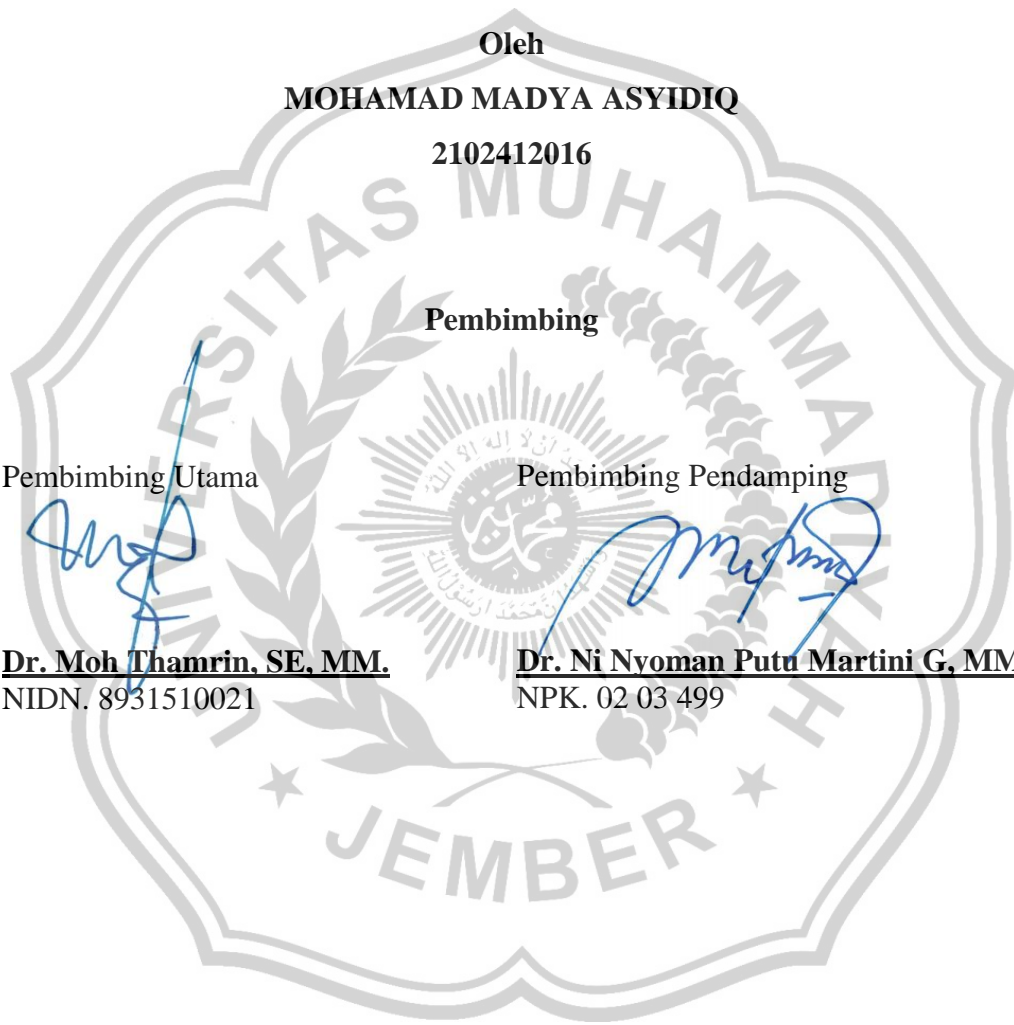
Pembimbing Pendamping

Dr. Moh Thamrin, SE, MM.

NIDN. 8931510021

Dr. Ni Nyoman Putu Martini G, MM.

NPK. 02 03 499



PENGESAHAN TESIS

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan tesis berjudul:

**PENGARUH KINERJA PEGAWAI DAN PENGGUNAAN TEKNOLOGI
INFORMASI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT MELALUI
KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Study pada UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan
Kabupaten Jember)**

Yang disusun Mohamad Madya Asyidiq telah disetujui untuk dipertahankan
di depan Tim Penguji Pada Tanggal 28 Juli 2023

TIM PENGUJI

Ketua



Dr. H. Nursaid, S.T., M.M
NPK. 15 09 701

Pembimbing Utama



Dr. Moh. Thamrin, S.E., M.M
NIDN. 8931510021

Pembimbing Pendamping



Dr. Ni Nyoman Putu Martini, S.E., M.M
NPK. 02 03 499

Mengetahui,



Dekan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Maheni Ika Sari, S.E., M.M
NIP. 197708112005012001

Kaprodi



Dr. Abadi Sanosra, S.E., M.M
NPK. 05 09 478

PERSEMBAHAN

Seiring rasa syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala nikmat kesehatan, pemahaman dan kasihNya sehingga dapat menyelesaikan tesis ini sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Dalam kesempatan ini saya mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian tesis ini diantaranya :

1. Kedua orang tua, istri dan anak yang saya cintai dan hormati yang senantiasa memberikan doa, semangat serta motivasi selama perkuliahan hingga penyusunan tesis selesai.
2. Kepada para dosen pembimbing serta dosen penguji tesis pada Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember yang selalu memberikan bimbingan dan arahan hingga tesis ini selesai.
3. Konsumen UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember yang menjadi objek penelitian.
4. Pimpinan UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian di kantor UPTD Dishub Jember.
5. Rekan – rekan seperjuangan angkatan 2021 Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember yang saling mendukung dan membantu satu sama lain dari awal kuliah hingga akhir semester ini.
6. Terima kasih kepada semua pihak dan stakeholder yang telah mendukung dan membantu penulisan penelitian ini, semoga Allah Subhanahu wata'ala membalas dengan beribu kebaikan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Pengaruh Kinerja Pegawai dan Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember”. Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Magister Manajemen pada Fakultas Ekonomi program pascasarjana Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember. Penulisan tesis ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. Hanafi, M.Pd., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Dr. Abadi Sanosra, SE., MM., selaku Kaprodi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Dr. Ni Nyoman Putu Martini SE., MM., selaku Sekretaris Prodi Magister manajemen dan dosen pembimbing pendamping yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan perhatian dalam penulisan tesis ini.
5. Dr. Moh Thamrin, SE., MM., selaku dosen pembimbing utama tesis Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan perhatian dalam penulisan tesis ini.
6. Dr. H. Nursaid, ST., M.M., selaku ketua penguji tesis yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan perhatian dalam penulisan tesis ini.
7. Dosen Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan pemahaman mengenai manajemen, pemasaran dan ilmu ekonomi.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan tesis ini. Akhirnya penulis berharap, semoga tesis ini dapat bermanfaat.

Jember, Juli 2023

Penulis

DAFTAR ISI

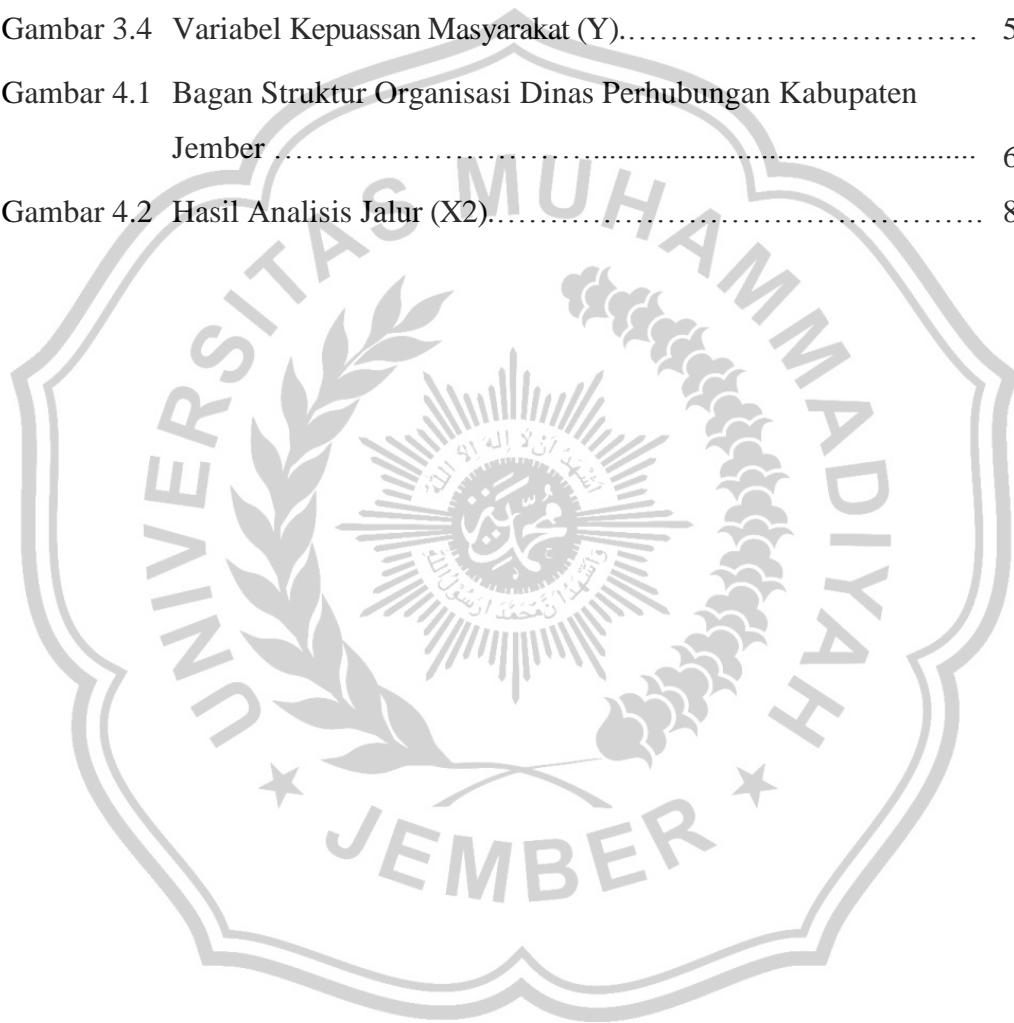
KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	12
1.3. Tujuan Penelitian	12
1.4. Manfaat Penelitian	13
BAB II KAJIAN TEORI DAN HIPOTESIS	15
2.1 Kajian Teori.....	15
a. Pengertian MSDM (Manajemen Sumber Daya Manusia).....	15
2.1.1. <i>Grand Theory</i>	16
a. Pengertian Kepuasan Masyarakat.....	16
b. Dimensi dan Indikator Kepuasan Masyarakat	17
2.1.2. <i>Middle Theory</i>	18
a. Pengertian Kualitas Pelayanan	18
b. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan.....	19
2.1.3. <i>Applied Theory</i>	21
a. Pengertian Kinerja Pegawai.....	21
b. Dimensi dan Indikator Kinerja Pegawai.....	22
c. Pengertian Penggunaan Teknologi Informasi.....	23
d. Dimensi dan Indikator Penggunaan Teknologi Informasi	24
2.2 Penelitian Terdahulu	24
2.3 Kerangka Konseptual.....	37
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	38
2.4.1 Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan.....	38
2.4.2 Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan	39
2.4.3 Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat	40

2.4.4 Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Masyarakat.....	41
2.4.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat.....	42
2.4.6 Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan Sebagai Intervening	43
2.4.7 Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan Sebagai Intervening	45
BAB III METODE PENELITIAN.....	47
3.1. Rancangan Penelitian.....	47
3.2. Variabel Penelitian.....	47
3.3. Definisi Operasional	48
3.3.1. Kinerja Pegawai (X_1).....	48
3.3.2. Teknologi Informasi (X_2)	49
3.3.3. Kualitas Pelayanan (Z)	50
3.3.4. Kepuasan Masyarakat (Y)	51
3.5. Lokasi Penelitian.....	52
3.6. Waktu Penelitian	52
3.7. Populasi dan Sampel	52
3.7.1. Populasi.....	53
3.7.2. Sampel.....	53
3.8. Sumber dan Jenis Data	53
3.8.1. Sumber Data	53
3.8.2. Jenis Data.....	54
3.9. Metode Analisis Data.....	54
3.9.1. Alat Analisis	54
3.9.2. Merancang Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	54
3.9.3. Merancang Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	58
4.1. Profil Tempat Penelitian	58
4.1.1. Gambaran Umum Dinas Perhubungan Kabupaten Jember	58
4.1.2. Tugas Pokok dan Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kabupaten Jember.....	58
4.2. Analisis Data.....	61
4.2.1. Karakteristik Responden.....	62
4.2.2. Deskripsi Variabel Penelitian	62

1) Variabel Kinerja Pegawai (X_1)	62
2) Variabel Penggunaan Teknologi Informasi (X_2)	64
3) Variabel Kualitas Pelayanan (Z).....	66
4) Variabel Kepuasan Masyarakat (Y).....	67
4.2.3. Analisa <i>Outer Model</i>	69
a. <i>Convergen Validity</i>	69
b. <i>Discriminant Validity</i>	71
c. <i>Composite Reliability</i>	71
4.2.4. Analisa <i>Inner Model</i>	72
a. <i>Path Analisis</i>	72
b. <i>R-Squared (R^2)</i>	73
c. Model Fit	74
4.2.4. Pengujian Hipotesis	75
a. Pengaruh Koefisien Jalur Pengaruh Langsung (<i>Direct Effect</i>).....	75
b. Pengaruh Koefisien Jalur Pengaruh Tidak Langsung (<i>Indirect Effect</i>)	77
4.3. Pembahasan Hipotesis	79
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	85
5.1. Kesimpulan Penelitian	85
5.2. Keterbatasan Penelitian	86
5.3. Saran Penelitian	86
DAFTAR PUSTAKA	91
Lampiran :	96
Lampiran Hasil Warp-PLS 7.0.....	100

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Landasan Teori.....	15
Gambar 2.2	Kerangka Konseptual.....	39
Gambar 3.1	Variabel Kinerja Pegawai (X1).....	51
Gambar 3.2	Variabel Teknologi Informasi (X2).....	52
Gambar 3.3	Variabel Kualitas Pelayanan (Z).....	53
Gambar 3.4	Variabel Kepuasan Masyarakat (Y).....	54
Gambar 4.1	Bagan Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kabupaten Jember	61
Gambar 4.2	Hasil Analisis Jalur (X2).....	81



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat UPTD PKB Kabupaten Jember Tahun 2017 – 2022	2
Tabel 1.2	Rekapitulasi Data Kendaraan Mati Uji Pengujian Kendaraan Bermotor Kab. Jember Tahun 2017-2022.....	10
Tabel 2.1	Penelitian Gajendra Sharma and Li Baoku (2013).....	25
Tabel 2.2	Penelitian Herlina Werianty Paongan (2014).....	26
Tabel 2.3	Penelitian Edi Sutrisno dan Joko Mariyono (2016).....	27
Tabel 2.4	Penelitian Deffy Susanti (2018).....	28
Tabel 2.5	Penelitian Ira Astari (2018).....	29
Tabel 2.6	Penelitian Denny Erica (2018).....	30
Tabel 2.7	Penelitian Imam Affan Andrizaman (2019).....	31
Tabel 2.8	Penelitian Zaida Rizqi Zainul (2020).....	32
Tabel 2.9	Penelitian Eigis Yani Pramulaso (2020).....	33
Tabel 2.10	Penelitian Freda Habib dkk (2021).....	34
Tabel 2.11	Penelitian Islamiyah dkk. (2021).....	35
Tabel 2.12	Penelitian Ela Romadhona dan Mahendro Sumardjo (2022).....	36
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
Tabel 4.2	Distribusi Responden Atas Jawaban Kinerja Pegawai (X ₁).....	63
Tabel 4.3	Distribusi Responden Atas Jawaban Penggunaan Teknologi Informasi (X ₂).....	64
Tabel 4.4	Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan (Z).....	66
Tabel 4.5	Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Kepuasan Masyarakat (Y).....	67
Tabel 4.6	<i>Convergen Validity</i>	70
Tabel 4.7	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	71
Tabel 4.8	<i>Correlations among l. vs. with sq. rts. of AVEs</i>	71

Tabel 4.9	<i>Composite reliability</i>	72
Tabel 4.10	Nilai <i>Path Analysis</i>	72
Tabel 4.11	Nilai <i>R-Squared Coefficients</i>	73
Tabel 4.12	<i>Q-square</i>	74
Tabel 4.13	<i>Model Fit and Quality Indies</i>	74
Tabel 4.14	Nilai Koefisien Jalur Pengaruh Langsung	76
Tabel 4.15	Nilai Koefisien Jalur Pengaruh Tidak Langsung	78

