

**PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN *SERVANT* DAN
FASILITAS TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
MASYARAKAT DENGAN INOVASI PELAYANAN
SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*
(Studi Pada Kelurahan se Kabupaten Jember)**

TESIS



Oleh :

MOH. HARSONO

2220412023

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2024**

**PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN *SERVANT* DAN
FASILITAS TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
MASYARAKAT DENGAN INOVASI PELAYANAN
SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*
(Studi Pada Kelurahan se Kabupaten Jember)**

TESIS

**Untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Magister Manajemen
(MM) pada program studi Magister Manajemen Universitas
Muhammadiyah Jember**



Oleh :

MOH. HARSONO

2220412023

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2024**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa tesis berjudul:

PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN *SERVANT* DAN FASILITAS
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DENGAN INOVASI
PELAYANAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*
(Studi Pada Kelurahan se Kabupaten Jember)

Yang disusun Moh. Harsono telah disetujui untuk dipertahankan di depan Tim
Penguji Pada tanggal 23 Desember 2024



Pembimbing:

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

Dr. Toni Herlambang, MM
NPK. 196902010603425

Dr. Abadi Sanosra, SE, MM
NPK. 1978071810509478

PENGESAHAN TESIS

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa tesis berjudul:

PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN *SERVANT* DAN FASILITAS
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DENGAN INOVASI
PELAYANAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*
(Studi Pada Kelurahan se Kabupaten Jember)

Yang disusun Moh. Harsono telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada tanggal 23 Desember 2024

Tim Penguji,
Ketua


Dr. Nurul Qomariyah, MM
NPK. 1967081010603426

Anggota,


Dr. Toni Herlambang, MM
NPK. 196902010603425

Anggota,


Dr. Abadi Sanosra, SE, MM
NPK. 1978071810509478


Mengesahkan:



Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,


Dr. Maheni Ika Sari, S.E., MM
NIP. 197708112005012001

Ketua Program Studi,


Dr. Budi Santoso, S.E., MM, M.Akun
NPK. 1973100911139340

PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam Naskah Tesis ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Tesis (Magister) ini dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Jember, 23 Desember 2024

Mahasiswa



Moh. Harsono
NIM. 2220412023

Dengan senantiasa mengucap Syukur kepada Allah SWT atas segala nikmat yang telah saya terima, sehingga saya bisa menyelesaikan karya ilmiah ini.

Belajar tidak mengenal waktu dan usia, ini yang menjadikan semangat saya untuk belajar.

Saya persembahkan karya ilmiah ini untuk orang-orang yang saya cintai, kedua orang tua (Alm) Siddiq Mustafa bin Armo, Ibu Ati binti Tukijan, istri Siti Wardatul Jannah binti Hadari dan anak Muhammad Afif Bintang Aila.

Bersyukur saya memiliki kalian yang senantiasa memberikan dorongan dan semangat.



UNGKAPAN TERIMAKASIH

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT. Karena dengan rahmat dan hidayahNya, penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul **PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN *SERVANT* DAN FASILITAS TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DENGAN INOVASI PELAYANAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* (Studi Pada Kelurahan se Kabupaten Jember)** Dalam proses penyusunan tesis ini penulis telah memperoleh bantuan bimbingan dan dorongan semangat dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang tak terhingga kepada yang terhormat:

1. Dr. Hanafi, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh Pendidikan Pascasarjana.
2. Maheni Ika Sari, S.E, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Dr. Budi Santoso, S.E., MM selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Dr. Toni Herlambang, S.E., MM selaku pembimbing Utama yang selalu berkontribusi memberikan bimbingan dan pengarahan sehingga penelitian ini berjalan sesuai dengan yang di harapkan.
5. Dr. Budi Santoso, S.E, MM selaku pembimbing Pendamping yang selalu berkontribusi memberikan bimbingan dan pengarahan sehingga penelitian ini berjalan sesuai dengan yang di harapkan.
6. Dr. Nurul Qomariah, S.E., M.M selaku Dosen Penguji yang telah bersedia memberikan banyak saran yang sangat bermanfaat untuk menyelesaikan tesis ini.
7. Segenap staf pengajaran dan administrasi Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember yang telah banyak membantu memberikan informasi dan penyiapan sarana pada kesempatan ujian tesis ini.

8. Lurah se Kabupaten Jember yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk melakukan penelitian di wilayah kelurahan masing-masing.
9. Rekan-rekan mahasiswa Program Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember, Khususnya Angkatan 2022 ganjil yang selama ini telah banyak memberikan dorongan, motivasi, kesempatan berdiskusi, bertukar pikiran, dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.

Mengingat keterbatasan sebagai manusia, penulis mengharapkan kritik yang konstruktif demi kesempurnaan tesis ini dan akhir kata semoga tesis ini berguna bagi pembaca dan peneliti yang akan datang.



DAFTAR ISI

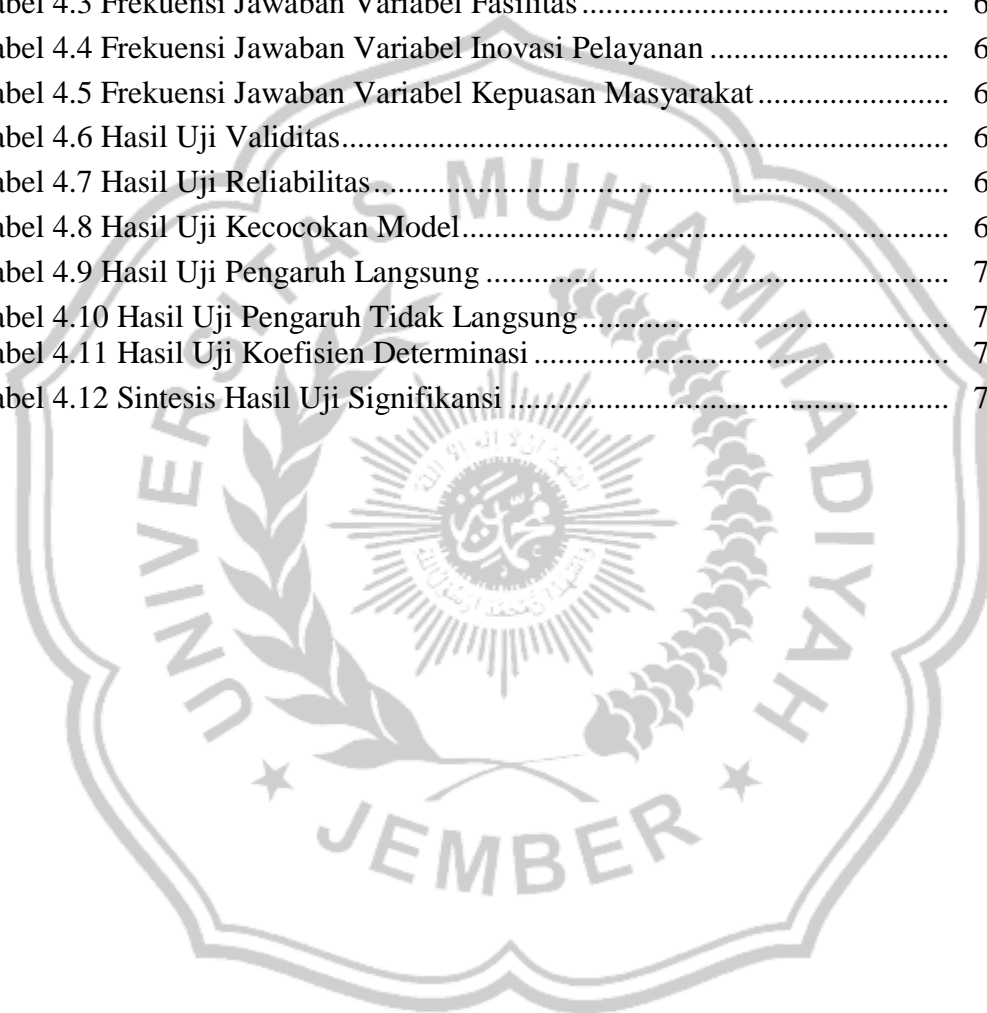
HALAMAN SAMBUNG.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN TESIS	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS	v
HALAMAN KATA PENGANTAR.....	vi
HALAMAN UNGKAPAN TERIMA KASIH	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK	xv
<i>ABSTRACT</i>	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 <i>Grand Theory</i>	10
2.2 Tinjauan Literatur	11
2.2.1 Kepuasan Masyarakat	11
2.2.1.1 Indikator Kepuasan Masyarakat.....	12
2.2.2 Inovasi.....	13
2.2.2.1 Indikator Inovasi	14
2.2.3 Gaya Kepemimpinan <i>Servant Leadership</i>	16
2.2.3.1 Indikator Gaya Kepemimpinan <i>Servant</i>	17
2.2.4 Fasilitas Kerja	19
2.2.4.1 Indikator Fasilitas Kerja	20
2.3 Penelitian Terdahulu.....	21
2.4 Kerangka Konseptual	32
2.5 Pengembangan Hipotesis.....	33
2.5.1 Pengaruh Gaya Kepemimpinan <i>Servant</i> terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan se-Kabupaten Jember	33
2.5.2 Pengaruh Fasilitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan se-Kabupaten Jember	34

2.5.3 Pengaruh Gaya Kepemimpinan <i>Servant</i> terhadap Inovasi Pelayanan Surat Menyurat Berbasis Barcode di Kelurahan se-Kabupaten Jember...	35
2.5.4 Pengaruh Fasilitas Kerja terhadap Inovasi Pelayanan Surat Menyurat Berbasis Barcode di Kelurahan se-Kabupaten Jember.....	36
2.5.5 Pengaruh Inovasi Pelayanan Surat Menyurat Berbasis Barcode terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan se-Kabupaten Jember ..	36
2.5.6 Pengaruh Gaya Kepemimpinan <i>Servant</i> terhadap Kepuasan Masyarakat melalui Inovasi Pelayanan Surat Menyurat Berbasis Barcode	37
2.5.7 Pengaruh Fasilitas Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat melalui Inovasi Pelayanan Surat Menyurat Berbasis Barcode	38
BAB 3 METODE PENELITIAN	39
3.1 Desain Penelitian.....	39
3.2 Variabel Penelitian.....	40
3.2.1 Variabel Dependen (Y).....	41
3.2.2 Variabel Mediasi (Z)	41
3.2.3 Variabel Independen (X).....	41
3.3 Definisi Operasional Variabel.....	42
3.3.1 Variabel Dependen: Kepuasan Masyarakat (Y).....	42
3.3.2 Variabel Mediasi: Inovasi Pelayanan (Z)	43
3.3.3 Variabel Independen:.....	44
3.4 Populasi dan Sampel.....	46
3.4.1 Populasi.....	46
3.4.2 Sampel	46
3.5 Jenis Data.....	48
3.5.1 Data Primer	48
3.5.2 Data Sekunder	49
3.6 Metode Pengumpulan Data	50
3.7 Metode Analisis Data (WarpPLS 8.0)	51
3.7.1 <i>Outer Model</i>	52
3.7.2 <i>Inner Model</i>	53
3.7.3 <i>Goodness-of-Fit</i>	54
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	58
4.1 Analisis Deskriptif	58
4.1.1 Variabel Gaya Kepemimpinan <i>Servant</i>	62
4.1.2 Variabel Fasilitas	63
4.1.3 Variabel Inovasi Pelayanan	65
4.1.4 Variabel Kepuasan Masyarakat	64
4.2 Analisis Data.....	65

4.2.1 <i>Outer Model</i>	66
4.2.1.1 Uji Validitas	66
4.2.1.2 Uji Reliabilitas	67
4.2.2 <i>Inner Model</i>	68
4.2.2.1 Uji Kecocokan Model.....	69
4.2.2.2 Uji Pengaruh Langsung.....	70
4.2.2.3 Uji Pengaruh Tidak Langsung	71
4.2.3 Koefisien Determinasi.....	73
4.3 Pembahasan	74
4.3.1 Pengaruh Gaya Kepemimpinan <i>Servant</i> terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan se-Kabupaten Jember	75
4.3.2 Pengaruh Fasilitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan se-Kabupaten Jember	77
4.3.3 Pengaruh Gaya Kepemimpinan <i>Servant</i> terhadap Inovasi Pelayanan di Kelurahan se-Kabupaten Jember	79
4.3.4 Pengaruh Fasilitas Kerja terhadap Inovasi Pelayanan di Kelurahan se-Kabupaten Jember.....	80
4.3.5 Pengaruh Inovasi Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan se-Kabupaten Jember	82
4.3.6 Pengaruh Gaya Kepemimpinan <i>Servant</i> terhadap Kepuasan Masyarakat melalui Inovasi Pelayanan.....	84
4.3.7 Pengaruh Fasilitas Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat melalui Inovasi Pelayanan	86
BAB 5. KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN.....	88
5.1 Kesimpulan.....	88
5.2 Keterbatasan	90
5.3 Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN	100

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penilaian SKM Pemerintah Kabupaten Jember 2020-2023.....	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 4.1 <i>Mapping</i> Wilayah Kabupaten Jember.....	60
Tabel 4.2 Frekuensi Jawaban Variabel Gaya Kepemimpinan <i>Servant</i>	62
Tabel 4.3 Frekuensi Jawaban Variabel Fasilitas	63
Tabel 4.4 Frekuensi Jawaban Variabel Inovasi Pelayanan	63
Tabel 4.5 Frekuensi Jawaban Variabel Kepuasan Masyarakat	64
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas.....	66
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	68
Tabel 4.8 Hasil Uji Kecocokan Model.....	69
Tabel 4.9 Hasil Uji Pengaruh Langsung	71
Tabel 4.10 Hasil Uji Pengaruh Tidak Langsung.....	72
Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi	73
Tabel 4.12 Sintesis Hasil Uji Signifikansi	74



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Grand Theory</i>	10
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual	32
Gambar 4.1 Peta Kabupaten Jember	59
Gambar 4.2 Hasil Analisis Jalur.....	74



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner	100
Lampiran 2. Tabulasi Data Kuisisioner	104
Lampiran 3. <i>Output</i> Warp PLS 8.0	110

