

**IMPLEMENTASI TRANSFORMASI TEKNOLOGI LAYANAN DAN
PEMANFAATAN SARANA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
MELALUI KECEPATAN LAYANAN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING**

(Studi pada UPTD. Pengujian Kendaraan Bermotor
Dinas Perhubungan Kabupaten Jember)

TESIS



Oleh :

**HIKMATUR RIZKA SUWANDI
NIM. 2420414009**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2025**

**IMPLEMENTASI TRANSFORMASI TEKNOLOGI LAYANAN DAN
PEMANFAATAN SARANA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
MELALUI KECEPATAN LAYANAN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING**

(Studi pada UPTD. Pengujian Kendaraan Bermotor
Dinas Perhubungan Kabupaten Jember)

TESIS

**diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Magister Manajemen (S2) dan
memperoleh gelar Magister Manajemen**



Oleh :

**HIKMATUR RIZKA SUWANDI
NIM. 2420414009**

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

2025

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa tesis berjudul :

**IMPLEMENTASI TRANSFORMASI TEKNOLOGI LAYANAN DAN
PEMANFAATAN SARANA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN MELALUI
KECEPATAN LAYANAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**
(Studi pada UPTD. Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember)

Yang disusun Hikmatur Rizka Suwandi telah disetujui untuk dipertahankan di
depan Tim Penguji Pada tanggal 28 Mei 2025

Pembimbing :

Pembimbing Utama

Pembimbing Anggota


Dr. Ni Nvoman Putu Martini G., SE, MM.
NPK. 1967030810203499


Dr. Rivanto Setiawan SE, MSA, Ak, CA,
CSRS, CSP, MCE
NPK. 19721229121091118

PENGESAHAN TESIS

Tesis berjudul : IMPLEMENTASI TRANSFORMASI TEKNOLOGI LAYANAN DAN PEMANFAATAN SARANA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN MELALUI KECEPATAN LAYANAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi pada UPTD. Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember), telah diuji dan disahkan oleh Prodi Magister Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 28 Mei 2025

Tempat : Gedung Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,
Ketua


Dr. H. Nursaid, ST, MM.
NPK. 1969031211509701

Anggota I


Dr. Ni Nyoman Putu Martini G., SE, MM.
NPK. 1967030810203499

Anggota II


Dr. Rivanto Setiawan, SE, MSA, Ak.
CA, CSRS, CSP, MCE
NPK. 19721229121091118

Mengesahkan,



Dekan

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

Ketua Program Studi


Dr. Budi Santoso, SE, MM, M.Akun
NPK. 1973100911139340

PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : HIKMATUR RIZKA SUWANDI

NIM : 2420414009

Prodi : Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa tesis yang berjudul IMPLEMENTASI TRANSFORMASI TEKNOLOGI LAYANAN DAN PEMANFAATAN SARANA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN MELALUI KECEPATAN LAYANAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi 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, Juni 2025

Yang menyatakan,



HIKMATUR RIZKA SUWANDI

NIM. 2420414009

PERSEMBAHAN

”Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.”

(Q.S. Al-Insyirah : 5-6)

”Jika seorang manusia meninggal, terputuslah amalnya, kecuali dari tiga hal : sedekah jariyah, ilmu yang bermanfaat atau anak shaleh yang berdoa untuknya.”

(HR. Muslim)

Karya ilmiah ini ku persembahkan untuk

Ibu, Ayah, Suami

dan Anak-anakku

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Implementasi Transformasi Teknologi Layanan dan Pemanfaatan Sarana terhadap Kualitas Pelayanan melalui Kecepatan Layanan 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 dan Bisnis Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember. Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan sehingga memerlukan beberapa perbaikan berupa kritik dan saran. 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. Maheni Ika Sari, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Dr. Budi Santoso, SE., M.M., M.Akun., selaku Kaprodi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember yang banyak membantu selama proses perkuliahan.
4. Dr. Ni Nyoman Putu Martini G., SE., M.M., selaku dosen pembimbing utama tesis yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan perhatian dalam penulisan tesis ini.
5. Dr. Riyanto Setiawan, SE., MSA, Ak CA, CSRS, CSP, MCE selaku dosen pembimbing pendamping tesis 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 banyak memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis selama menempuh perkuliahan.
8. Pemilik kendaraan wajib uji yang menjadi objek penelitian UPTD. Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember.
9. Kedua orang tua, suami dan anak-anak yang saya cintai dan hormati yang senantiasa memberikan doa, semangat serta motivasi selama perkuliahan hingga penyusunan tesis selesai.
10. Rekan – rekan seperjuangan angkatan 2024 Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember yang saling mendukung dan membantu satu sama lain dari awal kuliah hingga akhir semester ini.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah mendukung dan membantu hingga selesainya proses ini.

Besar harapan penulis apabila ada kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan tesis ini. Akhirnya penulis berharap, semoga tesis ini dapat bermanfaat.

Jember, Juni 2025

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TESIS	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	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	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB 2. KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 Kajian Teori	10
2.1.1 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	11
2.1.2 <i>Servqual Model Theory</i>	11
2.1.3 <i>Resource-Based View (RBV) Theory</i>	12
2.2 Kajian Pustaka	12
2.2.1 Kualitas Pelayanan	12
2.2.1.1 Indikator Kualitas Pelayanan.....	13
2.2.2 Kecepatan Layanan	13
2.2.2.1 Indikator Kecepatan Layanan.....	14
2.2.3 Transformasi Teknologi.....	14
2.2.3.1 Indikator Transformasi Digital	14
2.2.4 Pemanfaatan Sarana Prasarana	15
2.2.4.1 Indikator Pemanfaatan Sarana Prasarana	16
2.3 Penelitian Terdahulu	17
2.4 Kerangka Konseptual	39
2.5 Pengembangan Hipotesis.....	40
2.5.1 Pengaruh Transformasi Teknologi Layanan terhadap Kualitas Pelayanan.....	40
2.5.2 Pengaruh Pemanfaatan Sarana terhadap Kualitas Pelayanan.....	40
2.5.3 Pengaruh Transformasi Teknologi Layanan terhadap Kecepatan Layanan.....	41
2.5.4 Pengaruh Pemanfaatan Sarana terhadap Kecepatan Layanan	41
2.5.5 Pengaruh Kecepatan Layanan terhadap Kualitas Pelayanan	41

2.5.6 Pengaruh Transformasi Teknologi Layanan terhadap Kualitas Pelayanan melalui Kecepatan Layanan	42
2.5.7 Pengaruh Pemanfaatan Sarana terhadap Kualitas Pelayanan melalui Kecepatan Layanan	42
BAB 3. METODE PENELITIAN	44
3.1 Desain Penelitian	44
3.2 Jenis Data.....	44
3.2.1 Data Primer	45
3.2.2 Data Sekunder	45
3.3 Definisi Operasional	45
3.3.1 Variabel Independen	46
3.3.2 Variabel Intervening	46
3.3.3 Variabel Dependen.....	47
3.4 Populasi dan Sampel.....	47
3.4.1 Populasi	47
3.4.2 Sampel	47
3.4.3 Tempat dan Waktu Penelitian	48
3.5 Metode Pengumpulan Data	48
3.5.1 Data Primer	48
3.5.2 Data Sekunder	49
3.6 Metode Analisis Data (<i>WarpPls 8.0</i>)	50
3.6.1 <i>Outer Model</i>	50
3.6.2 <i>Inner Model</i>	51
3.6.3 <i>Goodness of Fit</i>	51
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	53
4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	53
4.2 Analisis Deskriptif.....	56
4.3 Analisis Data.....	59
4.3.1 <i>Outer Model</i>	59
4.3.1.1 Uji Validitas	59
4.3.1.2 Uji Reliabilitas.....	60
4.3.2 <i>Inner Model</i>	61
4.3.2.1 Kecocokan Model.....	62
4.3.2.2 Pengaruh Langsung	62
4.3.2.3 Pengaruh Mediasi	63
4.3.2.4 Koefisien Determinasi	64
4.4 Pembahasan	65
4.4.1 Pengaruh Transformasi Teknologi Layanan terhadap Kualitas Pelayanan.....	66
4.4.2 Pengaruh Pemanfaatan Sarana terhadap Kualitas Pelayanan	68
4.4.3 Pengaruh Transformasi Teknologi Layanan Terhadap Kecepatan Layanan.....	69
4.4.4 Pengaruh Pemanfaatan Sarana Terhadap Kecepatan Layanan	71
4.4.5 Pengaruh Kecepatan Layanan terhadap Kualitas Pelayanan	72

4.4.6 Pengaruh Transformasi Teknologi Layanan terhadap Kualitas Pelayanan melalui Kecepatan Layanan	74
4.4.7 Pengaruh Pemanfaatan Sarana terhadap Kualitas Pelayanan melalui Kecepatan Layanan	75
BAB 5. KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN	77
5.1 Kesimpulan.....	77
5.2 Keterbatasan Penelitian	78
5.3 Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN	86

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Kendaraan Aktif Uji	4
Tabel 1. 2 Kualitas Pelayanan Berdasarkan Survey Kepuasan Pada Tahun 2024	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3. 1 Kriteria Penilaian Skala Likert	49
Tabel 4. 1 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Transformasi Teknologi	56
Tabel 4. 2 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Pemanfaatan Sarana	57
Tabel 4. 3 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kecepatan Layanan	58
Tabel 4. 4 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	58
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas	60
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas	61
Tabel 4. 7 Hasil Uji Kecocokan Model	62
Tabel 4. 8 Hasil Uji Pengaruh Langsung	63
Tabel 4. 9 Hasil Uji Pengaruh Mediasi	63
Tabel 4. 10 Hasil Uji Koefisien Determinasi	64
Tabel 4. 11 Rangkuman Hasil Uji Analisis	65
Tabel 4. 12 Uji Hipotesis	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kajian Teori	10
Gambar 2. 2 Kerangka Konseptual.....	39
Gambar 4. 1 Bagan Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kabupaten Jember.....	54
Gambar 4. 2 Bagan Struktur Organisasi UPTD. Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember	56
Gambar 4. 3 Hasil Analisis Jalur	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner.....	86
Lampiran 2 Tabulasi Data Kuisisioner.....	89
Lampiran 3 Output Warp PLS 8.0	96