PENGARUH *DIGITAL SERVICE QUALITY*, LINGKUNGAN KERJA, DAN KOMPETENSI TERHADAP KINERJA PEGAWAI DENGAN PRODUKTIVITAS KERJA SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU 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

WADAATUL MABRUROH
2520414042

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2026

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : WADAATUL MABRUROH
NIM : 2520414042
PRODI : MAGISTER MANAJEMEN

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa tesis yang berjudul: **Pengaruh *Digital Service Quality*, Lingkungan Kerja, Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Produktivitas Kerja Sebagai Variabel *Intervening* Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jember** adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan dalam instusi 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 memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 4 November 2026

Yang menyatakan

METERAI TEMPEL

WADAATUL MABRUROH

NIM. 2520414042

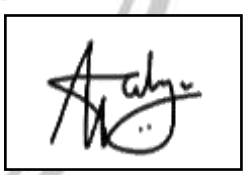
TESIS

PENGARUH *DIGITAL SERVICE QUALITY*, LINGKUNGAN KERJA, DAN KOMPETENSI TERHADAP KINERJA PEGAWAI DENGAN PRODUKTIVITAS KERJA SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN JEMBER

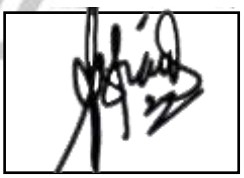
WADAATUL MABRUROH
2520414042

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Wahyu Eko Setianingsih, SE., MM.



Dosen Pembimbing Pendamping : Dr. Astrid Maharani, SE., M.Akun., CSRS., CSRA., CSP., CRP.



PENGESAHAN

Tesis berjudul : Pengaruh *Digital Service Quality*, Lingkungan Kerja, Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Produktivitas Kerja Sebagai Variabel *Intervening* Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jember, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Univeristas Muhammadiyah Jember pada :

Hari : Kamis
Tanggal : 5 November 2025
Tempat : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji

Dr. Ir. Eko Budi Satoto, M.MT
NPK. 1967101611803861

Anggota 1

Dr. Wahyu Eko Setianingsih, SE., MM.
NPK. 1979120811503633

Anggota 2

Dr. Astrid Maharani, SE., M.Akun., CSRS., CSRA., CSP., CRP.
NPK. 1989112011703803

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Maheni Ika Sari, SE., MM
NIP. 197708112005012001

Ketua Program Studi

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

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang mendalam kepada Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, dan kekuatan yang telah diberikan sepanjang perjalanan akademik ini, karya ilmiah berupa tesis ini saya persembahkan secara tulus sebagai wujud rasa hormat, cinta, dan terima kasih kepada:

1. Almarhum Ayahanda dan Almarhumah Ibunda Tercinta, pilar kekuatan utama dalam hidup saya yang meski kini telah tiada dan berada di sisi Allah SWT, cinta kasih, didikan, amanah, dan nilai-nilai luhur yang mereka tanamkan senantiasa hidup di dalam jiwa saya. Karya ini adalah wujud bakti dan pembuktian janji saya untuk menuntaskan pendidikan ini dengan baik. Doa tulus saya takkan pernah putus, semoga setiap huruf ilmu yang bermanfaat dalam tesis ini mengalirkan pahala jariyah serta menjadi penerang dan keluasan kubur bagi beliau berdua di Jannah-Nya.
2. Suami dan putra tersayang sebagai sumber motivasi, kebahagiaan, dan pemberi semangat terbesar harian yang selalu mengerti, bersabar, dan mendampingi saya melewati masa-masa sulit selama penyusunan tesis ini.
3. Ibu Dr. Wahyu Eko Setianingsih, SE., MM. selaku Dosen Pembimbing Utama, dan Ibu Dr. Astrid Maharani, SE., M.Akun., CSRS., CSRA., CSP., CRP. selaku Dosen Pembimbing Pendamping, yang telah meluangkan waktu, memberikan bimbingan, arahan, ilmu yang luar biasa, serta kesabaran yang tak terhingga dalam menuntun saya menyelesaikan tesis ini.
4. Segenap Dosen dan Staf Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember, yang telah membekali saya dengan ilmu pengetahuan, wawasan luas, dan bantuan teknis yang sangat berharga selama masa perkuliahan.
5. Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Jember, khususnya seluruh pegawai yang telah bersedia meluangkan waktu menjadi responden dan membantu memberikan data yang akurat demi kelancaran penelitian ini.
6. Rekan-Rekan Seperjuangan Magister Manajemen, terima kasih atas kebersamaan, tempat bertukar pikiran, tawa, dan saling menguatkan di kala jenuh melanda selama menempuh studi S2 di Universitas Muhammadiyah Jember.

MOTTO

"Sesungguhnya bencana terhadapmu bukan untuk menghancurkanmu melainkan sesungguhnya akan mengujimu, mengesahkan kesempurnaan imanmu dan menguatkan dasar kepercayaanmu dan memberikan kabar baik ke dalam batinmu."

Syekh Abdul Qadir al-Jailani~

KATA PENGANTAR



Assalaamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulilah, puji syukur atas kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis memiliki kemampuan untuk menyelesaikan penyusunan tesis dengan judul, "Pengaruh *Digital Service Quality*, Lingkungan Kerja, Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Produktivitas Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jember" dengan lancar. Tesis ini disusun sebagai salah satu wujud nyata untuk memenuhi impian yang menjadi kewajiban yang harus dipenuhi untuk mencapai gelar Pasca Sarjana pada program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.

Keberhasilan penulis dalam menyelesaikan tesis ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berperan dalam menyelesaikan tesis ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Allah SWT berkat rahmat dan kasih sayang-Nya penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
2. Bapak Dr. Hanafi, M. Pd., Rektor Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu di Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Ibu Dr. Maheni Ika Sari S. E., M. M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu di Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Ketua Program Studi Magister Manajemen Dr. Budi Santoso, SE., MM. M. Akun yang telah membatu penyelesaian proses administrasi akademik.
5. Dr. Wahyu Eko Setianingsih, SE., MM. selaku dosen pembimbing pertama yang telah memberikan kesempatan telah menerima dengan tangan terbuka membimbing dan membantu penulis, serta selalu memberikan dukungan, waktu dan solusi terbaik ketika menemui kesulitan dalam proses pengerjaan tesis ini.
6. Dr. Astrid Maharani, SE., M.Akun., CSRS., CSRA., CSP., CRP. selaku dosen pembimbing pendamping kedua yang telah memberikan bimbingan dan motivasinya pada tesis ini. Terima kasih banyak karena telah menerima dengan tangan terbuka membimbing dan membantu penulis, serta selalu memberikan dukungan, waktu dan solusi terbaik ketika menemui kesulitan dalam proses pengerjaan tesis ini.
7. Bapak Dr. Ir. Eko Budi Satoto, M.MT selaku dosen penguji yang telah memberikan bimbingan dan motivasinya pada tesis ini. Terima kasih banyak karena telah menerima dengan tangan terbuka membimbing dan membantu penulis, serta selalu memberikan dukungan, waktu dan solusi terbaik ketika menemui kesulitan dalam proses pengerjaan tesis ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Magister Manajemen yang telah membekali ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama penulis menuntut ilmu.
9. Keluarga dan sahabat-sahabat saya yang telah memberikan doa dan dukungannya tanpa henti.
10. Seluruh pihak yang telah membantu dalam penyusunan tesis ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Saya sebagai penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam Tesis yang penulis buat ini, semoga pembaca dapat memberikan kritikan dan saran sebagai bahan evaluasi bagi penulis. Semoga Tesis ini dapat bermanfaat bagi pihak manapun terutama bagi para pembaca dan pihak yang berkepentingan.

Wassalamu'alaikumWarahmatullahiWabarakatuh

Jember, 4 November 2026
Yang menyatakan

WADAATUL MABRUROH
NIM. 2520414042

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ..... **ii**
PENGESAHAN ..... **iv**
PERSEMBAHAN ..... **v**
MOTTO ..... **vi**
ABSTRAK ..... **vii**
ABSTRACT ..... **viii**
KATA PENGANTAR ..... **ix**
DAFTAR ISI ..... **xi**
DAFTAR TABEL ..... **xiv**
DAFTAR GAMBAR ..... **xvi**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xvii**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 6
1.3 Tujuan Penelitian 7
1.4 Kegunaan Penelitian 7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA **9**
2.1 Grand Theory- Job Performance Theory 9
2.2 Kinerja 10
2.2.1 Manfaat Kinerja 11
2.2.2 Indikator Kinerja 12
2.3 Digital Service Quality 13
2.3.1 Fungsi *Digital Service Quality* 14
2.3.2 Indikator *Digital Service Quality* 15
2.4 Lingkungan Kerja 15
2.4.1 Aspek Lingkungan Kerja 17
2.4.2 Indikator Lingkungan Kerja 17
2.5 Kompetensi 18
2.5.1 Fungsi Kompetensi 19
2.5.2 Indikator Kompetensi 20
2.6 Produktivitas Kerja 20
2.6.1 Manfaat Produktivitas Kerja 21
2.6.2 Indikator Produktivitas Kerja 22
2.7 Penelitian Terdahulu 24
2.8 Kerangka Konseptual 60
2.9 Pengembangan Hipotesis 61
2.9.1 *Digital Service Quality* Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kinerja Pegawai DPMPTSP Kabupaten Jember 61
2.9.2 Lingkungan Kerja Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kinerja Pegawai DPMPTSP Kabupaten Jember 62

2.9.3 Kompetensi Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kinerja Pegawai DPMPTSP Kabupaten Jember 64
2.9.4 *Digital Service Quality* Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Produktivitas kerja DPMPTSP Kabupaten Jember 65
2.9.5 Lingkungan Kerja Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Produktivitas Kerja DPMPTSP Kabupaten Jember 66
2.9.6 Kompetensi Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Produktivitas Kerja DPMPTSP Kabupaten Jember 67
2.9.7 Produktivitas Kerja Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kinerja DPMPTSP Kabupaten Jember 68
2.9.8 Digital Service Quality Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Produktivitas kerja DPMPTSP Kabupaten Jember 69
2.9.9 Lingkungan Kerja Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Produktivitas Kerja DPMPTSP Kabupaten Jember 70
2.9.10 Kompetensi Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Produktivitas Kerja DPMPTSP Kabupaten Jember 71
BAB III METODE PENELITIAN 73
3.1 Identifikasi Variabel 73
3.2 Desain Penelitian 73
3.3 Jenis Data 74
3.3.1 Data Primer 74
3.3.2 Data Sekunder 74
3.4 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel 74
3.4.1 Populasi 74
3.4.2 Sampel 74
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel 75
3.5 Definisi Operasional Variabel 75
3.5.1 *Digital Service Quality* (X1) 75
3.5.2 Lingkungan Kerja (X2) 76
3.5.3 Kompetensi (X3) 76
3.5.4 Produktivitas Kerja (Z) 77
3.5.5 Kinerja (Y) 78
3.6 Teknik Pengumpulan Data 78
3.6.1 Observasi 78
3.6.2 Kuesioner 79
3.7 Analisis Deskriptif 79
3.7.1 Pengujian Hipotesis 80
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 82
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian 82
4.2 Deskriptif Demografi Responden Penelitian 84
4.3 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian 85
4.4 Hasil Analisis Data 88

4.4.1 Uji Outer Model 88
4.4.2 Pengujian Model Struktural (Inner Model 90
4.4.3 Rekapitulasi Hasil Uji Hipotesis 96
4.5 Pembahasan 97
4.5.1 *Digital Service Quality* Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Kinerja Pegawai DPMPTSP Kabupaten Jember 98
4.5.2 Lingkungan Kerja Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kinerja Pegawai DPMPTSP Kabupaten Jember 100
4.5.3 Kompetensi Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kinerja Pegawai DPMPTSP Kabupaten Jember 102
4.5.4 *Digital Service Quality* Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Produktivitas Kerja DPMPTSP Kabupaten Jember 104
4.5.5 Lingkungan Kerja Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Produktivitas Kerja DPMPTSP Kabupaten Jember 106
4.5.6 Kompetensi Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Produktivitas Kerja DPMPTSP Kabupaten Jember 107
4.5.7 Produktivitas Kerja Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kinerja DPMPTSP Kabupaten Jember 109
4.5.8 *Digital Service Quality* berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Produktivitas Kerja DPMPTSP Kabupaten Jember 111
4.5.9 Lingkungan Kerja Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Produktivitas Kerja DPMPTSP Kabupaten Jember 113
4.5.10 Kompetensi Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Produktivitas Kerja DPMPTSP Kabupaten Jember 114
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 117
5.1 Kesimpulan 117
5.2 Saran 118
DAFTAR PUSTAKA 120
LAMPIRAN 131

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Capaian Kinerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jember (2022-2025 4
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian (Nulhakim, 2023) 24
Tabel 2.2 Ringkasan Penelitian (Muin & Suryani, 2023) 25
Tabel 2.3 Ringkasan Penelitian (N. S. Putri, 2024) 26
Tabel 2.4 Ringkasan Penelitian (Wahyudi et al., 2022) 27
Tabel 2.5 Ringkasan Penelitian (Alamsah, 2025) 28
Tabel 2.6 Ringkasan Penelitian (Mayasari, 2022) 29
Tabel 2.7 Ringkasan Penelitian (Lianasari & Ahmadi, 2022) 30
Tabel 2.8 Ringkasan Penelitian (Goh et al., 2024) 31
Tabel 2.9 Ringkasan Penelitian (Gultom et al., 2025) 32
Tabel 2.10 Ringkasan Penelitian (Ratnasari & Irwan, 2025) 33
Tabel 2.11 Ringkasan Penelitian (Hibaturrahman et al., 2025 34
Tabel 2.12 Ringkasan Penelitian (F. N. Putri, 2025) 35
Tabel 2.13 Ringkasan Penelitian (Simangunsong, 2024) 36
Tabel 2.14 Ringkasan Penelitian (Barri et al., 2024) 37
Tabel 2.15 Ringkasan Penelitian (Heliyana, 2024) 38
Tabel 2.16 Ringkasan Penelitian (Putra, 2024) 39
Tabel 2.17 Ringkasan Penelitian (Nst & Marsono, 2023) 40
Tabel 2.18 Ringkasan Penelitian (Lasmana et al., 2023) 41
Tabel 2.19 Ringkasan Penelitian (Kuswantoro, 2023) 42
Tabel 2.20 Ringkasan Penelitian (Santoso, 2023) 43
Tabel 2.21 Ringkasan Penelitian (Sulistyani & Syahidin, 2023) 44
Tabel 2.22 Ringkasan Penelitian (Efendi et al., 2023) 45
Tabel 2.23 Ringkasan Penelitian (Katri et al., 2023) 46
Tabel 2.24 Ringkasan Penelitian (Pattihahuan & Mukti, 2022) 47
Tabel 2.25 Ringkasan Penelitian (Rosia, 2022) 48
Tabel 2.26 Ringkasan Penelitian (Arifiyanto et al., 2024) 49
Tabel 2.27 Ringkasan Penelitian (Diwya & Setiawan, 2026) 50
Tabel 2.28 Ringkasan Penelitian (Haryono et al., 2026) 51
Tabel 2.29 Ringkasan Penelitian (Ingsih et al., 2024 52
Tabel 2.30 Ringkasan Penelitian (Jarjuni & Perkasa, 2026) 53
Tabel 2.31 Ringkasan Penelitian (Lumantow et al., 2026) 54
Tabel 2.32 Ringkasan Penelitian (Muna et al., 2026) 55
Tabel 2.33 Ringkasan Penelitian (Nugroho & Wahjoedi, 2023) 56
Tabel 2.34 Ringkasan Penelitian (Putri et al., 2026) 57
Tabel 2.35 Ringkasan Penelitian (Sari & Kusuma, 2024) 58
Tabel 2.36 Ringkasan Penelitian (Utomo et al., 2024) 59
Tabel 3.1 Skala Likert 79
Tabel 4.1 Statistik Deskriptif Responden 84
Tabel 4.2 Frekuensi Jawaban Responden Variabel *Digital service quality* (X1) 85

Tabel 4.3 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Lingkungan Kerja (X2) 85
Tabel 4.4 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kompetensi (X3) 86
Tabel 4.5 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Produktivitas Kerja (Z) 87
Tabel 4.6 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kinerja (Y) 87
Tabel 4.7 *Combined loadings and cross-loadings* 88
Tabel 4.8 Perbandingan Akar dari *AVE* dengan Korelasi antar Variabel 89
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas 90
Tabel 4.10 Nilai Koefisien Jalur Pengaruh Langsung 90
Tabel 4.11 Nilai Koefisien Jalur Pengaruh Tidak Langsung 91
Tabel 4.12 Total *effect* 93
Tabel 4.13 Uji Model Penelitian 95
Tabel 4.14 Uji Model Penelitian 96
Tabel 4.15 Rangkuman Hasil Pengujian Hipotesis 96

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Kerangka Teori Penelitian 9
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual Penelitian..... 60
Gambar 4.1 Logo DPMPTSP-Kabupaten Jember..... 82
Gambar 4.2 Hasil Analisis Jalur 94

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1 Kuesioner 131
Lampiran 2 Tabulasi Jawaban Responden 135
Lampiran 3 Hasil Uji Analisis Smart PLS 140

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER