

**PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI, KEDISIPLINAN
PEGAWAI, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI MALL PELAYANAN PUBLIK
(MPP) BEKASI**

TESIS

Oleh :

ICHDA ADI PUTRA

201720151008



**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2021**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Tesis : Pengaruh Kompetensi Pegawai, Kedisiplinan Pegawai,
dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan
di Mall Pelayanan Publik (MPP) Bekasi

Nama Mahasiswa : Ichda Adi Putra

Nomor Pokok Mahasiswa : 201720151008

Program Studi / Fakultas : Magister Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Tanggal Lulus Ujian Tesis : 09 Juli 2021

Jakarta, 21 Juli 2021

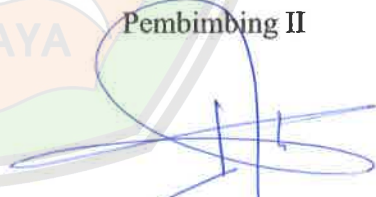
MENYETUJUI,

Pembimbing I



Prof. Tri Widyastuti, S.E., Ak., M.M.
NIDN : 0323036401

Pembimbing II



Dr. Sugeng Suroso, S.E., M.M.
NIDN : 0316066201

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tesis : Pengaruh Kompetensi Pegawai, Kedisiplinan Pegawai, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Mall Pelayanan Publik (MPP) Bekasi

Nama Mahasiswa : Ichda Adi Putra

Nomor Pokok Mahasiswa : 201720151008

Program Studi / Fakultas : Magister Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Tanggal Lulus Ujian Tesis : 9 Juli 2021

Jakarta, 21 Juli 2021

Mengesahkan,

Ketua Tim Penguji : Prof. Dr. Adler Haymans Manurung, SE., SH., M.Com.
NIDN : 0017126105

Penguji I : Prof. Dr. Tri Widyastuti, S.E., Ak., M.M.
NIDN : 0323036401

Penguji II : Dr. Faroman Syarief, S.E., M.M.
NIDN : 0405095803

[Handwritten signatures of Prof. Dr. Adler Haymans Manurung, Prof. Dr. Tri Widyastuti, and Dr. Faroman Syarief]

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi

Magister Manajemen

[Handwritten signature of Dr. Faroman Syarief]

Dr. Faroman Syarief, S.E., M.M.
NIDN : 0405095803

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

[Handwritten signature of Dr. Istianingsih]

Dr. Istianingsih, M.S.Ak., CA, CSRA., CACP.
NIDN : 0318107101

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Tesis Yang Berjudul

“Pengaruh Kompetensi Pegawai, Disiplin Pegawai, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Mall Pelayanan Publik (MPP) Bekasi”.

Ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan tesis ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan tesis ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 21 Juli 2021

Yang Membuat Pernyataan,



Ichda Adi Putra

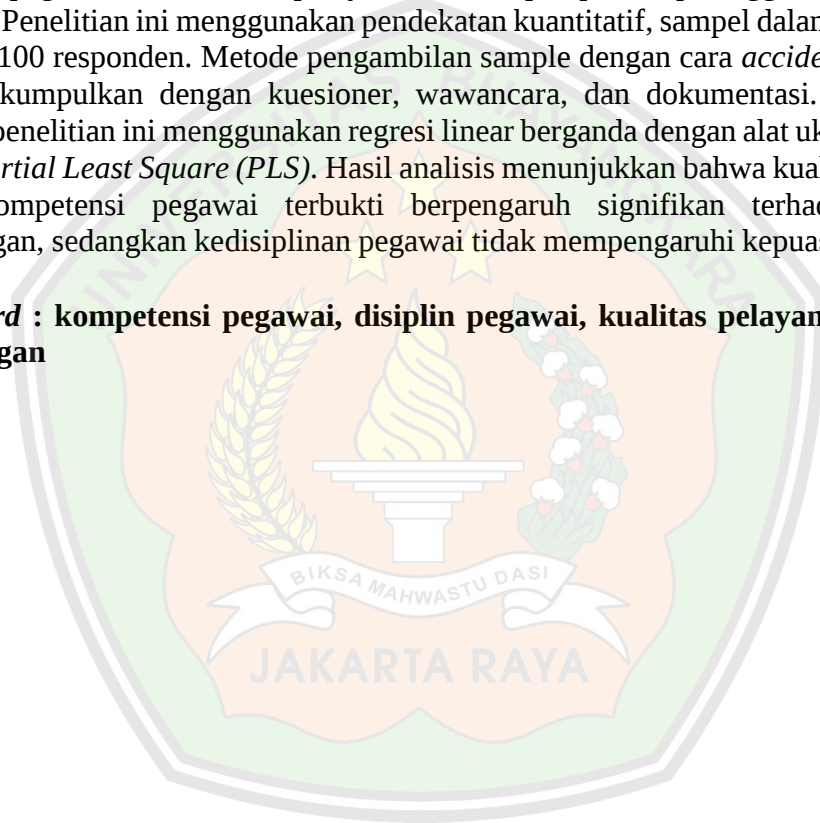
NPM:201720151008

ABSTRAK

Keberhasilan sebuah instansi pemerintahan adalah dengan puasny masyarakat akan pelayanan yang diberikan oleh instansi tersebut, kompetensi pegawai, disiplin pegawai, dan kualitas pelayanan merupakan aspek penting yang harus diperhatikan agar instansi pemerintahan bisa dianggap berhasil dalam melayani masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh langsung kompetensi pegawai, disiplin pegawai, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden. Metode pengambilan sample dengan cara *accidental sampling*, data dikumpulkan dengan kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan regresi linear berganda dengan alat ukur pengolahan data *Partial Least Square (PLS)*. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kompetensi pegawai terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan kedisiplinan pegawai tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Keyword : kompetensi pegawai, disiplin pegawai, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan

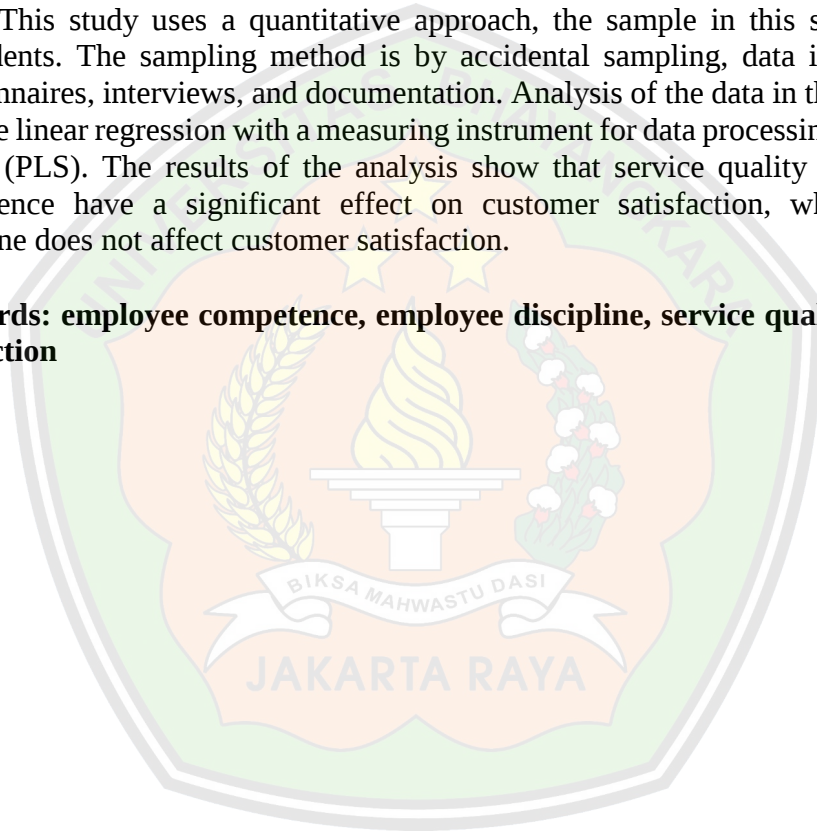


ABSTRACT

The success of a government agency is the satisfaction of the community with the services provided by the agency, service competence, employees, and quality are important aspects that must be considered so that government agencies can be considered successful in serving the community. The purpose of this study was to determine the direct effect of employee competence, employee discipline, and service quality on customer satisfaction.

This study uses a quantitative approach, the sample in this study was 100 respondents. The sampling method is by accidental sampling, data is collected by questionnaires, interviews, and documentation. Analysis of the data in this study using multiple linear regression with a measuring instrument for data processing Partial Least Square (PLS). The results of the analysis show that service quality and employee competence have a significant effect on customer satisfaction, while employee discipline does not affect customer satisfaction.

Keywords: employee competence, employee discipline, service quality, customer satisfaction



KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, atas limpahan rahmat dan karuniaNya sehingga saya dapat menyelesaikan tesis ini. Penulisan tesis ini tidak terlepas dari do'a, bantuan, dan bimbingan berbagai pihak. Oleh karena itu saya ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Tri Widyastuti, S.E., Ak., M.M. dan Dr. Sugeng Suroso, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran dalam membimbing saya dalam penyusunan tesis ini
2. Segenap dosen pengajar dan akademik di Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jaya yang telah banyak membantu, membimbing, mengarahkan dan memberikan ilmu yang sangat berguna selama masa perkuliahan
3. Kedua orang tua, istri, beserta adik yang saya cintai yang selalu memberikan do'a, nasihat, dan dukungan kepada saya
4. Seluruh pegawai Pemerintah Kota Bekasi dan pegawai MPP Bekasi yang sudah membantu terlaksananya penelitian ini
5. Rekan – rekan seperkuliahan MM-44 yang selalu memberikan motivasi dalam belajar dan juga telah banyak membantu dalam proses menyelesaikan tesis ini
6. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu, terima kasih atas segala dedikasi, dukungan, dan bantuan yang telah diberikan kepada saya.

Akhir kata saya ucapkan terimakasih pada semuanya dan kami sadar bahwa hasil penelitian ini masih perlu penyempurnaan lebih lanjut, maka kami berharap masukan, koreksi dan kritik yang membangun demi kesempurnaan hasil penelitian ini.

Jakarta, 21 Juli 2021

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	7
1.3. Rumusan Masalah	7
1.4. Batasan Masalah	7
1.5. Tujuan Penelitian	8
1.6. Manfaat Penelitian	8
1.7. Sistematika Penulisan	9
BAB II	10
TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Kompetensi	10
2.1.1. Pengertian Kompetensi	10
2.1.2. Faktor – faktor yang mempengaruhi kompetensi	13
2.1.3. Dimensi dan indikator kompetensi	15
2.2. Kedisiplinan Pegawai	17
2.2.1. Pengertian Disiplin	17
2.2.2. Faktor – faktor yang mempengaruhi disiplin	20
2.2.3. Indikator Disiplin	23
2.2.4. Dimensi – dimensi disiplin	25
2.3. Kualitas pelayanan	27

2.3.1.	Pengertian kualitas pelayanan.....	27
2.3.2.	Faktor – faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan	29
2.3.3.	Indikator kualitas pelayanan	30
2.3.4.	Dimensi kualitas pelayanan.....	32
2.4.	Kepuasan Pelanggan.....	32
2.4.1.	Pengertian Kepuasan Pelanggan	32
2.4.2.	Faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.....	33
2.4.3.	Metode pengukuran kepuasan pelanggan	34
2.4.4.	Indikator kepuasan pelanggan.....	35
2.5.	Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	36
2.6.	Kerangka Pemikiran	46
2.7.	Hipotesis	49
BAB III		50
METODOLOGI PENELITIAN		50
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian	50
3.2	Populasi dan sample	50
3.3	Pendekatan Penelitian.....	50
3.4	Metode dan Desain Penelitian.....	51
3.5	Teknik Pengumpulan Data	51
3.6	Operasional dan Pengukuran Variable	52
3.7.	Instrumen Penelitian.....	60
3.8.	Teknik Pengolahan Analisis Data	60
3.9.	Analisis Data	61
BAB IV		71
PEMBAHASAN		71
4.1.	Gambaran Umum	71
4.2.	Data Responden.....	76
4.3.	Analisis Data	78
4.3.1.	Hasil Analisis Data Pengukuran Model (Outer Model).....	78
4.3.2.	Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	86
4.3.3.	Pengujian Hipotesis.....	88
4.4.	Pembahasan	90

BAB V.....	92
PENUTUP.....	92
5.1. Kesimpulan.....	92
5.2. Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN - LAMPIRAN.....	99



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu	39
Tabel 3.1 Variabel, Dimensi, dan Indikator Kompetensi Pegawai	52
Tabel 3.2 Variabel, Dimensi, dan Indikator Disiplin Pegawai	53
Tabel 3.3 Variabel, Dimensi, dan Indikator Kualitas Pelayanan	54
Tabel 3.4 Variabel, Dimensi, dan Indikator Kepuasan Pelanggan	55
Tabel 3.5 Ringkasan Rule of Thumb Evaluasi Model (Outer Model)	69
Tabel 3.6 Ringkasan Rule Of Thumb Evaluasi Model Struktural (Inner Model)	69
Tabel 4.1 Jenis kelamin responden	77
Tabel 4.2 Usia responden	77
Tabel 4.3 Tingkat Pendidikan	78
Tabel 4.4 Hasil Outer Loading Kompetensi	80
Tabel 4.5 Hasil Outer Loading Disiplin	80
Tabel 4.6 Hasil Outer Loading Kualitas Pelayanan	81
Tabel 4.7 Hasil Outer Loading Kepuasan Pelanggan	82
Tabel 4.8 Hasil Composite Realibility Variabel Kompetensi	83
Tabel 4.9 Hasil Composite Realibility Variabel Disiplin	83
Tabel 4.10 Hasil Composite Realibility Variabel Kualitas Pelayanan	83
Tabel 4.11 Hasil Composite Realibility Variabel Kepuasan Pelanggan	84
Tabel 4.12 Hasil Cronbarch Alpha Variabel Kompetensi	84
Tabel 4.13 Hasil Cronbarch Alpha Variabel Disiplin	84
Tabel 4.14 Hasil Cronbarch Alpha Variabel Kualitas Pelayanan	85
Tabel 4.15 Hasil Cronbarch Alpha Variabel Kepuasan Pelanggan	85
Tabel 4.16 Hasil R-Square	87

Tabel 4.17 Hasil Uji F – Square Kompetensi	87
Tabel 4.18 Hasil Uji F – Square Disiplin	87
Tabel 4.19 Hasil Uji F – Square Kualitas Pelayanan	88
Tabel 4.20 Hasil Path Coefficiensts	88



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian	46
Gambar 2.2 Konstelasi Variabel	48
Gambar 4.1. Struktur Organisasi DPMPTSP	76
Gambar 4.2 Outer Model Penelitian	79
Gambar 4.3 Inner Model Penelitian	86

