

**PENGARUH KEPEMIMPINAN PELAYAN,
SPIRITUALITAS TEMPAT KERJA, MOTIVASI
KERJA, DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN DI POLITEKNIK
PARIWISATA BALI**



**OLEH
DESAK GEDE CHANDRA WIDAYANTHI
NIM 2139011020**

**Disertasi ini Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan untuk
Mendapatkan Gelar Doktor**

**PROGRAM STUDI ILMU PENDIDIKAN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
2024**

RINGKASAN

Pendahuluan

Perguruan tinggi adalah lembaga pelayanan publik yang berkewajiban untuk menyediakan layanan pendidikan yang berkualitas. Kualitas pelayanan pendidikan di perguruan tinggi merupakan salah satu penentu terwujudnya kualitas pendidikan yang baik. Pelanggan atau penerima pelayanan di Perguruan Tinggi adalah mahasiswa. Kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan di Perguruan Tinggi dapat memengaruhi motivasi belajar dan hasil belajar (Subrahmanyam, 2017). Oleh karena itu, kualitas pelayanan perguruan tinggi menjadi salah satu penentu kualitas lulusan.

Secara khusus, kualitas pelayanan pendidikan di Politeknik Pariwisata Bali juga perlu menjadi perhatian. Politeknik Pariwisata Bali sebagai perguruan tinggi negeri pariwisata di bawah naungan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia merupakan salah satu pelaksana pelayanan publik sektor jasa pendidikan tinggi. Saat ini Politeknik Pariwisata Bali meraih predikat B dalam akreditasi Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT). Hal ini mencerminkan bahwa masih terdapat aspek-aspek dalam pelayanan perguruan tinggi yang perlu ditingkatkan dalam menuju predikat akreditasi yang lebih baik, yakni Unggul.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan, berbagai faktor dapat menjadi penentu. Faktor-faktor tersebut dapat bersifat internal, yakni berasal dari internal organisasi seperti kepemimpinan, kemampuan staf, sistem birokrasi yang diterapkan, dan sebagainya; maupun bersifat eksternal, seperti kebijakan yang

berlaku di wilayah organisasi, penerimaan masyarakat, dan sebagainya. Selain itu, faktor-faktor penentu peningkatan kualitas pelayanan juga dapat bersifat fisik seperti tersedianya sarana dan prasarana pelayanan, dan ketersediaan anggaran; serta bersifat psikologis seperti kepuasan kerja, motivasi kerja, dan spiritualitas.

Hipotesis penelitian ini diuraikan sebagai berikut; kepemimpinan pelayan, spiritualitas tempat kerja, dan motivasi kerja berpengaruh secara langsung positif dan signifikan terhadap kinerja guru, selain itu kepemimpinan pelayan, spiritualitas tempat kerja, dan motivasi kerja berpengaruh secara tidak langsung terhadap kualitas pelayanan melalui kepuasan kerja.

Metode

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif metode survei menggunakan kuesioner untuk memperoleh data. Jumlah populasi adalah 108 dosen di Politeknik Pariwisata Bali. Teknik pengambilan sampel adalah random sampling menggunakan formula Morgan dan Krejcie kemudian dikoreksi menggunakan formula (Warwich dan Lininger dalam Agung, 2014) untuk mendapatkan sampel 101 responden.

Data dianalisis dengan pengujian validitas butir instrumen, ketentuannya apabila angka pearson correlation lebih besar dari r tabel product moment dengan taraf signifikansi $< 0,05$ maka butir instrumen tersebut dinyatakan valid. Pada pengujian reliabilitas pengukuran instrumen melihat Cronbach Alpha (α). Instrumen dikatakan reliabel apabila nilai pada Cronbach Alpha > 0.70 . Setelah itu dilakukan analisis hipotesis diskriptif menggunakan teknik Structural Equation Modeling dan Partial Least Square (SEM PLS) memakai software SmartPLS untuk

mendapat hasil analisis tentang pengaruh secara langsung variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y), sedangkan pengaruh secara tidak langsung variabel independen terhadap variabel dependen melalui variabel mediasi.

Hasil penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa; (1) Kepemimpinan pelayan, spiritualitas tempat kerja, dan motivasi kerja berpengaruh langsung dan signifikan terhadap kepuasan kerja; (2) Kepuasan Kerja berpengaruh langsung dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, namun kepemimpinan pelayan, spiritualitas tempat kerja, dan motivasi kerja tidak berpengaruh langsung dan signifikan terhadap kepuasan kerja; (3) Penyertaan variabel mediasi yakni kepuasan kerja mampu memediasi secara penuh pengaruh kepemimpinan pelayan, spiritualitas tempat kerja, dan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan, sehingga (4) kepemimpinan pelayan, spiritualitas tempat kerja, dan motivasi kerja berpengaruh secara tidak langsung terhadap kualitas pelayanan melalui kepuasan kerja.

Kebaruan (*novelty*) penelitian ini adalah 1) Perumusan konsep baru terkait kepemimpinan pelayan, spiritualitas tempat kerja, motivasi kerja, kepuasan kerja, dan kualitas pelayanan berdasarkan teori yang telah ada; 2) Pengembangan instrumen penelitian untuk pengukuran variabel kepemimpinan pelayan, spiritualitas tempat kerja, motivasi kerja, kepuasan kerja, dan kualitas pelayanan, berdasarkan konsep baru yang dikembangkan sehingga menghasilkan instrumen dengan indikator pengukuran baru; dan 3) Penyertaan variabel kepuasan kerja memediasi secara penuh pengaruh tidak langsung kepemimpinan pelayan, spiritualitas tempat kerja, dan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan.





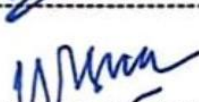


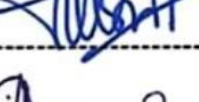


Mengacu pada temuan penelitian ini direkomendasikan untuk menerapkan kepemimpinan pelayan, mengembangkan spiritualitas tempat kerja, meningkatkan motivasi kerja dan kepuasan kerja sehingga peningkatan kualitas pelayanan dapat terwujud.



LEMBAR PENGESAHAN

Disertasi oleh Desak Gede Chandra Widyanthi dipertahankan di depan tim penguji dan dinyatakan diterima serta sah sebagai persyaratan guna memperoleh gelar Doktor Program Studi Ilmu Pendidikan Konsentrasi Administrasi Pendidikan Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha.
Disahkan pada tanggal: 4 April 2024

Oleh Tim Penguji

	: Ketua	Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd. NIP. 196702211993031002
	: Sekretaris	Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd. NIP. 195910101986031003
	: Koorprodi	Prof. Dr. Putu Kerti Nitiasih, M.A. NIP. 196206261986032002
	: Promotor	Prof. Dr. I Made Yudana, M.Pd. NIP. 196008191985031001
	: Ko-Promotor I	Prof. Dr. Anak Agung Gede Agung, M.Pd NIP. 195605201983031002
	: Ko-Promotor II	Prof. Dr. I Putu Wisna Ariawan, M.Si. NIP. 196805191993031001
	: Penguji Internal I	Dr. Basilius Redan Werang, S.S., S.Sos., JCL. NIP. 196606142003121002
	: Penguji Internal II	Dr. Kadek Rihendra Dantes, S.T., M.T. NIP. 197912012006041001
	: Penguji Internal III	Dr. Ni Luh Gede Erni Sulindawati, SE.Ak., M.Pd. NIP. 196909042003122001
	: Penguji Internal IV	Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si. NIP. 196810291993032001

Mengesahkan

Direktur Program Pascasarjana
Universitas Pendidikan Ganesha



Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd.
NIP. 195910101986031003

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa disertasi berjudul “Pengaruh Kepemimpinan Pelayan, Spiritualitas Tempat Kerja, Motivasi Kerja, dan Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan di Politeknik Pariwisata Bali” saya susun sebagai sebagian syarat memperoleh gelar Doktor dari Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha merupakan karya saya sendiri.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan disertasi yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah ditulis sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah. Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian disertasi ini bukan hasil karya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai peraturan yang berlaku.

Singaraja, 4 April 2024
Yang Membuat Pernyataan



Desak Gede Chandra Widyanthi
NIM 2139011020

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nyalah sehingga penulis dapat menyelesaikan disertasi yang berjudul “Pengaruh Kepemimpinan Pelayan, Spiritualitas Tempat Kerja, Motivasi Kerja, dan Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan di Politeknik Pariwisata Bali”, tepat pada waktunya.

Adapun tujuan dari penulisan disertasi ini adalah sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Doktor pada Program Studi Ilmu Pendidikan Universitas Ganesha. Pada kesempatan ini, penulis hendak menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan moril maupun materiil sehingga disertasi ini dapat selesai.

1. Prof. Dr. Made Yudana, M.Pd., selaku Promotor yang penuh kesabaran telah memberikan pengarahan, bimbingan, koreksi mulai dari penyusunan judul, metodologi penelitian sampai penyelesaian disertasi ini;
2. Prof. Dr. Anak Agung Gede Agung, M.Pd., selaku Co-Promotor I yang telah memberikan pengarahan, bimbingan terutama dalam metodologi penelitian mulai dari penyusunan sampai penyelesaian disertasi ini;
3. Prof. Dr. I Putu Wisna Ariawan, M.Si. selaku Co-Promotor II yang telah memberikan pengarahan, bimbingan mulai dari penyusunan judul sampai dalam penyelesaian disertasi ini;
4. Prof. Dr. Putu Kerti Nitiasih, M.A selaku Korprodi S3 Ilmu Pendidikan yang telah memberikan dukungan dalam penyelesaian disertasi ini

5. Seluruh stakeholders, keluarga, rekan kerja, dan sahabat yang telah memberikan dukungan moral dan materi.

Meskipun telah berusaha menyelesaikan disertasi ini sebaik mungkin, penulis menyadari bahwa disertasi ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan bimbingan, arahan dan saran yang membangun dari pembimbing serta para pembaca guna menyempurnakan segala kekurangan dalam penyusunan disertasi ini. Akhir kata, penulis berharap semoga disertasi ini berguna bagi para pembaca dan pihak-pihak lain yang berkepentingan.

Denpasar, 4 April 2024

Penulis



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
RINGKASAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	vii
LEMBAR PERNYATAAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian	11
1.3 Pembatasan Masalah Penelitian	12
1.4 Rumusan Masalah Penelitian	13
1.5 Tujuan Penelitian	14
1.6 Manfaat Penelitian	16
1.7 Novelty/ Orisinalitas Penelitian	17
BAB II KAJIAN PUSTAKA	18
2.1 Deskripsi Teoretis	18
2.1.1 Kajian Teori tentang Kualitas Pelayanan	18
2.1.2 Kajian Teori tentang Kepemimpinan Pelayan	25
2.1.3 Kajian Teori tentang Spiritualitas Tempat Kerja	32
2.1.4 Kajian Teori tentang Motivasi Kerja	40
2.1.5 Kajian Teori tentang Kepuasan Kerja	49
2.2. Kajian Hasil Penelitian yang Relevan	56
2.2.1 Penelitian tentang Pengaruh Kepemimpinan Pelayan terhadap Kualitas Pelayanan	56
2.2.2 Penelitian tentang Pengaruh Spiritualitas Tempat Kerja terhadap Kualitas Pelayanan	61
2.2.3 Penelitian tentang Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan	65
2.2.4 Penelitian tentang Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan	70
2.3 Kerangka Berpikir	75
2.3.1 Pengaruh Kepemimpinan Pelayan terhadap Kualitas Pelayanan	75
2.3.2 Pengaruh Spiritualitas Tempat Kerja terhadap Kualitas Pelayanan	76
2.3.3 Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan	76
2.3.4 Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan	77
2.4 Hipotesis Penelitian	78
BAB III METODE PENELITIAN	80
3.1 Desain Penelitian	80

3.2	Populasi dan Sampel Penelitian	81
3.3	Variabel Penelitian dan Definisi Variabel.....	84
3.3.1	Identifikasi Variabel	84
3.3.2	Konstelasi Variabel.....	85
3.3.3	Definisi Variabel.....	85
3.4	Teknik Pengumpulan Data	88
3.5	Instrumen Pengumpulan Data	89
3.6	Uji Coba Instrumen	90
3.6.1	Uji Validitas Instrumen	90
3.6.2	Uji Reliabilitas Instrumen	99
3.7	Metode Analisis Data	100
3.8	Hipotesis Statistik.....	103
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	107
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian dan Profil Responden.....	107
4.1.1	Gambaran Umum Politeknik Pariwisata Bali	107
4.1.2	Gambaran Umum Dosen Politeknik Pariwisata Bali	107
4.1.1.1	Jumlah Responden	108
4.1.1.2	Gender Responden	109
4.1.1.3	Usia responden.....	109
4.1.1.4	Masa Kerja Responden	110
4.2	Gambaran Umum Variabel Penelitian	111
4.2.1	Identifikasi Variabel Penelitian.....	111
4.2.2	Identifikasi Jawaban Responden.....	112
4.2.3	Identifikasi Korelasi Antar-Variabel Penelitian	115
4.3	Analisis Data	116
4.3.1	Analisis Statistik Deskriptif	117
4.3.1.1	Data Kepemimpinan Pelayan.....	117
4.3.1.2	Data Spiritualitas Tempat Kerja	120
4.3.1.3	Data Motivasi Kerja.....	123
4.3.1.4	Data Kepuasan Kerja	126
4.3.1.5	Data Kualitas Pelayanan	129
4.3.2	Analisis Model Persamaan Struktural.....	132
4.3.2.1	Hasil Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model).....	132
4.3.2.2	Hasil Evaluasi Inner Model	138
4.3.2.3	Model Persamaan Struktural Pengaruh Kepemimpinan Pelayan, Spiritualitas Tempat Kerja, Motivasi Kerja, dan Kepuasan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan di Politeknik Pariwisata Bali.....	139
4.3.2.4	Hasil Pengujian Pengaruh Langsung (Direct Effect)..	140
4.3.2.5	Hasil Pengujian Pengaruh Tidak Langsung (Indirect Effect).....	142
4.3.2.6	Hasil Pengujian Hipotesis	142
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian	149
4.4.1	Pengaruh Langsung Kepemimpinan Pelayan Terhadap Kepuasan Kerja	149
4.4.2	Pengaruh Langsung Spiritualitas Tempat Kerja Terhadap Kepuasan Kerja	154

4.4.3	Pengaruh Langsung Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja	156
4.4.4	Pengaruh Langsung Kepemimpinan Pelayan Terhadap Kualitas Pelayanan	158
4.4.5	Pengaruh Langsung Spiritualitas Tempat Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan	161
4.4.6	Pengaruh Langsung Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan.....	163
4.4.7	Pengaruh Langsung Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan.....	164
4.4.8	Pengaruh Tidak Langsung Kepemimpinan Pelayan Terhadap Kualitas Pelayanan Melalui Kepuasan Kerja	165
4.4.9	Pengaruh Tidak Langsung Spiritualitas Tempat Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Melalui Kepuasan Kerja	166
4.4.10	Pengaruh Tidak Langsung Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Melalui Kepuasan Kerja	168
4.5	Temuan Penelitian.....	169
4.6	Implikasi Penelitian.....	169
4.7	Keterbatasan Penelitian	172
BAB V	PENUTUP	173
5.1	Simpulan.....	173
5.2	Saran.....	175
DAFTAR RUJUKAN.....		179
LAMPIRAN.....		186



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Rangkuman Teori Terkait Variabel Terikat Kualitas Pelayanan (Y)	23
Tabel 2.2 Rangkuman Teori Terkait Variabel Bebas Kepemimpinan Pelayan	30
Tabel 2.3 Rangkuman Teori Terkait Variabel Bebas Spiritualitas Tempat Kerja	38
Tabel 2.4 Rangkuman Teori Terkait Variabel Bebas Motivasi Kerja	48
Tabel 2.5 Rangkuman Teori Terkait Variabel Bebas Kepuasan Kerja.....	54
Tabel 3.1 Populasi dan Sampel Dosen Politeknik Pariwisata Bali	83
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	89
Tabel 3.3 Hasil Analisis isi Instrumen oleh Pakar	92
Tabel 3.4 Analisis Validitas Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan (Y2).....	94
Tabel 3.5 Analisis Validitas Instrumen Variabel Kepemimpinan Pelayan (X1).....	94
Tabel 3.6 Analisis Validitas Instrumen Variabel Spiritualitas Tempat Kerja.....	95
Tabel 3.7 Analisis Validitas Instrumen Variabel Motivasi Kerja (X3)	96
Tabel 3.8 Analisis Validitas Instrumen Variabel Kepuasan Kerja (Y1).....	97
Tabel 3.9 Rekapitulasi Jumlah Item Kuisisioner Setelah Uji Validitas.....	98
Tabel 3.10 Kriteria Penentuan Reliabilitas Instrumen	99
Tabel 3.11 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	100
Tabel 4.1 Gambaran Umum Jumlah Responden.....	108
Tabel 4.2 Gambaran Umum Gender Responden	109
Tabel 4.3 Data Umum Usia Responden.....	110
Tabel 4.4 Gambaran Umum Masa Kerja Responden.....	111
Tabel 4.5 Identifikasi Variabel Penelitian.....	111
Tabel 4.6 Rekapitulasi Jawaban Responden untuk Variabel Kepemimpinan Pelayan (X1)	112
Tabel 4.7 Rekapitulasi Jawaban Responden untuk Variabel Spiritualitas Tempat Kerja (X2).....	113
Tabel 4.8 Rekapitulasi Jawaban Responden untuk Variabel Motivasi Kerja (X3).....	113
Tabel 4.9 Rekapitulasi Jawaban Responden untuk Variabel Kepuasan Kerja (Y1).....	114
Tabel 4.10 Rekapitulasi Jawaban Responden untuk Variabel Kualitas Pelayanan (Y2).....	115
Tabel 4.11 Hasil Uji Korelasi antar Variabel Penelitian.....	116
Tabel 4.12 Data Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	117
Tabel 4.13 Distribusi Frekuensi Kepemimpinan Pelayan.....	118
Tabel 4.14 Kategorisasi dan Kualifikasi Skor Kepemimpinan Pelayan	120
Tabel 4.15 Distribusi Frekuensi Spiritualitas Tempat Kerja.....	121
Tabel 4.16 Kategorisasi dan Kualifikasi Skor Spiritualitas Tempat Kerja	122
Tabel 4.17 Distribusi Frekuensi Motivasi Kerja	124
Tabel 4.18 Kategorisasi dan Kualifikasi Skor Motivasi Kerja	125
Tabel 4.19 Distribusi Frekuensi Kepuasan Kerja	127
Tabel 4.20 Kategorisasi dan Kualifikasi Skor Kepuasan Kerja.....	128
Tabel 4.21 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan	130

Tabel 4.22 Kategorisasi dan Kualifikasi Skor Kualitas Pelayanan.....	131
Tabel 4.23 Outer Loading Indikator terhadap Variabel.....	133
Tabel 4.24 Crossloading Indikator Terhadap Variabel.....	135
Tabel 4.25 Average Variance Extracted (AVE), Composite Reliability, dan Cronbach's Alpha.....	136
Tabel 4.26 Root Square Average Variance Extracted dan Antar Variabel.....	137
Tabel 4.27 Nilai R2 Konstruk Dependen.....	138
Tabel 4.28 Hasil Analisis Pengaruh Langsung antar Variabel Konstruk.....	140
Tabel 4.29 Hasil Analisis Pengaruh Tidak Langsung.....	142
Tabel 4.30 Rekapitulasi Pengaruh Langsung, Tidak Langsung, Total, T Statistik, P Values dan Hasil Hipotesis.....	142
Tabel 4.31 Pengujian Hipotesis 1.....	144



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Pola Faktor Spiritualitas Manusia	36
Gambar 2.2 Piramida Hierarchy Kebutuhan Maslow	40
Gambar 3.1 Konstelasi Variabel	81
Gambar 4.1 Grafik Distribusi Skor Kepemimpinan Pelayan.....	119
Gambar 4.2 Grafik Distribusi Skor Spiritualitas Tempat Kerja.....	122
Gambar 4.3 Grafik Distribusi Skor Motivasi Kerja	125
Gambar 4.4 Grafik Distribusi Skor Kepuasan Kerja	128
Gambar 4.5 Grafik Distribusi Skor Kualitas Pelayanan	131
Gambar 4.6 Full Model Penelitian	132
Gambar 4.7 Full Model Pengaruh Kepemimpinan Pelayan, Spiritualitas Tempat Kerja, Motivasi Kerja, dan Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan di Politeknik Pariwisata Bali	140
Gambar 4.8 Koefisien Pengaruh Langsung antar Variabel.....	141
Gambar 4.9 Model Hubungan Antar Variabel yang Berpengaruh Terhadap Kualitas Pelayanan	144

