

**PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN DOSEN MELALUI  
PENGUATAN KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL,  
DUKUNGAN ORGANISASI, EFIKASI DIRI  
DAN KEPUASAN KERJA**

*(Penelitian Kuantitatif Menggunakan Analisis Jalur dan SITOREM  
pada Dosen Tetap Universitas Muhammadiyah Tangerang)*

**DISERTASI**

*Diajukan untuk Memenuhi sebagian Persyaratan Memperoleh  
Gelar Doktor Manajemen Pendidikan (S-3)*



Disusun Oleh  
**AHMAD ARIFFADILAH**  
NPM: 073113018

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN  
SEKOLAH PASCASARJANA  
UNIVERSITAS PAKUAN  
2024**

**PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN DOSEN MELALUI  
PENGUATAN KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL,  
DUKUNGAN ORGANISASI, EFIKASI DIRI  
DAN KEPUASAN KERJA**

(Penelitian Kuantitatif Menggunakan Analisis Jalur dan SITOREM  
pada Dosen Tetap Universitas Muhammadiyah Tangerang)

**DISERTASI**

Diajukan untuk Memenuhi sebagian Persyaratan Memperoleh  
Gelar Doktor Manajemen Pendidikan (S-3)



Disusun Oleh  
**AHMAD ARIF FADILAH**  
**NPM: 073118018**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN  
SEKOLAH PASCASARJANA  
UNIVERSITAS PAKUAN  
2024**

LEMBAR PENGESAHAN

UJIAN TERBUKA DISERTASI

PROGRAM DOKTOR



PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN (S-3)

Nama : Ahmad Arif Fadilah  
Nomor Pokok Mahasiswa : 073118018  
Judul Disertasi : Peningkatan Kualitas Layanan Dosen Melalui Penguatan Kepemimpinan transformasional, Dukungan Organisasi, Efikasi Diri Dan Kepuasan Kerja (Penelitian Kuantitatif Menggunakan Analisis Jalur dan SITOREM pada Dosen Tetap Universitas Muhammadiyah Tangerang)

DISETUJUI DAN DISAHKAN OLEH:

Promotor,

Ko-Promotor,



Prof. Dr. Ing. H. Soewarto Hardhienata

Dr. Herfina, M.Kom., M.Pd.

Tanggal : .....

Tanggal : .....

DISETUJUI DAN DISAHKAN OLEH PANITIA UJIAN TERBUKA

Ketua,

Sekretaris,



Prof. Dr. rer.pol. Ir. Didik Notosudjono, M.Sc.,  
IPU. Asean. Eng. APEC. Eng.

Prof. Dr. Ing. H. Soewarto Hardhienata

Tanggal : ..... 20/9/24 .....

Tanggal : .....

## ABSTRAK

**Ahmad Arif Fadilah**, Peningkatan Kualitas layanan dosen Melalui Penguatan Kepemimpinan transformasional, Dukungan organisasi, Efikasi diri, dan Kepuasan kerja” (Studi Empirik Menggunakan Teknik Analisis Jalur (*Path Analysis*) dan Analisis SITOREM pada Dosen Universitas Muhammadiyah Tangerang), Disertasi, Program Pascasarjana, Universitas Pakuan-Bogor, 2024.

Penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan strategi dan cara untuk meningkatkan Kualitas layanan dosen melalui penguatan variabel Kepemimpinan transformasional dan Dukungan organisasi sebagai variabel bebas dan variabel Efikasi diri dan Kepuasan kerja sebagai variabel intervening. Sampel yang dipilih berdasarkan rumus slovin dari populasi 462 dihasilkan sejumlah 215 sampel diambil secara *proporsional random sampling* pada 32 Program Studi di Universitas Muhammadiyah Tangerang. Penelitian ini menggunakan metode survei dengan pendekatan analisis jalur dan dilanjutkan dengan analisis SITOREM.

Hasil analisis jalur menunjukkan bahwa terdapat pengaruh langsung positif yang signifikan kepemimpinan transformasional (X1), dukungan organisasi (X2), efikasi diri (X3), kepuasan kerja (X4), terhadap kualitas layanan dosen (Y), terdapat pengaruh langsung positif yang signifikan kepemimpinan transformasional (X1), dukungan organisasi (X2), efikasi diri (X3) terhadap kepuasan kerja (X4), terdapat pengaruh langsung positif yang signifikan kepemimpinan transformasional (X1), organisasi (X2), efikasi diri (X3) terhadap kepuasan kerja (X4). Terdapat pengaruh tidak langsung positif yang signifikan kepemimpinan transformasional (X1), organisasi (X2), efikasi diri (X3) terhadap produktivitas dosen (Y) melalui kepuasan kerja (X4), Terdapat pengaruh tidak langsung positif yang signifikan kepemimpinan transformasional (X1), organisasi (X2), efikasi diri (X3) terhadap produktivitas dosen (Y) melalui kepuasan kerja (X4).

Hasil analisis SITOREM menunjukkan bahwa indikator yang masih lemah dan perlu diperbaiki adalah: 1<sup>st</sup>) Dukungan Pimpinan (*Supervisor Support*), 2<sup>nd</sup>) Kondisi Kerja (*Job Conditions*), 3<sup>rd</sup>) *Inspirational Motivation* (motivasi inspiratif), 4<sup>th</sup>) *Intellectual Simulation* (stimulasi intelektual), 5<sup>th</sup>) *Emotional Cues* (sikap emosional), 6<sup>th</sup>) *Verbal Persuasion* (komunikasi), 7<sup>th</sup>) *Past Performance* (hal-hal yang diterima), 8<sup>th</sup>) Kesempatan memperoleh jabatan, 9<sup>th</sup>) Gaji, Tunjangan, Honor, 10<sup>th</sup>) Hubungan atasan dan bawahan, 11<sup>th</sup>) Ketepatan dan keajegan dalam pelayanan (*Reliability*), dan 12<sup>th</sup>) Perhatian mendalam terhadap kebutuhan/masalah pelanggan (*Empathy*). Sedangkan indikator yang dipertahankan dan dikembangkan adalah: 1) Memberikan keadilan (*Fairness*), 2) Penghargaan dari Organisasi (*Organizational Rewards*), 3) *Idealized Influence* (Panutan), 4) *Individual Consideration* (pertimbangan individual), 5) *Magnitude* (kesulitan tugas), 6) *Strength* (kemantapan atas keyakinannya), 7) *Generality* (penguasaan tugas yang dikerjakan), 8) *Vicarious Experience* (model simbolik), 9) Kondisi pekerjaan, 10) Rekan kerja, team work, 11) Kesiediaan dan kecepatan pelayanan (*Responsiveness*), 12) Kualitas sarana, prasarana dan fasilitas layanan (*Tangibles*), dan 13) Kesungguhan, keyakinan diri dan ketrampilan dalam melayani (*Assurance*).

**Kata Kunci:** Kualitas layanan dosen, Kepemimpinan transformasional, Dukungan organisasi, Efikasi diri dan Kepuasan kerja

## ABSTRAC

**Ahmad Arif Fadilah**, "Improving lecturer service quality through strengthening transformational leadership, organizational support, self-efficacy, and job satisfaction" (Empirical Study Using Path Analysis Techniques and SITOREM Analysis on Lecturers at Muhammadiyah University Tangerang), Dissertation, Postgraduate Program, Pakuan University-Bogor, 2024.

This research aims to produce strategies and ways to improve the quality of lecturer services by strengthening the variables Transformational Leadership and Organizational Support as independent variables and the variables Self-efficacy and Job Satisfaction as intervening variables. The samples selected based on the Slovin formula from a population of 462 resulted in a total of 215 samples taken by proportional random sampling in 32 study programs at Muhammadiyah University, Tangerang. This research uses a survey method with a path analysis approach and is followed by SITOREM analysis.

The results of the path analysis show that there is a significant positive direct effect of transformational leadership (X1), organizational support (X2), self-efficacy (X3), job satisfaction (X4), on the quality of lecturer services (Y), there is a significant positive direct effect of transformational leadership (X1), organizational support (X2), self-efficacy (X3) on job satisfaction (X4), there is a significant positive direct effect of transformational leadership (X1), organization (X2), self-efficacy (X3) on job satisfaction (X4). There is a significant positive indirect effect of transformational leadership (X1), organization (X2), self-efficacy (X3) on lecturer productivity (Y) through job satisfaction (X4), there is a significant positive indirect effect of transformational leadership (X1), organization (X2), self-efficacy (X3) on lecturer productivity (Y) through job satisfaction (X4).

The results of the SITOREM analysis show that the indicators that are still weak and need to be improved are: 1st) Leadership Support (Supervisor Support), 2nd) Working Conditions (Job Conditions), 3rd) Inspirational motivation (inspirational motivation), 4th) Intellectual simulation (intellectual stimulation), 5th) Emotional Cues (emotional attitudes), 6th) Verbal Persuasion (communication) , 7th) Past Performance (things received), 8th) Opportunity to obtain a position, 9th) Salary, Allowances, Honor, 10th) Relationship between superiors and subordinates, 11th) Accuracy and consistency in service (Reliability), and 12th) Deep attention towards customer needs/problems (Empathy). Meanwhile, the indicators that are maintained and developed are: 1) Providing justice (Fairness), 2) Awards from the Organization (Organizational Rewards), 3) Idealized influence (Role model), 4) Individual consideration (individual consideration), 5) Magnitude (difficulty of the task) , 6) Strength (steadiness of one's beliefs), 7) Generality (mastery of the task being carried out), 8) Vicarious Experience (symbolic model), 9) Working conditions, 10) Colleagues, team work, 11) Willingness and speed of service (Responsiveness) , 12) Quality of facilities, infrastructure and service facilities (Tangibles), and 13) Seriousness, self-confidence and skills in serving (Assurance).

**Keywords** : Lecturer service quality, transformational leadership, organizational support, self-efficacy and job satisfaction