

**PENGARUH EFEKTIVITAS MANAJERIAL, LINGKUNGAN  
KERJA, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KUALITAS  
KERJA TENAGA AHLI ANGGOTA DPR RI**



**Disertasi yang Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Untuk Mendapatkan Gelar Doktor**

**PASCA SARJANA  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2021**

**PERSETUJUAN UJIAN TERBUKA**

**PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI  
DIPERSYARATKAN UNTUK UJIAN TERBUKA/ PROMOSI DOKTOR**

Promotor

Co-Promotor



Prof. Dr. Dedi Purwana, E. S., M. Bus.

Prof. Dr. Rd. Tuty Sariwulan M.Si

Tanggal: .....

Tanggal: .....

NAMA

TANDA TANGAN

TANGGAL

Prof. Dr. Dedi Purwana, E.S., M.Bus  
(Ketua)<sup>1</sup>



.....

.....

Prof. Dr. Hamidah, SE., M.Si  
(Sekretaris)<sup>2</sup>



.....

.....

Digitally signed by Hamidah  
DN: cn=Hamidah, o=UNJ,  
ou=EKONOMI,  
email=hamidahsam@gmail.  
com, c=ID  
Date: 2021.08.06 23:10:51  
+07'00'



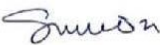



Nama : Nanang Samodra Kusuma Abdurrahim

No. Registrasi : 7647130212

Program Studi : Ilmu Manajemen

Tgl. Lulus : ..... (Dikosongkan)

## BUKTI PERBAIKAN DISERTASI

BUKTI PERSETUJUAN HASIL PERBAIKAN DISERTASI			
SETELAH UJIAN TERTUTUP			
Nama Mahasiswa : Nanang Samodra Kusuma Abdurrahim			
No Registrasi : 7647130212			
Program Studi : Ilmu Manajemen			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Prof. Dr. Dedi Purwana, E.S., M.Bus (Ketua/ Promotor)		
2	Prof. Dr. Hamidah, SE., M.Si (Sekretaris)		<small>Digitally signed by Hamidah DN: cn=Hamidah, o=UNJ, ou=EKONOMI, email=hamidahsam@gmail.com, c= Date: 2021.08.06 23:09:41 +0700</small>
3	Prof. Dr. Rd. Tuty Sariwulan, M. Si. (Kopromotor)		
4	Prof. Dr. Hafid Abbas (Penguji)		7 Agst 2021
5	Agung Dharmawan Buchdadi, M.M., Ph.D. (Penguji)		6 Agustus 2021
6	Prof. Dr. Anis Eliyana, S. E., M. Si. (Penguji luar)		8 Agustus 2021

## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh efektivitas manajerial, lingkungan kerja, dan kepercayaan terhadap kualitas kerja Tenaga Ahli Anggota DPR RI. Penelitian terhadap kualitas tenaga ahli anggota DPR RI ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *Structural Equation Modeling* (SEM).

Sampel penelitian ini terdiri atas Tenaga Ahli Anggota DPR RI sebanyak 295 responden dari 1.120 populasi Tenaga Ahli Anggota DPR yang bertugas di Gedung DPR RI, dan Anggota DPR RI sebanyak 148 responden, yang masing-masing dilayani oleh dua orang Tenaga Ahli Anggota DPR RI.

Pengujian empiris menunjukkan bahwa, (1) terdapat pengaruh langsung positif efektivitas manajerial terhadap kualitas kerja, (2) terdapat pengaruh langsung positif lingkungan kerja terhadap kualitas kerja, (3) terdapat pengaruh langsung positif kepercayaan terhadap kualitas kerja, (4) terdapat pengaruh langsung positif efektivitas manajerial terhadap kepercayaan, (5) terdapat pengaruh langsung positif lingkungan kerja terhadap kepercayaan, (6) terdapat pengaruh langsung positif efektivitas manajerial terhadap kualitas kerja, (7) terdapat pengaruh tidak langsung positif efektivitas manajerial terhadap kualitas kerja melalui kepercayaan, dan (8) terdapat pengaruh tidak langsung positif lingkungan kerja terhadap kualitas kerja melalui kepercayaan.

*Kata kunci : efektivitas manajerial, lingkungan kerja, kepercayaan, kualitas kerja.*

## **ABSTRACT**

*This study was conducted to determine and analyze the effect of managerial effectiveness, work environment, and trust on the quality of work of the parliament member's expert staff. This research on the quality of work of the parliament member's expert staff uses a quantitative approach and Structural Equation Modeling (SEM).*

*The sample of research was the parliament member's expert staff as many as 295 respondents from 1,120 population of parliament member's expert staff who served in the parliament building, and members of parliament as many as 148 respondents, each of which was served by two parliament member's expert staff.*

*The empirical testing indicated that managerial effectiveness has positive direct effect toward work quality, work environment has positive direct effect toward work quality, trust has positive direct effect toward work quality, managerial effectiveness has positive direct effect toward trust, work environment has positive direct effect toward trust, managerial effectiveness has positive direct effect toward work environment, managerial effectiveness has positive indirect effect toward work quality through trust, and work environment has positive indirect effect toward work quality through trust.*

*Keywords: effectiveness managerial, work environment, trust, work quality.*







KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN, RISET  
DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
PASCASARJANA

Kampus Universitas Negeri Jakarta, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta  
Timur 13220 Telepon : (021) 4721340, Faximile: (021) 4897047, Laman:  
<http://pps.unj.ac.id>, E-mail: [tu.pps@unj.ac.id](mailto:tu.pps@unj.ac.id)

---

**LEMBAR PERNYATAAN**

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Disertasi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar doktor Ilmu Manajemen dari Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan disertasi yang saya kutip dan hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian Disertasi ini bukan hasil karya saya sendiri atau ada plagiat dalam bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Jakarta, Agustus 2021



Nanang Samodra Kusuma Abdurrahim



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN  
KEBUDAYAAN UNIVERSITAS NEGERI  
JAKARTA UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220  
Telepon/Faksimili: 021-4894221  
Laman: [lib.unj.ac.id](http://lib.unj.ac.id)

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : NANANG SAMODRA KUSUMA ABDURRAHIM  
NIM : 7647130212  
Fakultas/Prodi : PASCA SARJANA / S-3 ILMU MANAJEMEN  
Alamat email : nsamodra@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi     Tesis     Disertasi     Lain-lain (.....)

yang berjudul :

PENGARUH EFEKTIVITAS MANAJERIAL, LINGKUNGAN KERJA, DAN  
KEPERCAYAAN TERHADAP KUALITAS KERJA TENAGA AHLI ANGGOTA DPR-RI.

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 23 Agustus 2021

Penulis

( Nanang Samodra Kusuma Abdurrahim )  
*nama dan tanda tangan*

## RINGKASAN

### PENDAHULUAN

Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (DPR RI) merupakan salah satu lembaga tinggi negara yang sangat penting di Indonesia khususnya dalam kerangka memajukan demokrasi. Reformasi tahun 1998 bertujuan untuk membentuk demokrasi yang seutuhnya agar dilaksanakan di lembaga DPR RI. Pada masa Orde Baru, Lembaga legislatif ini dirasakan belum memiliki peran yang sesuai. Jalan panjang reformasi telah berupaya mengembalikan peran dan fungsi DPR.

Pasca tumbanganya Orde Baru, bangsa Indonesia berupaya untuk mereformasi empat bidang utama yaitu: demokratisasi, desentralisasi, kebebasan media, dan supremasi Hukum. Namun dalam perjalanannya upaya reformasi tersebut masih menghadapi kendala yang terjadi terus-menerus tanpa jeda baik dari aspek sosial, ekonomi, politik dan hukum.

Fungsi pembentukan regulasi dilaksanakan sebagai perwujudan DPR RI selaku pemegang kekuasaan membentuk UU. Fungsi ini paling dominan dan berpengaruh karena melalui fungsi ini, maka DPR dapat mempengaruhi semua aspek yang ada di seluruh wilayah negara Indonesia. Namun fungsi ini ternyata berjalan tidak maksimal. DPR RI dinilai kurang produktif karena sedikitnya RUU yang berasal dari inisiatif DPR. Padahal sebagai wakil rakyat DPR dituntut untuk memaksimalkan fungsi ini dalam kerangka mensejahterakan seluruh rakyat Indonesia. (Sholikin, 2015).



Kebanyakan Anggota DPR tidak memiliki keterampilan formal bagaimana menghadapi media ataupun tidak memiliki keterampilan menulis pidato, sementara Anggota Dewan harus sangat aktif di depan publik dalam berbagai area pengambilan kebijakan, sehingga dukungan atas kebutuhan tersebut bisa terpenuhi dengan adanya Tenaga Ahli untuk menangani hal-hal tersebut.

Hampir sama dengan keadaan DPR di Afrika Selatan, berakhirnya *era apartheid* pada tahun 1994 telah memperkuat peran DPRnya. Dalam Rencana Strategik DPR Republik Afrika Selatan 2019 – 2024, menyatakan bahwa peran parlemen sebagai agen perubahan harus dapat memastikan bahwa perubahan itu bergerak dengan cepat. Agar dapat melaksanakan tugas itu Paelemen harus mulai dengan meningkatkan kemampuan dan koordinasinya. Diperlukan tenaga pendukung parlemen dengan menekankan pada keahlian menata perpustakaan dan penelitian untuk mendukung kemampuan *legal drafting* rancangan undang-undang. (Mondiso, 2020).

Kualitas kerja dipengaruhi oleh efektivitas manajerial, Srivastava & Sinha (2007) mengidentifikasi hubungan antara efektivitas manajerial dengan kualitas kerja, hasilnya secara signifikan terdapat pengaruh positif efektivitas manajerial terhadap kualitas kerja. Kepercayaan antara anggota DPR dengan tenaga ahli anggota DPR yang tinggi, berpeluang untuk dapat disalahgunakan, hal ini sejalan dengan pemikiran Shane & Glinov (2010) yang memandang bahwa kepercayaan yang tinggi terjadi ketika orang lain menempatkan kita pada situasi yang beresiko. Pranasari (2019) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa efektivitas manajerial berpengaruh positif terhadap lingkungan kerja.

Berbagai studi terdahulu menjelaskan bahwa masih terdapat permasalahan sebagai berikut; *Pertama*, kualitas kerja tenaga ahli anggota DPR belum optimal, *kedua*, kurangnya penguatan faktor efektivitas manajerial, *ketiga*, kualitas kerja dan lingkungan kerja rendah, *keempat*, proses rekrutmen tenaga ahli anggota DPR kurang ketat, dan *kelima*, anggota DPR dinilai kurang percaya diri. Sehubungan dengan latar belakang, situasi dan kondisi, serta berbagai hasil studi di atas, dapat disintesis bahwa penyebab permasalahan kualitas kerja tenaga ahli anggota DPR adalah efektivitas manajerial, lingkungan kerja, dan kepercayaan.

### **KAJIAN TEORETIS**

Kualitas kerja mengacu pada sejauh mana pekerjaan menunjukkan karakteristik yang menghasilkan manfaat bagi karyawan, termasuk kesejahteraan fisik dan mental. Kualitas kerja dinilai penting mengingat peran sentral pekerjaan bagi individu (termasuk kualitas hidup mereka secara keseluruhan), organisasi, dan masyarakat. Kualitas kerja telah menjadi isu utama dalam pengambilan kebijakan dengan perdebatan yang berfokus pada faktor-faktor yang mempengaruhi dan metode untuk meningkatkan kualitas kerja dan hubungannya dengan kesejahteraan (Wheatley, 2020).

Seorang pegawai yang berkualitas ditandai dengan adanya kemauan belajar (melalui pengetahuan tentang hasil), melakukan pekerjaan dengan baik (melalui tanggung jawab yang berpengalaman) pada tugas yang dia merasa peduli untuk menyelesaikannya. Keadaan positif ini memperkuat pegawai, yang juga berfungsi sebagai dorongan motivasi baginya untuk bekerja lebih baik dalam tugas yang diberikan di masa depan (Johari et al., 2019).

Kualitas kerja adalah kombinasi kepuasan kerja dan pencapaian efektivitas organisasi dalam mencapai tujuannya. Kualitas kerja dimaksudkan untuk meningkatkan kepercayaan, keterlibatan, dan pemecahan masalah karyawan untuk meningkatkan kepuasan kerja dan efektivitas organisasi. Singkatnya, kualitas kerja berkaitan dengan lingkungan kerja yang menguntungkan dan memuaskan kebutuhan karyawan (Pio & Tampi, 2018).

Mullins (2006), efektivitas adalah bentuk perhatian penuh untuk melakukan tindakan dengan akurat (tepat) dan berkaitan dengan hasil tugas serta pencapaian akurasi tindakan seorang manajer. Seorang manajer harus memberikan perhatian pada hasil atau kinerja dengan mengoptimalkan penggunaan sumber daya, meningkatkan profitabilitas, dan pencapaian tujuan organisasi. Efektivitas berkaitan erat dengan pencapaian tujuan dan sasaran tugas yang berasal dari proses manajemen dan pelaksanaan pekerjaan.

Efektivitas manajerial juga berhubungan erat dengan output dan itu tergantung pada output sehubungan dengan posisi seseorang dalam organisasi (Srivastava, 2011). Manajer yang efektif berhasil membantu orang lain mencapai kinerja tinggi dan kepuasan dalam pekerjaan mereka. Manajer yang sukses membantu bawahan agar bawahan mengerjakan pekerjaan yang menghasilkan kinerja tinggi dan mereka akan merasa puas dengan pekerjaan mereka (Schermerhorn, 2011).

Akinwale & George (2020) mengatakan bahwa lingkungan kerja merupakan faktor-faktor di luar manusia, baik fisik maupun non-fisik, dalam suatu organisasi. Secara fisik, adalah lingkungan kerja yang terkait dengan kemampuan manusia

dan prestasi kerja yang dipengaruhi oleh faktor fisik, kimia, biologis, fisiologis, mental, dan sosial ekonomi. Faktor di luar manusia dapat dibuktikan bahwa ia dapat berpengaruh cukup besar, artinya lingkungan kerja yang kondusif berperan penting dalam menstimulasi kepuasan kerja.

Nitisemito dalam Al-Omari & Okasheh (2017) menyatakan bahwa lingkungan kerja adalah suatu kondisi eksternal dan internal yang dapat mempengaruhi semangat kerja dan mengakibatkan pekerjaan dapat diselesaikan secara instan.

Schuster (2000) berpendapat bahwa lingkungan kerja yang dimaksudkan meliputi: suasana kerja, peraturan kerja, kondisi lain yang dapat menjadi penyebab ketidakterikatan dalam bekerja, integritas, kebersamaan, keterbukaan, dan keramahan.

Sedangkan Pranitasari (2019) mendefinisikan lingkungan kerja dalam suatu perusahaan, terdiri dari komponen fisik dan komponen perilaku. Lingkungan kerja fisik berkaitan dengan hubungan fisik antara karyawan dengan lingkungan kerja seperti fasilitas kerja, sedangkan lingkungan perilaku berhubungan dengan hubungan kerja yang baik antar karyawan, dan pengaruh lingkungan kerja terhadap karyawan.

Kepercayaan adalah norma budaya yang jarang dapat diciptakan dengan sengaja karena upaya untuk menciptakan kepercayaan secara kalkulatif akan menghancurkan dasar kepercayaan yang efektif. Kepercayaan diciptakan dan dipelihara oleh perilaku manajerial dan dengan pemahaman saling pengertian

yang lebih baik tentang harapan – pemberi kerja dari karyawan, dan karyawan dari pemberi kerja Armstrong (2012)

Menurut Shane & Glinow (2010), kepercayaan adalah harapan positif seseorang terhadap orang lain, dalam situasi yang mengandung resiko. Setiap hubungan, termasuk hubungan dalam tim, tergantung dari tingkat kepercayaan. Kepercayaan yang tinggi terjadi ketika orang lain menempatkan kita pada situasi yang beresiko namun kita percaya bahwa mereka tidak akan merugikan kita.

### **METODE PENELITIAN**

Pendekatan analisis penelitian ini menggunakan metode *Structural Equation Model (SEM)*-LISREL. Variabel penelitian ini adalah Efektivitas Manajerial (X), Lingkungan Kerja (Z1), Kepercayaan (Z2) dan Kualitas Kerja (Y). Sampel penelitian ini sebanyak 295 dari total populasi sebanyak 1.120 tenaga ahli anggota DPR yang kedudukannya melekat dengan anggota DPR di Gedung DPR/MPR Jl. Jenderal Gatot Subroto Jakarta. Dalam menentukan jumlah sampel, digunakan rumus Slovin dengan margin of error ( $e$ ) = 5%. Adapun rumusnya adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

### **HASIL PENELITIAN**

Pengujian secara langsung (*direct effect*) terhadap model penelitian dilakukan dengan melihat nilai koefisien jalur pada setiap jalur hipotesis penelitian, kemudian diuji signifikansinya dengan uji t (C.R: Critical Ratio) Sedangkan pengujian pengaruh tidak langsung (*indirect effect*) pada model



penelitian dilakukan dengan melihat nilai kombinasi dari koefisien jalur ( $Z$ ) pada setiap jalur hipotesis penelitian kemudian diuji signifikansinya dengan uji Sobel (*sobel test*). Jalur independen ke jalur moderating (a). Jalur moderaaring ke jalur dependen (b), dengan masing-masing standar errornya ( $S$ ). Adapun rumus Sobel sebagai berikut:

$$Z = \frac{a * b}{\sqrt{b^2 S_a^2 + a^2 S_b^2}}$$

Kriteria pengujian dalam menentukan signifikansi pengaruh tidak langsung dengan menggunakan uji Sobel adalah apabila nilai  $z$  (*Sobel Test*) lebih besar dari 1,96 (untuk margin of error 5%).

Dari hasil perhitungan *Structural Equation Model*, pengaruh langsung Efektivitas Manajerial (X) terhadap Kualitas Kerja (Y), nilai koefisien jalur  $\rho_{yx}$  sebesar 0,248 dan CR ( $t_{hitung}$ ) sebesar 4,351, oleh karena nilai CR ( $4,351 \geq 1,96$ ), maka  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Hal ini dapat diinterpretasikan bahwa terdapat pengaruh langsung positif yang signifikan Efektivitas Manajerial (X) terhadap Kualitas Kerja (Y). Hasil analisis hipotesis pertama memberikan temuan bahwa Kualitas Kerja (X) berpengaruh secara langsung positif terhadap Kualitas Kerja (Y). Hal ini dapat diartikan bahwa semakin baik Efektivitas Manajerial akan menyebabkan Kualitas Kerja meningkat. Begitu juga sebaliknya, semakin rendah Efektivitas Manajerial (X) akan menyebabkan menurunnya Kualitas Kerja (Y).

Dari hasil perhitungan *Structural Equation Model*, pengaruh langsung Lingkungan Kerja ( $Z_1$ ) terhadap Kualitas Kerja (Y) nilai koefisien jalur  $\rho_{yz1}$  sebesar 0,227 dan CR ( $t_{hitung}$ ) sebesar 3,702, oleh karena nilai CR ( $3,702 \geq 1,96$ ,

maka hasil analisis hipotesis kedua memberikan temuan bahwa Lingkungan Kerja (Z1) berpengaruh secara langsung positif terhadap Kualitas Kerja (Y). Hal ini dapat diartikan bahwa semakin tinggi Lingkungan Kerja (Z2) akan menyebabkan meningkatnya Kualitas Kerja (Y). Begitu juga sebaliknya, semakin rendah Lingkungan Kerja akan menyebabkan menurunnya Kualitas Kerja.

Dari hasil perhitungan *Structural Equation Model*, pengaruh langsung Kepercayaan (Z2) terhadap Kualitas Kerja (Y) nilai koefisien jalur  $\rho_{y2}$  sebesar 0,321 dan CR ( $t_{hitung}$ ) sebesar 5,251, oleh karena nilai CR ( $5,251 \geq 1,96$ ), maka hipotesis ketiga menghasilkan temuan bahwa Kepercayaan (Z2) berpengaruh secara langsung positif terhadap Kualitas Kerja (Y). Hal ini dapat diartikan bahwa semakin baik Kepercayaan (Z2) akan menyebabkan meningkatnya Kualitas Kerja (Y). Begitu juga sebaliknya, semakin buruk Kepercayaan akan menyebabkan menurunnya Kualitas Kerja.

Dari hasil perhitungan *Structural Equation Model*, pengaruh langsung Efektivitas Manajerial (X) terhadap Kepercayaan (Z2) nilai koefisien jalur  $\rho_{z2x}$  sebesar 0,329 dan CR ( $t_{hitung}$ ) sebesar 5,599, oleh karena nilai CR ( $5,599 \geq 1,96$ ), maka hipotesis keempat memberikan temuan bahwa Efektivitas Manajerial (X) berpengaruh secara langsung positif terhadap Kepercayaan (Z2). Hal ini dapat diartikan bahwa semakin tinggi Efektivitas Manajerial (X) akan menyebabkan meningkatnya Kepercayaan (Z2) dan sebaliknya semakin rendah Efektivitas Manajerial akan menyebabkan menurunnya Kepercayaan.

Dari hasil perhitungan *Structural Equation Model*, pengaruh langsung Lingkungan Kerja (Z1) terhadap Kepercayaan (Z2) nilai koefisien jalur  $\rho_{z2z1}$

sebesar 0,291 dan CR ( $t_{hitung}$ ) sebesar 4,568, oleh karena nilai CR (4,568)  $\geq 1,96$ , maka hipotesis kelima memberikan temuan bahwa Lingkungan Kerja (Z1) berpengaruh secara langsung positif terhadap Kepercayaan (Z2). Hal ini dapat diartikan semakin tinggi Lingkungan Kerja (Z1) akan menyebabkan meningkatnya Kepercayaan (Z2) dan semakin rendah Lingkungan Kerja akan menyebabkan menurunnya Kepercayaan.

Dari hasil perhitungan *Structural Equation Model*, pengaruh langsung Efektivitas Manajerial (X) terhadap Lingkungan Kerja (Z1) nilai koefisien jalur  $\rho_{z1x}$  sebesar 0,259 dan CR ( $t_{hitung}$ ) sebesar 3,965 oleh karena nilai CR (3,965)  $\geq 1,96$ , maka hipotesis keenam memberikan temuan bahwa Efektivitas Manajerial (X) berpengaruh secara langsung positif terhadap Lingkungan Kerja (Z1). Hal ini dapat diartikan semakin tinggi Efektivitas Manajerial (Z) akan menyebabkan meningkatnya Lingkungan Kerja (Z1) dan semakin rendah Efektivitas Manajerial akan menyebabkan menurunnya Lingkungan Kerja.

Dari hasil perhitungan pengaruh tidak langsung Efektivitas Manajerial (X) terhadap Kualitas Kerja (Y) melalui Kepercayaan (Z2) nilai koefisien jalurnya sebesar 0,106 dan CR ( $t_{hitung}$ ) sebesar 3,811 oleh karena nilai CR (3,811)  $\geq 1,96$ , maka hipotesis ketujuh memberikan temuan bahwa Efektivitas Manajerial (X) berpengaruh secara tidak langsung positif terhadap Kualitas Kerja (Y) melalui Kepercayaan (Z2).

Dari hasil perhitungan pengaruh tidak langsung Lingkungan Kerja (Z1) terhadap Kualitas Kerja (Y) melalui Kepercayaan (Z2) nilai koefisien jalurnya sebesar 0,093 dan CR ( $t_{hitung}$ ) sebesar 3,421 oleh karena nilai CR (3,421)  $\geq 1,96$ ,

maka hipotesis ketujuh memberikan temuan bahwa Lingkungan Kerja (X) berpengaruh secara tidak langsung positif terhadap Kualitas Kerja (Y) melalui Kepercayaan (Z2).

Dari kajian dan analisis di atas dapat disimpulkan hal-hal penting dari penelitian berikut ini:

1. Efektivitas Manajerial (X) berpengaruh langsung positif terhadap Kualitas Kerja (Y). Hal ini dapat diartikan semakin baik Efektivitas Manajerial akan menyebabkan Kualitas Kerja meningkat. Begitu juga sebaliknya, semakin rendah Efektivitas Manajerial akan menyebabkan menurunnya Kualitas Kerja.
2. Lingkungan Kerja (Z1) berpengaruh langsung Positif terhadap Kualitas Kerja (Y). Hal ini dapat diartikan semakin baik Lingkungan Kerja (Z1) akan menyebabkan meningkatnya Kualitas Kerja. Begitu juga sebaliknya, Semakin rendah Lingkungan Kerja akan menyebabkan menurunnya Kualitas Kerja.
3. Kepercayaan (Z2) berpengaruh langsung positif terhadap Kualitas Kerja (Y). Hal ini dapat diartikan semakin tinggi Kepercayaan (Z2) akan menyebabkan meningkatnya Kualitas Kerja. Begitu juga sebaliknya, semakin rendah Kepercayaan (Z2) akan menyebabkan menurunnya Kualitas Kerja.
4. Efektivitas Manajerial (X) berpengaruh secara langsung positif terhadap Kepercayaan (Z2). Dengan demikian dapat diartikan semakin baik Efektivitas Manajerial (X) akan menyebabkan meningkatnya Kepercayaan (Z2) dan semakin rendah Efektivitas Manajerial akan menyebabkan menurunnya Kepercayaan.

5. Lingkungan Kerja (Z1) berpengaruh secara langsung positif terhadap Kepercayaan (Z2) ini dapat diartikan semakin baik Lingkungan Kerja (Z1) akan menyebabkan meningkatnya Kepercayaan (Z2) dan semakin rendah Lingkungan Kerja akan menyebabkan menurunnya Kepercayaan.
6. Efektivitas Manajerial (X) berpengaruh secara langsung positif terhadap Lingkungan Kerja (Z1) ini dapat diartikan semakin baik Efektivitas Manajerial (X) akan menyebabkan meningkatnya Lingkungan Kerja (Z1) dan semakin rendah Efektivitas Manajerial akan menyebabkan menurunnya Lingkungan Kerja.
7. Pengaruh tidak langsung Efektivitas Manajerial (X) terhadap Kualitas Kerja (Y) melalui Kepercayaan (Z2) adalah positif dan signifikan.
8. Pengaruh tidak langsung Lingkungan Kerja (Z1) terhadap Kualitas Kerja (Y) melalui Kepercayaan (Z2) adalah positif dan signifikan.



## KATA PENGANTAR

Disertasi ini berjudul Pengaruh Efektivitas Manajerial, Lingkungan Kerja, dan Kepercayaan terhadap Kualitas Kerja Tenaga Ahli Anggota DPR RI, sebagai persyaratan akademik untuk memperoleh gelar Doktor dalam Program Studi Ilmu Manajemen Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta.

Kualitas Kerja merupakan kesesuaian hasil kerja yang dapat dicapai oleh pekerja dalam menyelesaikan tugasnya yang sesuai dengan situasi dan kondisi tertentu. Kualitas kerja diperoleh dari usaha secara sungguh-sungguh yang dilakukan oleh pekerja dalam melaksanakan tanggungjawabnya. Penilaian terhadap kualitas kerja menarik untuk diteliti karena kualitas kerja itu tidak hanya datang dari diri pekerja itu sendiri, tetapi juga bergantung kepada unsur-unsur lain yang mempengaruhinya.

Kualitas Kerja dari Tenaga Ahli Anggota DPR RI yang menjadi obyek penelitian ini diharapkan mampu mengimbangi tugas-tugas Anggota DPR RI yang sangat kompleks, diantaranya tugas-tugas legislasi, anggaran, dan pengawasan. Mengingat jumlah Tenaga Ahli Anggota DPR RI ini sangat banyak, menjadikan kualitas kerja mereka akan bervariasi satu sama lainnya. Keberagaman Kualitas Kerja Tenaga Ahli Anggota DPR RI ini akan diamati kecenderungannya melalui pengaruh dari Efektivitas Manajerial, Lingkungan Kerja, dan Kepercayaan.

Tenaga Ahli Anggota DPR RI yang tugasnya melekat pada Anggota DPR RI kesemuanya berkantor di kompleks Parlemen Senayan. Hal itu merupakan salahsatu alasan peneliti untuk melakukan penelitian di Penelitian secara terpusat

di Gedung DPR RI, Jl. Gatot Subroto RT01 RW03 Senayan, Kelurahan Gelora, Kecamatan Tanah Abang, Jakarta Pusat, 10270. Peran Pusdiklat Sekretariat Jenderal DPR RI, sangat membantu peneliti untuk mempercepat dan memudahkan pengumpulan hasil penelitian, akan berbeda halnya jika peneliti memilih lokasi tempat penelitian yang tersebar. Adapun judul penelitian ini adalah: *Pengaruh Efektivitas Manajerial, Lingkungan Kerja, dan Kepercayaan, terhadap Kualitas Kerja Tenaga Ahli Anggota DPR RI.*

Jakarta, September 2021

NANANG SAMODRA KUSUMA ABDURRAHIM

## ***ACKNOWLEDGEMENT***

Puji syukur kami haturkan atas limpahan berkah dan rahmat yang kami terima dari Allah S.W.T., akhirnya peneliti dapat menyelesaikan laporan hasil penelitian Disertasi dengan judul Pengaruh Efektivitas Manajerial, Lingkungan Kerja, dan Kepercayaan, terhadap Kualitas Kerja Tenaga Ahli Anggota DPR RI, dalam rangka memenuhi salahsatu persyaratan untuk memperoleh gelar Doktor Manajemen Sumberdaya Manusia di Universitas Negeri Jakarta.

Secara khusus peneliti menghaturkan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada:

1. Prof. Dr, Komaruddin, Rektor Universitas Negeri Jakarta, beserta seluruh jajaran rektorat.
2. Prof. Dr. Dedi Purwana, E. S., M. Bus. Direktur Program Pascasarjana UNJ, beserta seluruh jajaran Pascasarjana.
3. Prof. Dr. Hamidah, S. E, M. Si., Koordinator Program Studi Ilmu Manajemen Konsentrasi Manajemen Sumberdaya Manusia, beserta seluruh jajaran sekretariat.
4. Prof. Dr. Dedi Purwana, E. S., M. Bus., selaku promotor, yang senantiasa memotivasi peneliti.
5. Prof. Dr. Rd. Tuty Sariwulan, M. Si., selaku co-promotor, yang tidak bosan-bosannya membimbing peneliti.
6. Prof. Dr. Ma'ruf Akbar, M. Pd, dan Prof. Dr. Moh. Asmawi, M. Pd., selaku promotor dan co-promotor terdahulu.

7. Para dosen, penguji, dan reviewer pada seluruh tingkatan ujian baik dari internal maupun eksternal UNJ.
8. Para Anggota DPR RI, Tenaga Ahli Anggota DPR RI, dan Kapusdiklat Setjen DPR RI.
9. Secara khusus peneliti sampaikan kepada isteri tercinta, Sri Sustini, anak-anak, Vegalyra N. Samodra, ST, MM, Muhammad Veridy Samodra, ST, Ahmad Victor Samodra, ST, MT, dan dr.Velia Maya Samodra, serta kelimabelas cucu-cucu, yang telah dengan sabar dan setia mendampingi peneliti menyelesaikan penyusunan naskah disertasi ini.

Kiranya pikiran-pikiran yang terkandung di dalam hasil laporan disertasi ini mendapatkan masukan dan saran untuk menyempurnakan disertasi ini menjadi lebih baik lagi.

Jakarta, September 2021

NANANG SAMODRA KUSUMA ABDURRAHIM

## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN UJIAN TERBUKA.....</b>	<b>ii</b>
<b>BUKTI PERBAIKAN DISERTASI .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>RINGKASAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xviii</b>
<b>ACKNOWLEDGEMENT .....</b>	<b>xx</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xxii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xxvii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xxx</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xxxii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	8
C. Pembatasan Masalah.....	10
D. Rumusan Masalah.....	11
E. Tujuan Penelitian.....	12
F. <i>State of The Art</i> .....	13
<b>BAB II KAJIAN TEORETIK.....</b>	<b>14</b>
A. Deskripsi Konseptual .....	14
1. Kualitas Kerja.....	14
2. Efektivitas Manajerial .....	21
3. Lingkungan Kerja.....	28
4. Kepercayaan (Trust).....	35
B. Penelitian yang Relevan .....	46
C. Kerangka Teoretik.....	70



1. Efektivitas Manajerial dan Kualitas Kerja .....	70
2. Lingkungan kerja dan Kualitas Kerja .....	73
3. Kepercayaan dan Kualitas Kerja .....	74
4. Efektivitas Manajerial dan Kepercayaan .....	75
5. Lingkungan Kerja dan Kepercayaan .....	77
6. Efektivitas Manajerial dan Lingkungan Kerja .....	79
7. Efektivitas Manajerial terhadap Kualitas Kerja melalui Kepercayaan .....	81
8. Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Kerja melalui Kepercayaan	82
D. Hipotesis Penelitian.....	82
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>84</b>
A. Tempat dan Waktu Penelitian .....	84
B. Metode Penelitian.....	84
C. Populasi dan Sampel.....	86
D. Penyusunan Instrumen Penelitian .....	88
1. Kualitas Kerja .....	88
a. Definisi Konseptual .....	88
b. Definisi Operasional.....	88
c. Kisi-Kisi Instrumen .....	88
d. Teknik Pemberian Skor .....	89
e. Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	89
2. Efektivitas Manajerial.....	90
a. Definisi Konseptual.....	90
b. Definisi Operasional.....	90
c. Kisi-Kisi Instrumen.....	90
d. Teknik Pemberian Skor.....	91
e. Pengujian Validitas dan Reliabilitas .....	91
3. Lingkungan Kerja .....	92
a. Definisi konseptual.....	92
b. Definisi Operasional.....	92

c. Kisi-Kisi Instrumen.....	93
d. Teknik Pemberian Skor.....	93
e. Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	93
4. Kepercayaan.....	94
a. Definisi Konseptual.....	94
b. Definisi Operasional.....	94
c. Kisi-kisi Instrumen.....	95
d. Teknik Pemberian Skor.....	95
e. Pengujian Validitas dan Reliabilitas .....	96
E. Kalibrasi Instrumen .....	97
1. Uji Validitas.....	97
2. Uji Reliabilitas.....	97
F. Teknik Analisis Data.....	98
1. Metode Analisis.....	98
2. Alat Analisis pada SEM .....	100
3. Asumsi dan Persyaratan Metode SEM.....	102
4. Penyajian Data.....	106
G. Hipotesis Statistik.....	106
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>110</b>
A. Profil Responden.....	110
B. Analisis Deskriptif Karakteristik Responden .....	112
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	112
a. Tenaga Ahli Anggota DPR .....	112
b. Anggota DPR .....	113
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	114
a. Tenaga Ahli Anggota DPR .....	114
b. Anggota DPR .....	116
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	117
a. Tenaga Ahli Anggota DPR .....	117
b. Anggota DPR .....	118

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja .....	120
a. Tenaga Ahli Anggota DPR .....	120
b. Anggota DPR .....	121
C. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian .....	123
1. Variabel Kualitas Kerja (Y).....	123
2. Variabel Efektivitas Manajerial (X) .....	124
3. Variabel Lingkungan Kerja (Z1) .....	126
4. Variabel Kepercayaan (Z2) .....	127
D. Analisis Inferensial Dengan Structural Equation Modeling .....	129
1. Hasil Uji Model Pengukuran .....	130
a. Confirmatory Factor Analysis Variabel Efektivitas Manajerial (X).....	131
b. Confirmatory Factor Analysis Variabel Lingkungan Kerja (Z1).....	137
c. Confirmatory Factor Analysis Variabel Kepercayaan (Z2) .....	143
d. Confirmatory Factor Analysis Variabel Kualitas Kerja (Y).....	150
2. Hasil Uji Full Model Struktural Lengkap (SEM).....	157
E. Pengujian Hipotesis .....	161
1. Hipotesis pertama terdapat pengaruh langsung positif Efektivitas Manajerial (X) terhadap Kualitas Kerja (Y) .....	163
2. Hipotesis kedua terdapat pengaruh langsung Positif Lingkungan Kerja (Z1) terhadap Kualitas Kerja (Y) .....	164
3. Hipotesis ketiga terdapat pengaruh langsung Positif Kepercayaan (Z2) terhadap Kualitas Kerja (Y).....	165
4. Hipotesis keempat terdapat pengaruh langsung positif Efektivitas Manajerial (X) terhadap Kepercayaan (Z2).....	166
5. Hipotesis kelima terdapat pengaruh langsung positif Lingkungan Kerja (Z1) terhadap Kepercayaan (Z2) .....	167
6. Hipotesis keenam terdapat pengaruh langsung positif Efektivitas Manajerial (X) terhadap Lingkungan Kerja (Z1) .....	168

7. Hipotesis ketujuh terdapat pengaruh tidak langsung positif Efektivitas Manajerial terhadap Kualitas Kerja melalui Kepercayaan .....	169
8. Hipotesis kedelapan terdapat pengaruh tidak langsung positif Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Kerja melalui Kepercayaan .....	170
<b>F. Pembahasan.....</b>	<b>173</b>
1. Efektivitas Manajerial terhadap Kualitas Kerja.....	173
2. Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Kerja.....	175
3. Kepercayaan terhadap Kualitas Kerja .....	177
4. Efektivitas Manajerial terhadap Kepercayaan.....	179
5. Lingkungan Kerja terhadap Kepercayaan .....	181
6. Efektivitas Manajerial terhadap Lingkungan Kerja .....	183
7. Efektivitas Manajerial terhadap Kualitas Kerja melalui Kepercayaan .....	184
8. Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Kerja melalui Kepercayaan .....	186
9. Importance Performance Map Analysis .....	188
<b>G. Novelty dan Temuan .....</b>	<b>191</b>
<b>H. Keterbatasan Penelitian .....</b>	<b>193</b>
<b>BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>194</b>
A. Kesimpulan.....	194
B. Impikasi .....	196
C. Rekomendasi .....	197
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>201</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>213</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Lembaga Pendukung Parlemen.....	4
Tabel 2.1	Penelitian yang Relevan.....	66
Tabel 3.1.	Populasi dan Sampel Tenaga Ahli Tahun 2009 - 2014.....	87
Tabel 3.2	Kisi-kisi Instrumen Kualitas kerja.....	88
Tabel 3.3	Kisi-kisi Instrumen Efektivitas Manajerial.....	91
Tabel 3.4	Kisi-kisi Instrumen Lingkungan kerja.....	93
Tabel 3.5	Kisi-Kisi Instrumen Kepercayaan.....	95
Tabel 3.6	Goodness of Fit Index.....	105
Tabel 3.7.	Data Observasi setelah Uji Instrumen.....	106
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	112
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	113
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	114
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	116
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	117
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	118
Tabel 4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	120
Tabel 4.8	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	121
Tabel 4.9	Deskripsi Data Variabel Kualitas Kerja (Y).....	123
Tabel 4.10	Deskripsi Data Variabel Efektivitas Manajerial (X).....	125
Tabel 4.11	Deskripsi Data Variabel Lingkungan Kerja (Z1).....	126
Tabel 4.12	Deskripsi Data Variabel Kepercayaan (Z2).....	128
Tabel 4.13	Standardized Loading Factor Analysis Variabel Laten Efektivitas Manajerial (X).....	132
Tabel 4.14	Standardized Loading Factor Second Order Respesifikasi Model CFA Variabel Laten Efektivitas Manajerial (X).....	134
Tabel 4.15	Standardized Loading Factor CR dan AVE First Order Confirmatory Factor Analysis Variabel Efektivitas Manajerial (X).....	135

Tabel 4.16 Uji Kecocokan Model Confirmatory Factor Analysis	
Variabel Efektivitas Manajerial (X).....	136
Tabel 4.17 Standardized Loading Factor Analysis Variabel Laten	
Lingkungan Kerja (Z1).....	138
Tabel 4.18 Standardized Loading Factor Second Order Respesifikasi	
Model CFA Variabel Laten Lingkungan Kerja (Z1) .....	140
Tabel 4.19 Standardized Loading Factor CR dan AVE First Order	
Confirmatory Factor Analysis Variabel Lingkungan Kerja	
(Z1).....	141
Tabel 4.20 Uji Kecocokan Model Confirmatory Factor Analysis	
Variabel Lingkungan Kerja (Z1).....	142
Tabel 4.21 Standardized Loading Factor Analysis Variabel Laten	
Kepercayaan (Z2).....	145
Tabel 4.22 Standardized Loading Factor Second Order Respesifikasi	
Model CFA Variabel Laten Kepercayaan (Z2).....	147
Tabel 4.23 Standardized Loading Factor CR dan AVE First Order	
Confirmatory Factor Analysis Variabel Kepercayaan (Z2) .....	148
Tabel 4.24 Uji Kecocokan Model Confirmatory Factor Analysis	
Variabel Kepercayaan (Z2) .....	149
Tabel 4.25 Standardized Loading Factor Analysis Variabel Laten	
Kualitas Kerja (Y) .....	151
Tabel 4.26 Standardized Loading Factor Second Order Respesifikasi	
Model CFA Variabel Laten Kualitas Kerja (Y) .....	153
Tabel 4.27 Standardized Loading Factor CR dan AVE First Order	
Confirmatory Factor Analysis Variabel Kualitas Kerja (Y) .....	155
Tabel 4.28 Uji Kecocokan Model Confirmatory Factor Analysis	
Variabel Kualitas Kerja (Y) .....	156
Tabel 4.29 Koefisien Korelasi Antar Variabel Laten.....	157
Tabel 4.30 Koefisien Jalur dan t-hitung.....	159
Tabel 4.31 Standardized Loading Factor Variable Manifest/indicator.....	159
Tabel 4.32 Uji Kecocokan Model full Model SEM.....	160



Tabel 4.33 Rangkuman hasil pengujian hipotesis.....	172
Tabel 4.34. Hasil Interpretasi Loading Factor dengan Skor Rata-rata Indikator .....	189
Tabel 4.35. Skor Rata-rata Tertinggi dan Terrendah Indikator.....	192
Tabel 4.36. Perhitungan Koefisien Jalur Total.....	192



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	The Effective Management of People .....	24
Gambar 2.2	The Seven Steps for Healing—How to Rebuild Trust .....	41
Gambar 2.3	The Management Process of Planning, Organizing, Leading, and Controlling .....	72
Gambar 2.4	The effect of Management Process of controlling on Service Quality .....	73
Gambar 2.5	Four Functions of Management.....	75
Gambar 2.6	Konstelasi Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung .....	83
Gambar 3.1	Model Hipotetis Penelitian .....	85
Gambar 3.2	Konstelasi Koefisien Jalur pada Model Hipotetik Penelitian Pengaruh Langsung .....	108
Gambar 3.3	Koefisien Jalur pada Model Hipotetik Penelitian Pengaruh Langsung .....	109
Gambar 3.4	Koefisien Jalur pada Model Hipotetik Penelitian Pengaruh Tidak Langsung .....	109
Gambar 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	113
Gambar 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	114
Gambar 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	115
Gambar 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	117
Gambar 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	118
Gambar 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	119
Gambar 4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja Sebagai Tenaga Ahli Anggota DPR.....	121
Gambar 4.8	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja Sebagai Anggota DPR.....	122
Gambar 4.9	Skor Rata-rata Indikator Variabel Kualitas Kerja (Y).....	124
Gambar 4.10	Skor Rata-rata Indikator Variabel Efektivitas Manajerial (X) .....	126
Gambar 4.11	Skor Rata-rata Indikator Variabel Lingkungan Kerja (Z1).....	127
Gambar 4.12	Skor Rata-rata Indikator Variabel Kepercayaan (Z2) .....	129
Gambar 4.13	Second Order Confirmatory Factor Analysis Variabel Efektivitas Manajerial (X).....	132
Gambar 4.14	Second Order Respesifikasi Model Confirmatory Factor Analysis Variabel Efektivitas Manajerial (X) .....	133

Gambar 4.15	First Order Confirmatory Factor Analysis Variabel Efektivitas Manajerial (X) .....	135
Gambar 4.16	Second Order Confirmatory Factor Analysis Variabel Lingkungan Kerja (Z1).....	138
Gambar 4.17	Second Order Respesifikasi Model Confirmatory Factor Analysis Variabel Lingkungan Kerja (Z1) .....	139
Gambar 4.18	First Order Confirmatory Factor Analysis Variabel Lingkungan Kerja (Z1).....	141
Gambar 4.19	Second Order Confirmatory Factor Analysis Variabel Kepercayaan (Z2) .....	144
Gambar 4.20	Second Order Respesifikasi Model Confirmatory Factor Analysis Variabel Kepercayaan (Z2) .....	146
Gambar 4.21	First Order Confirmatory Factor Analysis Variabel Kepercayaan (Z2) .....	148
Gambar 4.22	Second Order Confirmatory Factor Analysis Variabel Kualitas Kerja (Y) .....	151
Gambar 4.23	Second Order Respesifikasi Model Confirmatory Factor Analysis Variabel Kualitas Kerja (Y).....	152
Gambar 4.24	First Order Confirmatory Factor Analysis Variabel Kualitas Kerja (Y).....	154
Gambar 4.25	Koefisien Jalur (Standardized Solutiton) Model SEM.....	157
Gambar 4.26	T-hitung (T-Value) Model SEM .....	158
Gambar 4.27	Perhitungan Sobel test pengaruh tidak langsung X terhadap Y melalui Z2.....	170
Gambar 4.28	Perhitungan Sobel test pengaruh tidak langsung Z1 terhadap Y melalui Z2.....	172
Gambar 4.29	Model Kuadran Importance Performance Analysis .....	188
Gambar 4. 30.	Interpretasi Loading Factor dengan Skor Rata-rata Indikator.....	190

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS INSTRUMEN.....	202
LAMPIRAN 2 INSTRUMEN PENELITIAN .....	202
LAMPIRAN 3 STATISTIK DESKRIPTIF.....	202
LAMPIRAN 4 UJI HIPOTESIS Structural EQUATION MODELING .....	202
LAMPIRAN 5 DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	202

